

N°2021/120

DÉCISION DU MAIRE

PRISE EN APPLICATION DES ARTICLES L2122-22 ET L2122-23 DU CODE GENERAL DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Service émetteur : Informatique
Objet : Contrat de maintenance du progiciel de gestion de Médiathèques Orphée assuré par la société C3rb

Le Maire de la Ville de Vaujours,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L2122-22 et L2122-23,

VU la délibération 2020/05-06 du Conseil Municipal du 23 mai 2020 donnant délégations d'attributions au Maire en application de l'article L.2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), modifiée par la délibération 2021/04-03 du Conseil Municipal du 06 avril 2021.

VU l'instruction comptable n° 96-078 « M14 » du 01/08/96 modifiée ;

VU le code de la commande publique entré en vigueur au 1^{er} avril 2019 et notamment son article R2123-1,

VU les crédits prévus du budget de l'exercice en cours,

CONSIDÉRANT la nécessité pour les services de la ville de recourir à un prestataire extérieur spécialisé pour l'hébergement des logiciels tels qu'ils sont déterminés dans la proposition commerciale ;

CONSIDÉRANT les termes du contrat tel que proposés par la société C3rb informatique, ZA Lioujas – rue de l'Aubrac – 12740 LA LOUBIERE et ce pour un montant total annuel de 2 005,39 euros T.T.C. ;

CONSIDÉRANT que le contrat est conclu pour une durée de 12 mois à compter de sa notification jusqu'au 31 décembre 2022 pour la période initiale. Ce contrat peut faire l'objet d'un renouvellement annuel par année civile, sans que le délai global du contrat ne puisse excéder 4 ans ;

ARTICLE 1 : DECIDE de confier à la société C3rb la maintenance des logiciels et ce, pour un montant total annuel de 2 005,39 euros T.T.C..

ARTICLE 2 : DIT le contrat est conclu pour une durée de 12 mois à compter de sa notification jusqu'au 31 décembre 2022 pour la période initiale. Ce contrat peut faire l'objet d'un renouvellement annuel par année civile, sans que le délai global du contrat ne puisse excéder 4 ans .

Mairie de Vaujours

20, rue Alexandre Boucher 93410 VAUJOURS

Tél. : 01 48 61 96 75 Télécopie : 01 48 60 78 03

contact@ville-vaujours.fr / www.vaujours.fr

Accusé de réception en préfecture
093-219300746-20211222-2021-120-CC
Date de télétransmission : 22/12/2021
Date de réception préfecture : 22/12/2021

ARTICLE 3 : La présente décision sera transmise à Monsieur Le Préfet de la Seine-Saint-Denis au titre du contrôle de légalité.

ARTICLE 4 : Le Tribunal administratif compétent peut être saisi par voie de recours formé contre le présent acte pendant un délai de deux mois commençant à courir à compter de la plus tardive des dates suivantes : date de sa réception en Préfecture de Seine-Saint-Denis ou de sa publication/notification. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique Télérecours citoyens accessible par le site internet www.telerecours.fr. Dans ce même délai, un recours gracieux peut être déposé devant l'autorité territoriale, cette démarche suspendant le délai de recours contentieux qui recommencera à courir soit à compter de la notification de la réponse de l'autorité territoriale, soit deux mois après l'introduction du recours gracieux en l'absence de réponse de l'autorité territoriale.

Fait à Vaujours, le 20 décembre 2021



Le Maire,

Dominique Bailly
Dominique BAILLY

Vice-président de Grand Paris Grand Est

« Certifié exécutoire
compte tenu de l'affichage
le
et le dépôt en Préfecture
le..... »

Le Maire,

Dominique BAILLY

Accusé de réception en préfecture
093-219300746-20211222-2021-120-CC
Date de télétransmission : 22/12/2021
Date de réception préfecture : 22/12/2021

ATTESTATION SUR L'HONNEUR CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE DE VOS DONNEES

Je soussigné **Casimir CERLES**, gérant de la société C3rb Informatique, dont le siège social est situé Z.A Lioujas – 12740 LA LOUBIERE, déclare sur l'honneur que chaque salarié de C3rb Informatique étant amené à accéder à des données à caractère personnel signe une clause de confidentialité.

Le salarié déclare reconnaître la confidentialité desdites données et s'engage par conséquent, conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux articles 32 à 35 du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de mes attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Il s'engage en particulier à :

- ne pas utiliser les données auxquelles il peut accéder à des fins autres que celles prévues par ses attributions ;
- ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
- ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de ses fonctions ;
- prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de mes attributions afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
- prendre toutes précautions conformes à l'usage et à l'état de l'art pour préserver la sécurité physique et logique de ces données ;
- s'assurer, dans la limite de ses attributions, que seuls les moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données ;
- en cas de cessation de ses fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée de ses fonctions, demeurera effectif, sans limitation de durée après la cessation de ses fonctions, quelle qu'en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données à caractère personnel.

Le salarié est informé que toute violation du présent engagement l'expose à des sanctions disciplinaires et pénales, conformément à la réglementation en vigueur, notamment au regard des articles 226-16 et 226-24 du code pénal

Fait à La Loubière, le
Pour valoir ce que de droit.

Casimir CERLES,
Gérant de la société C3rb Informatique





Contrat de maintenance du Progiciel Orphée

Réf. doc	Date d'effet	Progiciel	MÉDIATHÈQUE
CM_CT_MT_9306_V1_2021_NR(hébergé).docx	01/01/2022	MEDIA	VAUJOURS

Entre La société C3rb Informatique , SAS au capital de 230 000 Euros sise ZA de Lioujas – Rue de l'Aubrac – 12740 LA LOUBIERE Ci-après désigné "C3rb"	Et La commune de Vaujours , représentée par M. Dominique Bailly, Maire, agissant en vertu d'une délibération en date du Ci-après désigné "L'Utilisateur"
--	---

Article 1 - Objet

Le présent contrat porte sur la fourniture d'un service de maintenance du progiciel de gestion de Médiathèques Orphée assuré par C3rb. Il comprend les services et les acquisitions suivants :

- assistance et téléassistance
- maintenance corrective et évolutive
- réalisation de prestations d'information et de documentation fonctionnelles.

Article 2 - Documents contractuels

Les pièces contractuelles sont le présent contrat et ses annexes.

Article 3 -Durée du contrat

Le présent contrat est établi pour une durée initiale ferme de 1 an, du 01/01/2022 au 31/12/2022.

Il sera reconductible ensuite sur année civile, par tacite reconduction, par période successive de 1 an pour une durée maximale de reconduction de 2 ans sans que ce délai ne puisse excéder le 31/12/2024, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée avec un préavis de trois mois. C3rb avertira l'Utilisateur au moins 6 mois à l'avance de l'obsolescence d'une version, passé ce délai, cette version ne sera plus maintenue.

Article 4 - Modifications du contrat

Toute modification du périmètre d'utilisation du progiciel (notamment par l'adjonction de licences complémentaires) devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

Article 5 - Collaboration des parties

Chacune des parties est parfaitement consciente que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active et régulière entre l'Utilisateur et C3rb et s'y engage. L'Utilisateur désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès de C3rb. C3rb désigne une personne compétente responsable du bon déroulement de la maintenance et doit informer l'Utilisateur des interventions envisagées. Si, en cours de prestation, l'une des parties rencontre une difficulté, elle devra conformément à son présent engagement de collaboration, alerté l'autre partie le plus vite possible afin que les deux parties se concertent pour mettre en place la solution la mieux adaptée dans les meilleurs délais

Article 6 – Nature des prestations

Maintenance corrective

La maintenance corrective couvre l'ensemble du processus allant du signalement par l'utilisateur d'une anomalie de fonctionnement jusqu'à la mise à disposition et à l'installation sur site du correctif définitif. Ainsi, C3rb assurera :

- L'assistance technique et le suivi des demandes d'intervention de l'utilisateur,
- La mise à disposition de programmes ou traitements correctifs,
- L'information sur ces programmes et ces correctifs.

Maintenance évolutive

La maintenance évolutive comprend :

- La mise à disposition de programmes apportant des améliorations aux fonctionnalités déjà présentes.
- La fourniture de documents répertoriant l'ensemble des évolutions apportées par la mise à jour.

Assistance téléphonique ou téléassistance

C3rb assure une assistance téléphonique à l'utilisation du logiciel conformément à sa documentation. Ce service ne se substitue pas aux formations qui sont nécessaires à l'obtention du niveau de compétence requis des utilisateurs. C3rb fournit un numéro de téléphone et une adresse mail.

Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h. Le samedi de 9 h à 18 h, le service assuré est un service d'urgence ne comprenant pas les prestations de conseils et d'encadrement offertes par le service en semaine.

Le technicien s'efforcera de corriger l'anomalie ou d'y apporter une solution de contournement. Ces corrections pourront donc s'effectuer par intervention à distance et au moyen d'une connexion informatique. Si l'anomalie persiste, l'envoi d'une version corrigée par télétraitement ou une intervention sur site pourra être envisagé.

L'intervention sur site, dédiée aux problèmes bloquants et reproductibles, s'effectuera pendant les jours ouvrés dans les heures ouvrées du client. Le personnel de C3rb est tenu au respect du règlement intérieur que lui aura notifié l'Utilisateur.

Pour sa part, l'Utilisateur est tenu de mettre à la disposition du technicien de C3rb les moyens et ressources nécessaires à son intervention sur le site.

Les mises à jour du logiciel correspondent à des corrections d'anomalies éventuelles, voire d'améliorations apportées au logiciel concernant son utilisation, sa rapidité d'exécution ou l'ajout de fonctionnalités supplémentaires. Elles comprennent, le cas échéant, la mise à jour des manuels d'utilisation. Les mises à jour du logiciel seront fournies à l'Utilisateur par C3rb en fonction de la périodicité dont ce dernier reste seul juge.

Article 7 - Obligations de C3rb, Conditions et délais d'intervention

Les services proposés dans ce contrat portent donc exclusivement sur les progiciels, modules et licences non modifiés par l'utilisateur et conformes à la dernière mise à jour fournis par C3rb.

C3rb ne sera tenu à aucune prestation de maintenance telle que définie au présent contrat en cas d'implantation sur le site d'utilisation de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le logiciel faisant l'objet du présent service de maintenance

Les anomalies communiquées par l'Utilisateur sont classées en 2 types :

Anomalie non bloquante

Elle se caractérise par, au moins, l'un des critères suivants :

- une fonction de l'opération est partiellement inopérante mais le service peut être délivré aux utilisateurs,
 - une fonction secondaire du produit est absente ou partiellement inopérante,
 - le produit présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence d'interrompre le service délivré aux utilisateurs.
1. Début d'intervention sous 8 heures ouvrées après l'appel (intervention dans la journée pour tout appel reçu avant 11 heures et au plus tard le lendemain matin pour tout appel survenant plus tard dans la journée).
 2. Rétablissement du service sur site, sous 48 heures ouvrées après l'appel, par correction ou solution de contournement.

Anomalie bloquante

Elle se caractérise par au moins l'un des critères suivants :

- arrêt complet du service,
- indisponibilité d'une fonction indispensable au fonctionnement du service,
- dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données.

Pour chaque type d'anomalie, après appel du service de maintenance, une priorité de traitement est définie :

1. Début d'intervention sous 4 heures ouvrées après l'appel (intervention dans la journée pour tout appel reçu avant 14 heures et au plus tard le lendemain matin pour tout appel survenant plus tard dans la journée).
2. Rétablissement du service sur site sous 12 heures ouvrées après l'appel par une solution de contournement ou la réparation définitive
3. Réparation définitive et remise en l'état nominal de la configuration sur site (paramétrage lié au site compris) sous 24 heures après l'appel.

C3rb est soumis à une obligation de moyens :

- Le personnel de C3rb s'interdit d'exécuter toute prestation sans en avoir au préalable avisé l'Utilisateur.
- Toute intervention sur la plate-forme de production donnera lieu à l'envoi d'un compte-rendu.
- C3rb s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour respecter les conditions et délais d'intervention cités à l'Article 6.
- Le personnel de C3rb doit être pour l'Utilisateur un interlocuteur fiable, compétent et à l'écoute de l'Utilisateur.
- C3rb s'engage à répondre à toute demande d'information et à mettre à disposition de l'Utilisateur la documentation nécessaire au bon usage des produits objets du présent contrat.
- C3rb s'engage à mettre à disposition de l'Utilisateur une plateforme de saisie des demandes de l'Utilisateur. Cet espace collaboratif permet de répertorier tous les échanges entre C3rb et l'Utilisateur. C3rb s'engage à répondre à chaque fiche rédigée par l'Utilisateur.
- C3rb s'engage à désigner un interlocuteur privilégié et s'engage à avertir, par mail, l'Utilisateur de tout changement relatif à cette désignation.
- C3rb s'engage à agir en ne cessant d'avoir à l'esprit que l'Utilisateur propose un service public à ses usagers.
- C3rb s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et notamment le RGPD entré en application le 25 mai 2018.

Article 8 – Obligations de l'utilisateur

Le service de maintenance nécessite au préalable l'acquisition par l'Utilisateur d'un droit d'utilisation du logiciel matérialisé par son acceptation des termes du contrat de licence d'utilisation de logiciel, figurant en annexe. L'Utilisateur s'engage à maintenir et acquérir à tout moment le nombre de licences correspondant au nombre d'exemplaires employés. L'Utilisateur est tenu d'assurer à ses collaborateurs, utilisant le logiciel, un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation de celui-ci conforme à sa documentation, notamment en leur faisant suivre la formation spécifique correspondante.

Article 9 – Redevances et conditions de paiement

En contrepartie des prestations de maintenance, l'Utilisateur s'engage à verser à C3rb une redevance forfaitaire, indiquée en annexe. La redevance devra être acquittée dans un délai qui ne pourra dépasser trente jours après réception de la facture. Elle est indexée sur l'indice SYNTEC et sera révisée annuellement, au 1^{er} janvier de chaque année, valeur prise au dernier indice connu à la date de révision. (référence du site : <https://services.lemoniteur.fr/indices-index>)

Variation des prix : Les prix sont réputés établis sur la base des conditions économiques en vigueur à la date du contrat. Les prix sont révisés par application de la formule :

$R1 = R0 * S1/S0$ dans laquelle : R1 : rémunération révisée, R0 : Rémunération précédente, S0 : dernier indice Syntec connu à la date de la précédente révision, S1 : dernier indice connu à la date de révision.

En cas de non-paiement à son échéance, toute somme due portera intérêt sans formalité préalable à compter de ladite échéance et jusqu'à paiement intégral, à un taux minimum égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal pour l'année en cours, sans excéder les limites prévues par la loi.

Article 10 – Propriétés du contrat – Non-transfert du contrat

C3rb conserve la propriété intellectuelle et toutes les prérogatives se rattachant au logiciel, tant dans sa version initiale que dans ses versions corrigées ou modifiées ultérieurement. Il concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation. Les logiciels d'essai ou de test et les documents déposés chez l'Utilisateur pour l'exécution du service de maintenance restent la propriété intellectuelle de C3rb. Pour sa part, l'Utilisateur déclare être le légitime détenteur de tous les droits d'utilisation et de propriété intellectuelle relatifs aux éléments qu'il pourrait être amené à mettre à la disposition de C3rb dans le cadre du contrat. Tous les logiciels, objet du présent contrat, ainsi que toute la documentation y afférent restent dès lors et en toutes circonstances, la propriété exclusive de C3rb. Par conséquent, l'Utilisateur ne peut céder à un tiers le bénéfice du présent contrat.

Article 11 – Garantie

C3rb garantit à l'Utilisateur que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les technologies de l'informatique en usage au moment de chaque intervention. Il garantit que toute intervention sera exécutée dans l'optique de satisfaire la demande de l'Utilisateur. Le service de maintenance est fourni par C3rb avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique. Compte tenu de la haute technicité de tout programme informatique et de la désormais complexité de l'environnement des réseaux, C3rb ne peut garantir un fonctionnement sans aucune anomalie.

Article 12 – Responsabilité

C3rb ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels, consécutifs à l'intervention du service de maintenance, sauf dans les cas où l'Utilisateur aura établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute de C3rb. Le personnel de C3rb reste sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. L'Utilisateur devra faire le nécessaire pour que le personnel de C3rb observe les consignes et les règlements intérieurs de sécurité lorsqu'il sera amené à intervenir dans ses locaux. C3rb exclut toute responsabilité à quelque titre que ce soit pour les dommages indirects. La responsabilité civile de C3rb ne pourra être engagée de son fait, ou de celui de ses collaborateurs que dans le cas d'actes accomplis, par elle ou par ceux-ci, dans le cadre de l'exécution du contrat et pour le seul cas où sera établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute grave de C3rb. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de C3rb serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que C3rb pourrait être amené à verser à l'Utilisateur ne pourra excéder la redevance perçue par C3rb au titre du présent contrat et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Article 13 – Références

L'utilisateur autorise C3rb à mentionner son nom sur une liste de références qu'il pourra diffuser auprès de ses prospects.

Article 14 - Droit applicable - Litiges

En cas de difficulté ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la terminaison du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit de cet accord.
La présente convention est soumise à la loi française et tout litige ou différend qui pourrait naître entre les parties à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat relèvera des Tribunaux compétents, si les parties n'ont pas décidé d'un commun accord de le soumettre préalablement à une procédure d'expertise amiable ou d'arbitrage.

Fait en deux exemplaires originaux dont un pour chaque partie

A La Loubière, le 21/09/2021

M. CERLES Casimir,
Président de C3rb Informatique

C3rb Informatique
ZA de Lioujas - Rue de l'Aubrac
12740 LA LOUBIERE
Tél. : 05 65 47 93 02 - orphee@c3rb.fr
Siret : 353 849 417 00111 - APE 6202A

A Vaujours, le 20 décembre 2021

Nom, Prénom et qualité du signataire

LE MAIRE
Dominique BAILLY
Vice-Président de Grand Paris
Grand Est



Progiciel Orphée

CONTRAT DE MAINTENANCE

ANNEXE 1

Descriptif	Qté	Base de la Redevance H.T.	Maintenance Annuelle H.T.	TVA 20 %	Maintenance Annuelle T.T.C.
Média PGS.Net					
Forfait 6 licences d'accès simultanés					
Gestion du catalogue Client Z3950 pour la dérivation de notices Importation et exportation des documents selon la norme ISO 2709 et la recommandation 995 Gestion des périodiques Gestion des acquisitions Gestion des adhérents Gestion des prêts, retours et réservations Edition et statistiques	1		1034.93 €	206.99 €	1241.92 €
Catalogue en ligne (inclus)					
Consultation du catalogue en ligne Consultation du compte lecteur Abonnements à des recherches via des flux RSS,...					
Licence(s) poste(s) professionnel(s)	6				
Licence(s) professionnelle(s) flottante(s)	2	84.83 €	169.66 €	33.93 €	203.59 €
Sécurisation poste Opac	1		Offerte		Offerte
Montant de la redevance Annuelle du SIGB			1204.59 €	240.92 €	1445.51 €
BOM.Net - Bureau Orphée Média					
Licence(s) d'accès	5	42.41 €	212.07 €	42.41 €	254.49 €
Gestionnaire d'impression	1		254.49 €	50.90 €	305.39 €
Montant de la redevance Annuelle du BOM			466.56 €	93.31 €	559.88 €
Montant Total de la redevance Annuelle			1671.16 €	334.23 €	2005.39 €

Médiathèque Municipale de Vaujourn
 Date d'effet : **01/01/2022**

Facturation Annuelle Terme à échoir sur Année Civile

A La Loubière, le 21/09/2021

A Vaujourn, le

"Le Prestataire"

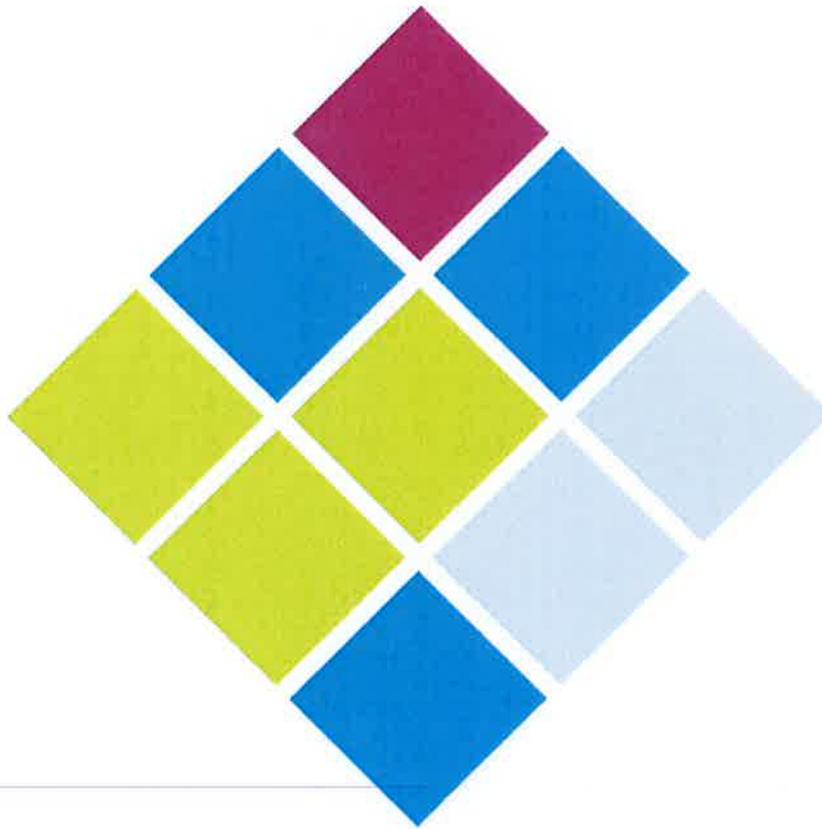
"L'utilisateur"

M. Cerles Casimir, Président de la société C3rb

C3rb Informatique
 ZA de Lioujas - Rue de l'Aubrac
 12740 LA LOUBIERE
 Tél. : 05 45 47 93 02 - orphee@c3rb.fr
 Siret 353 849 417 00111 - APE 6202A

Accusé de réception en préfecture
093-219300746-20211222-2021-120-CC
Date de télétransmission : 22/12/2021
Date de réception préfecture : 22/12/2021

Dispositions et engagements pris en matière de RGAA, RGS, RGI, RGPD





Sommaire

I. Documents de référence	3
II. Politique de C3rb en matière de RGAA.....	4
III. Politique de C3rb en matière de RGI	7
IV. Politique de C3rb en matière de RGS.....	10
V. Politique de C3rb en matière de RGPD.....	11



I. Documents de référence

Document	Version	Note
RGAA	Version 3	Version en vigueur
RGS	Version 2.0	Version en vigueur
RGI	Version 2.0	Version en vigueur
RGPD	Version 1.0	Version en vigueur

RAPPEL DES OBJECTIFS RGAA / RGS / RGI / RGPD

L'objectif du présent document est de présenter les dispositions mises en œuvre par C3rb en réponse aux travaux réalisés par la Direction Interministérielle pour la modernisation de l'action publique.

La Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC), placée sous l'autorité du Premier Ministre, coordonne les actions des administrations en matière de systèmes d'information et à ce titre pilote l'évolution des référentiels généraux.

L'objectif de cette démarche est d'accroître la cohérence et l'interopérabilité des systèmes d'information (RGI), de favoriser l'accès des citoyens à cette information (RGAA), d'en assurer la sécurité (RGS) et la protection des données à caractère personnel de tous les utilisateurs (RGPD).

Notre prestation prend en compte la fourniture d'un rapport RGAA (compte rendu précisant la conformité relativement aux réglementations d'accessibilité)



II. Politique de C3rb en matière de RGAA

Depuis 2011 C3rb s'est engagé dans une démarche de mise en œuvre de solutions accessibles.

Cette démarche a été formalisée à travers des actions de formation des équipes et la mise en place de méthodologies de projet prenant en compte le caractère accessible des solutions proposées.

Dans le cadre de la conduite de projet relative aux solutions mises à disposition du public (portail / recherche documentaire), nous accompagnons nos clients dans la conception et la mise en œuvre de solutions conformes aux attentes du RGAA. Pour cela nous évaluons nos développements et intégrations avec pour référentiel les tests de conformité de la dernière version du RGAA basée sur l'observation des 61 critères qui définissent le niveau d'accessibilité à travers 4 grands principes :

- **Etre perceptible** : proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel, exploitables via des dispositifs spécialisés (afficheurs grands caractères, synthèse vocale, possibilité de mise en page simplifiée).
- **Etre utilisable** : en proposant l'essentiel des actions disponibles via le clavier et des affichages laissant le temps à l'utilisateur de percevoir les contenus.
- **Etre compréhensible** : en rendant le contenu textuel lisible et simple à comprendre.
- **Etre exploitable** : par des solutions d'assistance prenant en compte des éléments descriptifs de la page (il ne s'agit pas là de compréhension humaine mais de validité technique de la syntaxe des pages et la présence de balises conformes aux attentes).

La mise en place d'une démarche accessible correspond pour nos équipes à un accompagnement constant tout au long de la création de votre Portail. Notre mission est une mission de sensibilisation auprès des décideurs. Votre Portail doit correspondre à vos attentes tout en prenant en compte les 187 critères du RGAA. Nos équipes tendent à conduire le projet dans un cadre global s'approchant le plus finement possibles des critères d'accessibilité.

Nous avons financé un audit pour une accréditation RGAA, notre produit de base est conforme et nous sommes en cours de certification de conformité auprès d'utilisateurs à handicap.

Nous sommes impliqués dans l'accessibilité Web et nous apportons quotidiennement des améliorations. Nous sommes d'ailleurs un acteur de la communauté sur "Le projet A11Y". Nous avons déposé auprès de la communauté sur GitHub (<https://github.com/c3rb-org/template-RGAA-C3rb>) le Template RGAA C3rb pour Joomla! 3.X. Il s'agit de la création d'un plugin pour la compatibilité (Bootstrap3) et d'ajouts de modifications esthétiques sur l'habillage du portail pour le rendre accessible par défaut.

Vous noterez que pour bénéficier d'une accréditation RGAA, vous devez faire une demande d'accréditation auprès de la DISIC (Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'Etat).

C3RB et HTML5 / CSS3 : nous développons nos solutions en nous appuyant sur les formats de données HTML5 et CSS3. Ces dernières révisions majeures changent considérablement l'environnement de développement. HTML5 propose une approche plus accessible notamment grâce à la technique ARIA Accessible Rich Internet Application.



i. Accessibilité : un processus de contrôle intégré

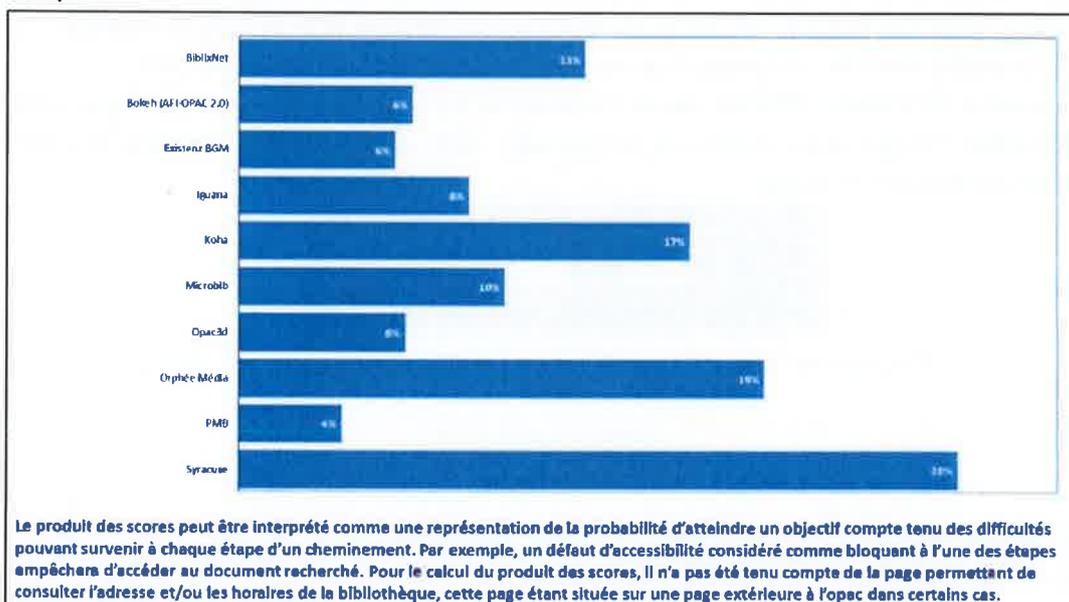
Tous nos portails sont traités par un logiciel de validation (Tanaguru).

Les deux liens ci-dessous vous présentent notre implication dans le domaine de l'accessibilité (participation active à des journées de travail interprofessionnelles) :

- ② Conférence au Joomladays 2015 : <http://joomladay.fr/archives/viewdownload/19-dimanche-10-mai-2015/134-rgaac3rb-un-template-accessible.html>
- ② Participation au séminaire Accessiweb : <http://inova.snv.jussieu.fr/evenements/colloques/colloques/index.php?c=87>

ii. Constat du Baromètre accessibilité numérique en bibliothèque 2016

Le Service du Livre et de la Lecture a mis en place un *Baromètre de l'accessibilité numérique en bibliothèque 2016*, ce rapport nous place 2^{ème} sur les tests d'accessibilité des OPACs et des ressources numériques.



Synthèse du rapport

2.4 Synthèse et commentaires

Syracuse Portail et Orphée Média obtiennent les meilleurs scores :

- Syracuse Portail : opac édité par Archimed, ayant obtenu un label AccessiWeb bronze 3 étoiles en 2014 sur la base d'une maquette fonctionnelle d'Ermes Portail.
- Orphée Média : édité par C3rb Informatique, entreprise qui compte dans ses équipes un membre du groupe de travail AccessiWeb (voir la fiche GTA de C3rb Informatique sur le site AccessiWeb).

Pour ces deux opacs, plusieurs cas de non-conformité ont néanmoins été constatés – la plupart de ces non-conformités étant dues notamment à « l'habillage » des opacs. L'accessibilité d'un opac peut donc régresser significativement si les exigences d'accessibilité ne sont pas prises en compte lors de la mise en œuvre pour l'ensemble des phases de réalisation d'un projet.

De même, nous avons pu observer une évolution du score d'Orphée Média entre décembre 2015 et janvier 2016, le portail des médiathèques de la Baie, site d'observation de l'opac, étant en cours de mise au point.

- Extrait du Baromètre accessibilité numérique en bibliothèque 2016 -



Notre niveau d'exigence ne cesse de croître afin de proposer des outils accessibles à tous, nous travaillons sans relâche à cette amélioration.

Retrouver le « *Baromètre accessibilité numérique en bibliothèque 2016* » complet à l'adresse suivante : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Bibliotheques-et-accessibilite>

iii. Le Template RGAA pour Joomla

Le Template RGAA C3rb pour Joomla! 3.X est disponible sur GitHub (<https://github.com/c3rb-org/template-RGAA-C3rb>) : création d'un plugin pour la compatibilité (Bootstrap3) et ajouts de modifications esthétiques sur l'habillage du portail pour le rendre accessible par défaut

iv. Outils complémentaires

Toujours dans le but de proposer un portail accessible à tous, nous proposons des outils, complémentaires à la norme RGAA, qui facilitent l'accès aux personnes à déficiences visuelles :

- ② La modification des contrastes noir sur blanc, blanc sur noir, jaune sur noir, etc. :

Cela permet à l'utilisateur déficient visuel de choisir le contraste lui convenant le mieux. Lors de l'identification, l'usager peut choisir ses préférences. Elles seront prises en compte lors de ses prochaines connexions au Portail.



Outils accessibles



- ② La possibilité de choisir la taille des polices de caractères :

L'usager peut augmenter et réduire la taille de la police.



- ② Logiciel de loupe :

Les outils en adéquation avec notre solution sont : Loupe système exploitation Windows, OS X par défaut, d'autres logiciels sont utilisables.

Nos portails sont développés pour que l'ensemble des outils du marché puissent restituer l'information saisie.



III. Politique de C3rb en matière de RGI

Pour que des systèmes inter-opèrent, leurs interfaces et protocoles doivent être normalisés. Le RGI définit un nombre de règles qui permettent de mettre en conformité les Systèmes d'Information dans le but de favoriser l'interopérabilité. Ces règles s'appuient sur des bonnes pratiques et sur la recherche de normes et standards.

C'est à la lumière de cette approche que nous orientons notre réponse aux problématiques du RGI selon trois axes :

- ⦿ La recherche de **standards**, modèles de référence adoptés par l'usage d'un groupe de personnes. Ils sont le reflet de bonnes pratiques d'interopérabilité, mais qui ne sont pas encore adoptés de manière officielle (ISO). Il s'agit de **recommandations** comme la recommandation 995 V2 et Idrabib (voir plus bas).
- ⦿ Le respect des **normes**. Elles constituent le cœur de l'interopérabilité. Elles émanent d'organismes officiels de normalisation (AFNOR) et définissent les bases objectives d'échange entre solutions.
- ⦿ La proposition d'**architectures techniques** favorisant l'utilisation de standards : systèmes d'exploitation, bases de données, approches techniques d'identification, utilisation de certificats.

Les solutions Orphée offrent des réponses adaptées à chacun de ces axes favorisant l'interopérabilité et plus spécifiquement appliquées dans le secteur d'activité des Médiathèques, et Bibliothèques, qu'elles soient dites « de conservation » ou « de lecture publique ».

i. Normes - Les normes prises en compte sont les suivantes :

a. Jeu de caractères

- ⦿ ISO 646 (ASCII)
- ⦿ ISO 5426 (jeu de caractères latins étendu)
- ⦿ ISO 10646 (UNICODE)
- ⦿ ISO 2709 (Format logique)

a. Normes de catalogage

- ⦿ NF ISO 2789 Information et documentation - Statistiques internationales de bibliothèques
- ⦿ Z 44-001 Documentation - Classement alphabétique des dénominations
- ⦿ NF ISO 10324 Information et documentation - États de collection (Z 44-030)
- ⦿ Z 44-050 Documentation - Catalogage des monographies - Rédaction de la notice bibliographique
- ⦿ Z 44-059 Accès à la description bibliographique
- ⦿ Z 44-060 Documentation - Catalogue d'auteurs et d'anonymes - Forme et structure des vedettes de collectivités auteur
- ⦿ Z 44-061 Documentation - Catalogage - Forme et structure des vedettes nom de personne, des vedettes titre, des rubriques de classement et des titres forgés



- ⊗ Z 44-062 Documentation - Classement des noms propres étrangers comportant des particules ou d'autres éléments accessoires - Répertoire de quelques usages nationaux
- ⊗ Z 44-063 Documentation - Catalogage des publications en série
- ⊗ Z 44-065 Documentation - Catalogage des images animées - Rédaction de la notice bibliographique
- ⊗ Z 44-066 Documentation - Catalogage des documents sonores - Rédaction de la notice bibliographique
- ⊗ Z 44-067 Documentation - Catalogage des documents cartographiques - Rédaction de la description bibliographique
- ⊗ Z 44-068 Documentation - Catalogue de documents cartographiques - Présentation de la notice catalogique
- ⊗ Z 44-069 Documentation - Catalogage de la musique imprimée - Rédaction de la notice bibliographique
- ⊗ Z 44-072 Documentation - Catalogage des monographies - Rédaction de la description bibliographique minimale
- ⊗ Z 44-073 Documentation - Catalogage des monographies - Rédaction de la description bibliographique allégée
- ⊗ Z 44-074 Documentation - Catalogage des livres anciens - Rédaction de la notice bibliographique
- ⊗ Z 44-077 Documentation - Catalogage de l'image fixe - Rédaction de la notice bibliographique
- ⊗ Z 44-078 Documentation - Catalogage des documents électroniques - Rédaction de la notice bibliographique
- ⊗ Z 44-079 Documentation - Catalogage - Forme et structure des vedettes titres musicaux
- ⊗ Z 44-080 Documentation - Règles de classement bibliographique
- ⊗ Z 44-081 Documentation - Catalogage - Forme et structure des vedettes nom géographiques
- ⊗ Z 44-084 Documents multimédia.

b. Normes du Web

- ⊗ HTTP, HTML
- ⊗ ISBD (affichage normalisé)
- ⊗ ISO 23950 (ANSI Z3950) (client, serveur, passerelle)
- ⊗ XML (format universel d'échange de données)
- ⊗ Protocole OAI PMH (Open Archives Initiatives's Protocol for Metadata Harvesting)

ii. Standards

Fruits de la collaboration entre éditeurs, plusieurs standards se sont imposés au long des années et sont aujourd'hui utilisés par les professionnels du domaine d'activité. Ces standards sont bien entendu respectés et proposés par C3rb dans le cadre de ses offres et intégrations.

- ⊗ **La recommandation 995** – Elle définit les modalités d'échanges des données d'exemplaires (ou encore « données locales »).
- ⊗ **Idrabib** – Définit les principes d'encodage d'une Puce RFID dans le cas particulier de l'usage en médiathèque et bibliothèques, à fin d'interopérabilité.



- ④ **SIP/2 et SIP/3** – Protocole de dialogue entre automates de prêt et Système Informatique de Gestion de Bibliothèque, là encore permettant d'instaurer des communications entre systèmes hétérogènes.

iii. Les infrastructures techniques

Les infrastructures techniques sur lesquelles sont basées les offres sont essentielles pour garantir l'interopérabilité des solutions mises en œuvre.

Pour C3rb elles s'appuient sur l'utilisation de standards :

- ④ Serveur applicatif sous Windows.
- ④ Indépendance des postes de travail relativement au système d'exploitation (simple navigateur Web) donc possibilité d'utilisation de postes Windows, Linux, Android, ios....
- ④ Indépendance vis-à-vis du navigateur (Firefox, IE, Safari...).
- ④ Présence d'une couche d'abstraction permettant de choisir la base de données utilisée (Oracle ; SQL Server, Postgres, etc.).
- ④ Utilisation d'une solution de CMS non propriétaire (Joomla) disponible en environnement Linux ou Windows.
- ④ Gestion d'annuaires LDAP.
- ④ Disponibilité de Web services permettant l'ouverture de canaux de données entre applications.
- ④ Compatibilité des applicatifs avec des environnements virtualisés.
- ④ Etc.



IV. Politique de C3rb en matière de RGS

De par son secteur d'activité, notre société ne se voit confrontée que de manière très limitée aux problématiques prises en compte par le RGS.

Pour l'essentiel, les problématiques relatives à la sécurité sont prises en compte dans le cadre de la sécurisation du système d'information et de la protection physique des bases utilisées.

Le dialogue observé entre un usager et le système ne véhicule pas de données sensibles. Pour autant l'utilisation de certificats est envisageable. L'absence de transactions financières de l'usager vers la collectivité, de manière directe, ne décrit pas un périmètre d'utilisation objectif du RGS et basé sur l'utilisation de solutions adaptées (Utilisation d'un produit de sécurité ou d'un prestataire de services de confiance).

Dans le cadre de la mise en œuvre de solutions réparties sur plusieurs sites (bibliothèques en réseau), l'utilisation de solutions classiques de Sécurisation (VPN...) permet d'offrir un niveau de sécurité tout à fait conforme aux attentes.

Comme le précise le RGS « les efforts doivent être proportionnés aux enjeux » et la capture de trames sur le réseau ne véhiculant que des données bibliographiques pour l'essentiel ne constitue pas en soi une cible essentielle pour un cadre d'utilisation frauduleuse. Pour autant le respect des normes et l'utilisation de plateformes standards comme présenté plus haut (RGI) nous permettent de nous inscrire dans une architecture très sécurisée si cela doit être une problématique plus spécifique à un schéma d'utilisation.

Les notions essentielles du RGI (Horodatage, Certificat Electronique, Cryptographie...) ne trouvent pas dans notre secteur d'activité un contexte d'utilisation même éloigné. Le seul élément du RGI relatif à l'identification peut tout à fait être pris en compte par la mise en œuvre d'une identification basée sur du SSO et un serveur CAS.



V. Politique de C3rb en matière de RGPD

Depuis le 25 mai 2018, toutes les administrations et les sociétés sont soumises au Règlement Général de Protection des Données à caractère Personnel.

Ce Règlement vient renforcer les précédentes recommandations de la CNIL et le RGS en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour en savoir plus : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

Il est important pour nous de garantir une sécurité optimale des données de nos partenaires. La mise en conformité vis-à-vis du RGPD demande à tous un effort important en ce qui concerne la sécurisation des données pour une protection optimale des données à caractère personnel des utilisateurs et usagers des logiciels. La protection des données concerne toutes les parties prenantes. En effet, la sécurisation la plus aboutie est indissociable d'une prise de conscience de l'importance des données qui sont contenues dans les bases de données.

La sécurisation et la protection des données doivent être complètes et donc couvrir l'ensemble des logiciels ou webservices utilisés aussi bien lors de communication entre le Portail et le SIGB qu'avec des services extérieurs (réseaux sociaux) ou ressources numériques (connexions CAS / SSO). Votre portail ainsi que le SIGB utiliseront obligatoirement le protocole HTTPS (certificat SSL pour le chiffrement de la connexion) pour une sécurisation totale notamment au moment de la connexion des utilisateurs à leur compte personnel.

Nos Data Centers ainsi que les Data Centers de nos sous-traitants sont tous situés en France. Les bases de données de nos partenaires (bibliothèques, médiathèques...) sont donc tous régis par la loi française. Les mises à jour du SIGB, du portail et de tous ses composants ainsi que des OS Serveurs devront être effectuées de façon très régulière. Depuis plusieurs mois, nous cartographions précisément toutes les données que nous devons protéger suivant le RGPD dans nos solutions aussi bien le SIGB, le Portail ou l'Application Mobile. Actuellement des améliorations ont été appliquées en particulier au SIGB et par corolaire au Portail, ou à l'Application Mobile puisque la base d'utilisateurs est commune. Ainsi des traitements automatiques sont appliqués à la base afin de la nettoyer des dossiers et fiches adhérents qui ne doivent plus être conservés. De même toutes les transactions de plus de 4 mois sont supprimées. Les statistiques des années précédentes sont consultables en permanence, mais elles sont anonymisées.

Nous avons défini des processus internes afin de traiter d'éventuelles réclamations émanant d'institutions ou personnes concernées. Une documentation est également en train d'être rédigée pour toutes les procédures de protection, la validation de ces procédures, le traitement des éventuelles demandes. De votre côté, il sera important par exemple que les comptes professionnels comportent des mots de passe complexes afin d'éviter un vol d'identité. De même il ne sera pas possible d'utiliser un compte partagé entre plusieurs professionnels. Il est important pour une protection maximale que toutes les actions soient traçables (logs) afin de retrouver le plus rapidement possible la faille (humaine ou technique) qui a été exploitée de façon malveillante.

Enfin, cela vous concerne indirectement, mais nos outils internes sont également scrutés afin de se conformer à la nouvelle réglementation notamment en ce qui concerne d'éventuelles failles de



sécurité non découverte jusqu'à aujourd'hui. La sécurité des données à caractère personnel est de l'ordre technique, mais nous insistons sur le fait qu'il en va également de la responsabilité de tous les acteurs (aussi bien les éditeurs de logiciels que les fournisseurs de ressources numériques, que les professionnels des bibliothèques ou les usagers eux-mêmes) et sur leur prise de conscience.

Politique mise en œuvre par FullSave

FullSave s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement CE 2016/679 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, et abrogeant la directive 95/46/CE et transposée en droit français par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018.

FullSave s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Traitement des données personnelles par FullSave

Nature des données collectées

Dans le cadre des Services régis par les présentes Conditions Générales de Vente, FullSave est amené à collecter les données personnelles du Client, à savoir :

- des informations de contact : nom, prénom, entreprise, téléphone professionnel, e-mail professionnel, fonction dans l'entreprise, niveaux d'autorisations pour l'accès et utilisation du Service,
- des données de connexion et d'identification,
- des données économiques et financières : données de facturation, historique des paiements.

Dans la mesure du possible la collecte de ces données est limitée aux données strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Finalité des données collectées

Ces données sont traitées exclusivement dans le cadre de la bonne exécution des Services souscrits et régis par les présentes Conditions Générales de Vente.

Accessibilité des données

Elles sont accessibles aux seuls personnels de FullSave habilité ainsi qu'à certains sous-traitants accrédités par FullSave.

Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, l'accès des sous-traitants aux données du Client est limité aux données qui sont strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation et ont une obligation contractuelle d'utiliser ces données en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données personnelles ne sont en aucun cas transmises à des tiers à moins d'y être contraint par le droit de l'union ou le droit d'un État Membre.

Conservation des données

Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat. Les données spécifiquement liées aux contacts sont supprimées dans un délai maximum de 36 mois après la fin du contrat. Les données de facturation sont conservées pendant toute la durée légale et réglementaire afin que FullSave puisse remplir les obligations qui lui sont imposées par la loi ou le règlement.

Droits sur les données

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'effacement de ses données. Il bénéficie également du droit de s'opposer au traitement, de solliciter une limitation du traitement et d'obtenir la portabilité de ses données personnelles. Il peut émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de ses données après son décès.

Mise en œuvre de ces droits

Toute demande concernant les Données Personnelles doit être adressée à dpo@fullsave.com. Une réponse sera adressée à la personne concernée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de la demande.

Recours

Le Client a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnelles sur le territoire Français.

Sécurisation des données

FullSave met en œuvre des moyens techniques et organisationnels afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque pour la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Traitements réalisés par ou pour le compte du Client

Pour la protection des données personnelles, il est entendu entre les Parties que le Client est le responsable de traitement et que FullSave est le sous-traitant au sens du Règlement CE 2016/679 du 27 avril 2016.

Engagements demandés au Client

Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services souscrits, s'assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel compte tenu de la réglementation en vigueur.

L'information des personnes concernées par les opérations de traitement des données est délivrée par le Client et sous sa responsabilité au moment de la collecte de ces données.

Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés par lui-même ou pour son compte dans le cadre des Services souscrits.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par FullSave pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution du Service régi par les présentes Conditions Générales de Vente, FullSave agit en qualité de sous-traitant sur les seules instructions du Client.

Le Client fournit à FullSave ses instructions écrites et documentées concernant le traitement des données par FullSave.

Durant toute la durée du contrat, le Client veille au respect des obligations prévues par le Règlement CE 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, y compris par la réalisation d'audits.

Engagements de FullSave

FullSave s'engage à :

- Ne pas accéder ni utiliser les données gérées par le Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution du Service souscrit par le Client ;
- traiter les données exclusivement sur instructions du Client et conformément aux dites instructions, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel FullSave est soumis. Dans ce cas, FullSave informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informer le Client de toute instruction qui serait considérée par FullSave comme violant le Règlement CE 2016/679 sur la Protection des Données ou toutes autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu des Services souscrits s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- prendre les mesures de sécurité appropriées pour protéger les données personnelles ;
- s'agissant de ses outils, produits, Services ou prestations, prendre en compte, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Sous-traitance

FullSave pourra ajouter d'autres sous-traitants ou changer de sous-traitants sous réserve d'avoir obtenu préalablement l'autorisation du Client.

Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, l'accès des sous-traitants aux données du Client est limité aux données qui sont strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation et ont une obligation contractuelle d'utiliser ces données en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Transfert de données

Sauf cause de Force Majeure, FullSave s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation des services hébergés prévue au présent contrat.

Exercice du droit des personnes concernées

FullSave aide dans toute la mesure du possible le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice du droit d'accès, de

rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement à la portabilité des données, etc. prévues au chapitre III du règlement CE 2016/679.

Les demandes d'exercice de ces droits sont en principe adressées exclusivement au Client. Toutefois dans l'hypothèse où FullSave serait rendu destinataire d'une telle demande, FullSave transfèrera cette demande au Client dès réception par courrier électronique au personnel du Client expressément désigné par celui-ci.

Notification de violation

FullSave notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance par courrier électronique accompagné de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à la personne concernée et à l'autorité de contrôle.

Sort des données

Au terme des Services souscrits, selon le choix du Client, FullSave supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au Client et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit français n'exige la conservation des données à caractère personnel.

Information

Sur demande du Client, FullSave met à sa disposition toutes informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le Règlement CE 2016/679 et pour permettre la réalisation d'audit. Les prestations susvisées peuvent donner lieu à facturation.

Mesures de sécurité

FullSave met en œuvre des moyens techniques et organisationnels afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque pour la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services souscrits régis par les présentes Conditions Générales de Vente dans la limite des informations à la disposition de FullSave.

Les données sont protégées à l'aide de mesures de sécurité physiques, électroniques et administratives.

Ces mesures de protection incluent notamment et de manière non exhaustive :

- L'utilisation de mots de passe et identifiant pour chaque collaborateur et leurs conservations dans un coffre-fort numérique,
- la gestion fine des droits d'accès aux outils aux seuls personnels habilités de FullSave,
- la limitation d'accès aux Données traitées par le Client aux seuls personnels habilités de FullSave,
- la mise en place de contrôle physique d'accès aux Datacenters et locaux avec limitation de cet accès aux seuls personnels habilités,
- la limitation de flux entrants sur le réseau interne,
- la mise à jour régulière des antivirus,
- l'installation de pare-feu (firewall),
- la réalisation de sauvegardes régulières des données et de mise à jour de sécurité,
- la sécurisation des accès à distance des appareils nomades par VPN,
- la mise en œuvre de protocoles sécurisés pour les réseaux WIFI type WPA2 ou WPA2- PSK,
- l'utilisation du protocole SSL sur les sites internet hébergés sur instruction du Client,
- la réalisation de tests réguliers sur la continuité de l'activité avec la mise en place de remontées automatiques d'alertes,
- la tenue d'un journal des interventions de maintenance.