WhoHeld · Annexe Données personnelles · version 8.4. Copie figée de cette version, conservée à l'adresse permanente https://whoheld.com/trust/data-processing/v8.4 ; elle ne change jamais. Version française, qui prévaut (article 15.6).
Les liens vers les autres documents mènent à leur version actuelle. La version applicable à votre contrat est celle en vigueur à la date de votre acceptation, conservée et communiquée sur demande.
Links to other documents lead to their current version. The version that applies to your contract is the one in force on the date you accepted, kept and sent to you on request.

Annexe Données personnelles

Version 8.4, annexe aux Conditions Générales de Service WhoHeld

Entre le **Client** identifié au Bon de commande **et WhoHeld**, société par actions simplifiée unipersonnelle, 49 cours Mirabeau, 13100 Aix-en-Provence, France, RCS Aix-en-Provence 130 164 783 (ci-après « **l'Éditeur** »).

Cette annexe fait partie intégrante du Contrat et **prévaut** sur les CGS en cas de contradiction sur le traitement des données à caractère personnel.

La documentation de conformité de l'Éditeur (qualification, mise en balance, durées, analyse d'impact, diligence sur la source, mesures de sécurité) fait l'objet d'une **Note de conformité**, remise sur demande sous accord de confidentialité. Elle n'est pas contractuelle.

Préambule : deux régimes

L'Éditeur ne demande aucun accès au compte Seller Central ou Vendor Central du Client et n'en reçoit aucune donnée : la collecte est faite depuis l'extérieur. Il en résulte deux régimes distincts.

	Objet	Qualité de l'Éditeur
A	Données de marché et de vendeurs tiers	**Responsable de traitement**, pour son propre compte
B	Comptes Utilisateurs, sécurité, facturation	**Sous-traitant** pour l'administration des comptes ; **responsable distinct** pour la sécurité, la journalisation et la mesure d'usage

---

Partie I. Ce que l'Éditeur ne traite pas

L'Éditeur **ne collecte pas et ne reçoit pas** : de données issues du compte marchand du Client ; de données d'acheteurs ou de consommateurs finaux (identités, adresses de livraison, coordonnées, historiques d'achat, contenus de commande) ; de données de paiement de leurs clients ; de catégories particulières de données au sens de l'article 9, ni de données relatives à des condamnations pénales (article 10).

Le Client s'interdit de verser de telles données dans la Plateforme ; son paramétrage (catalogue déclaré, catégories suivies, rôles attribués aux vendeurs) n'en comporte aucune. **Cet engagement est contractuel** : toute évolution du produit conduisant l'Éditeur à traiter des données d'acheteurs ferait l'objet d'un avenant incluant un contrat de sous-traitance conforme à l'article 28.

Partie II. Régime A : données de marché et de vendeurs tiers

A.1 Qualité de l'Éditeur

L'Éditeur est responsable de traitement au sens de l'article 4.7 du RGPD. Les Parties constatent qu'il détermine seul les sources, la cadence de l'observation, les méthodes de calcul et les durées ; que la collecte est mutualisée entre ses clients ; que la base d'observation préexiste à l'entrée en relation avec un Client et lui survit ; qu'il assume seul l'information des personnes et le traitement de leurs demandes ; que le Client n'accède ni aux moyens de collecte, ni aux sources, ni aux données telles qu'acquises, mais à des Résultats d'analyse qu'il peut exporter.

La sélection par le Client de son périmètre, et les rôles qu'il attribue aux vendeurs qu'il observe, s'exercent parmi des possibilités préexistantes et **ne portent que sur la restitution qui lui est faite** : sans effet sur les sources, les méthodes, les durées ni les finalités du traitement, que l'Éditeur détermine seul. La déclaration par le Client de ses propres références de catalogue peut conduire l'Éditeur à observer des références qui ne l'étaient pas encore ; **cette déclaration désigne des objets à observer au sein d'un traitement dont l'Éditeur détermine seul tous les moyens (source, champs, méthodes, cadence réelle, durées) et toutes les finalités** ; les Parties considèrent qu'elle ne constitue pas une codétermination des finalités et des moyens au sens de l'article 26, sous réserve de la qualification résultant des circonstances de fait, l'article A.2 s'appliquant si une responsabilité conjointe était retenue. **La « cadence de collecte engagée » que le Bon de commande fixe (articles 1.1 et 4 des CGS) est un niveau de service commercial (le nombre minimal d'observations garanti au Client pour son Périmètre) et non une instruction du Client sur les moyens de la collecte** : elle ne porte, elle aussi, que sur la restitution qui lui est faite, jamais sur la méthode, le calendrier réel ou la mutualisation de la collecte entre Clients.

A.2 Clause subsidiaire

La qualification résulte des circonstances de fait, non de la seule volonté des Parties. **Si une autorité de contrôle ou une juridiction retenait une responsabilité conjointe, le présent article vaut accord au sens de l'article 26.1** : l'**Éditeur** assume l'information des personnes (art. 13 et 14), toutes les demandes d'exercice de droits (art. 15 à 22), la sécurité (art. 32), la documentation, la notification des violations (art. 33 et 34) et l'analyse d'impact (art. 35) ; le **Client** assume la licéité de l'usage qu'il fait des Résultats et la suppression prévue à l'article A.4. En pareil cas, l'Éditeur met l'essentiel de cet accord à la disposition des personnes concernées dans la notice publiée à https://whoheld.com/trust/sellers-notice (art. 26.2). Le point de contact des personnes reste l'Éditeur, sans préjudice de l'article 26.3.

A.3 Base légale, information, durées

Le traitement repose sur l'**intérêt légitime** (art. 6.1.f), après une mise en balance en trois temps figurant dans la Note de conformité.

Les données étant collectées indirectement, l'Éditeur publie et maintient à https://whoheld.com/trust/sellers-notice, **à compter du 1er octobre 2026**, une **notice gratuite et librement accessible** portant toutes les mentions des articles 14.1 et 14.2, dont la source, **les durées de conservation** et **le droit d'opposition**, en français, anglais, allemand, espagnol et italien, la version anglaise s'adressant

aussi aux vendeurs des places de marché situées hors d'Europe. Les durées appliquées sont celles publiées dans cette notice et dans la Politique de confidentialité.

Le traitement comporte un **profilage** (art. 4.4) limité à l'activité de vente exercée à destination du public. **Aucun Résultat n'est conçu pour constituer, à lui seul ou de manière déterminante, le fondement d'une décision produisant des effets juridiques à l'égard d'un vendeur personne physique ou l'affectant de manière significative** (art. 22, tel qu'interprété par la CJUE dans l'arrêt *SCHUFA*, C-634/21) ; la Plateforme n'exécute aucune décision automatisée, et le Client s'interdit d'utiliser un Résultat comme fondement exclusif ou déterminant d'une telle décision sans analyse préalable de conformité.

A.4 Droits des vendeurs

L'Éditeur traite directement les demandes des vendeurs, sans intervention du Client. **L'opposition est exercée sans frais et sans autre condition que l'invocation de raisons tenant à la situation particulière de la personne** (art. 21.1) ; à sa demande, le traitement est limité pendant l'examen (art. 18.1.d). L'Éditeur ne poursuit que s'il **démontre** des motifs légitimes et impérieux prévalant sur les droits de la personne, ou la nécessité du traitement pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. À défaut, il cesse le traitement, efface les données nominatives, empêche leur réintroduction lors des collectes suivantes et **notifie l'effacement à chacun de ses destinataires** (art. 19), c'est-à-dire à ses clients, seuls destinataires auxquels il restitue des Résultats ; l'effacement chez ses sous-traitants d'hébergement résulte de la suppression en base, et les autorités saisies sur réquisition ne sont pas des destinataires au sens de cette notification. Les mentions de la dénomination du vendeur dans les questions posées par les Utilisateurs à Ask WhoHeld et dans les réponses conservées au journal de cet assistant ne sont pas couvertes par cet effacement : elles sont supprimées au plus tard douze (12) mois après leur enregistrement, par la purge de ce journal.

Obligation du Client. Le Client ne traite aucune demande de vendeur : il la transmet à l'Éditeur sans y répondre. Sur notification écrite de l'Éditeur identifiant le vendeur concerné, le Client cesse d'utiliser sa dénomination dans ses restitutions et supprime les données nominatives correspondantes **des systèmes actifs et structurés dans lesquels il les exploite**, dans un délai de **soixante (60) jours**.

Relais à ses propres destinataires. L'article 3.3 des CGS autorise le Client à communiquer des Résultats aux sociétés de son groupe, à ses conseils, à ses agences et prestataires de vente en ligne et à ses interlocuteurs au sein des places de marché, sous forme de Résultats traités, jamais les données brutes ni de quoi les reconstituer, et sous une confidentialité équivalente. **L'Éditeur ne connaît pas ces destinataires** : sa notification s'arrête aux siens. Lorsqu'il a communiqué les Résultats concernés, **le Client relaie l'information à ceux de ses destinataires auxquels il les a transmis**, dans le même délai, lorsque ce relais est raisonnablement possible au regard des enregistrements dont il dispose **et dans la mesure où les Résultats concernés permettent encore d'identifier le vendeur**. Un Résultat agrégé, anonymisé ou intégré à une synthèse ne permettant plus cette identification n'appelle aucun relais.

Limites communes aux deux obligations qui précèdent. Elles ne s'étendent ni aux sauvegardes, archives et journaux soumis à un cycle de purge automatique, ni aux documents déjà diffusés en interne, ni aux exports antérieurs de plus de vingt-quatre (24) mois ; elles prennent fin trente-six (36) mois après la fin du Contrat.

A.5 Conséquence pour le Client

L'Éditeur assume la documentation de la base d'observation : le registre, la mise en balance, l'analyse d'impact, l'information des personnes et le traitement de leurs demandes. Sous la seule réserve de l'article A.4, il n'attend rien du Client à ce titre : celui-ci reçoit un résultat d'analyse, pas un traitement délégué. **Le Client reste libre de documenter dans son propre registre l'usage interne qu'il fait des Résultats**, lorsque ceux-ci comportent des données relatives à des vendeurs personnes physiques, et apprécie ses obligations au titre de l'article 24 du RGPD.

Partie III. Régime B : comptes Utilisateurs, sécurité et facturation

L'Éditeur est **sous-traitant** (art. 28) pour la création, la gestion et la suppression des comptes Utilisateurs, l'attribution des droits, l'authentification, le support et l'envoi des alertes demandées. Il est **responsable de traitement distinct**, sur le fondement de son intérêt légitime (art. 6.1.f) et, pour la facturation, de ses obligations légales et contractuelles, pour la sécurité du service, la journalisation et sa conservation, l'investigation des incidents, la mesure d'usage nécessaire à la facturation, au contrôle de l'article 4 des CGS et au pilotage de l'accompagnement du Client (pages consultées, agrégées par compte client), la production de statistiques agrégées et anonymisées, et l'**accompagnement de l'évaluation gratuite** (CGS 1.5 : échanges avec les Utilisateurs, indicateurs d'usage pendant l'évaluation, série de messages d'accompagnement, preuve de l'acceptation des conditions de l'évaluation). Le Client **informe ses Utilisateurs** de cette seconde qualité (art. 13), par renvoi à la Politique de confidentialité de l'Éditeur.

B.1 Description du traitement de sous-traitance (article 28.3)

Objet	Création, gestion et sécurisation des accès des Utilisateurs désignés par le Client
Nature	Hébergement, authentification, attribution des droits, support
Finalité	Permettre aux Utilisateurs du Client d'accéder à la Plateforme
Durée	Durée du Contrat, puis fenêtre de réversibilité de l'article 12 des CGS
Personnes concernées	Salariés du Client et prestataires agissant pour les seuls besoins du Client, à l'exclusion des agences servant d'autres clients, désignés comme Utilisateurs
Données	Nom, prénom, adresse électronique professionnelle, entreprise, rôle et droits ; références produits consultées via l'extension, aux seules fins d'affichage et sans journalisation

Les identifiants techniques, adresses IP, horodatages de connexion et journaux d'activité relèvent du traitement de sécurité, pour lequel l'Éditeur est responsable.

B.2 Obligations de l'Éditeur en qualité de sous-traitant

a) Traiter les données **sur instruction documentée** du Client (Contrat, présente annexe et paramétrage valent instructions), et l'informer immédiatement si une instruction lui paraît violer le RGPD. **b)** Garantir la **confidentialité** : les personnes habilitées sont tenues d'une obligation contractuelle ou légale. **c)** Mettre en œuvre et maintenir les **mesures techniques et organisationnelles** décrites à l'**annexe Sécurité** ci-après (art. 32), et les faire évoluer selon l'état de

l'art. **d)** Respecter les conditions de **sous-traitance ultérieure** de l'article C.1. **e) Assister le Client** pour les demandes d'exercice de droits (le retrait d'un Utilisateur est disponible dans la Plateforme par l'administrateur du Client, hors évaluation gratuite, ou sur demande écrite à l'Éditeur : le compte retiré est bloqué au plus tard le jour ouvré suivant la demande, ses sessions sont révoquées, puis il est supprimé sous trente (30) jours ; l'export et la rectification des données d'un compte sont réalisés sur demande), la sécurité, la notification des violations et, le cas échéant, l'analyse d'impact (art. 32 à 36) ; lui transmettre toute demande reçue directement **sans y répondre**. **f) Notifier toute violation de données** au Client sans délai injustifié et, **si possible, dans les quarante-huit (48) heures** de sa connaissance, par écrit et de façon datable, en précisant la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements, les conséquences probables, les mesures prises et le point de contact ; une information préliminaire est transmise dès la connaissance de l'événement, même incomplète. **g) Mettre à disposition la documentation** nécessaire pour démontrer le respect de l'article 28 et permettre l'audit de l'article C.3. **h) Tenir le registre** des catégories d'activités effectuées pour le compte du Client (art. 30.2). **i) Ne pas utiliser ces données pour ses propres finalités**, sous réserve des traitements pour lesquels il est responsable au titre du présent régime et des statistiques agrégées et anonymisées au sens du considérant 26 : aucune personne individualisable, aucun enregistrement corrélable, aucune information inférable.

B.3 Sort des données au terme du Contrat

Réversibilité de l'article 12 des CGS : accès en lecture et export maintenus trente (30) jours, export complet sur demande sous quinze (15) jours ouvrés, suppression des environnements de production dans les trente (30) jours suivants, puis des sauvegardes selon un cycle de rotation n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours. **Attestation écrite de suppression** remise sur demande. Seules sont conservées les données nécessaires au respect d'une obligation légale, pour la durée prescrite et sous le même régime de sécurité.

Partie IV. Stipulations communes

C.1 Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise les sous-traitants listés à l'annexe 1. L'Éditeur l'informe de tout ajout ou remplacement **au moins quinze (15) jours** avant sa mise en œuvre ; le Client peut s'y opposer dans les dix (10) jours pour un motif raisonnable tenant à la protection des données ; à défaut d'accord dans les trente (30) jours, il peut résilier sans indemnité, avec remboursement au prorata temporis. L'Éditeur impose à chaque sous-traitant des obligations au moins équivalentes et **demeure pleinement responsable envers le Client**.

C.2 Localisation et transferts

Les données sont hébergées **au sein de l'Union européenne** (annexe 1). Les sous-traitants établis hors de l'Union, Supabase Pte. Ltd. (Singapour), Resend, Vercel Inc. et Functional Software, Inc. (Sentry) (États-Unis), peuvent y accéder depuis ces pays. Anthropic Ireland, Limited, établie en Irlande, fait traiter les données aux États-Unis par sa société mère Anthropic, PBC. Anthropic reçoit des données pseudonymisées issues des Résultats et, le cas échéant, les données que l'Utilisateur saisit librement dans sa question à Ask WhoHeld ; ce flux constitue un transfert de données à caractère personnel vers les États-Unis ; les données sont conservées trente (30) jours par Anthropic puis supprimées, et ne servent à

l'entraînement d'aucun modèle. Ces transferts sont encadrés par les clauses contractuelles types de la décision d'exécution (UE) 2021/914, intégrées à leurs contrats de sous-traitance. Google Cloud France SARL, 8 rue de Londres, 75009 Paris (Google Workspace), établie dans l'Union, ne permet pas de choisir la région de stockage des données dans la formule souscrite : les échanges de messagerie peuvent être traités dans des centres de données de Google situés hors de l'Union, transferts encadrés par l'avenant de traitement des données de Google Cloud (clauses contractuelles types de la décision d'exécution (UE) 2021/914 ; Google LLC est certifiée au cadre de protection des données UE–États-Unis). Tout autre transfert vers un pays tiers est subordonné à une décision d'adéquation en vigueur à la date du transfert ou, à défaut, aux clauses contractuelles types de la décision d'exécution (UE) 2021/914, assorties d'une analyse d'impact du transfert et des mesures supplémentaires appropriées.

Places de marché hors de l'Union. L'observation de vendeurs présents sur des places de marché situées hors de l'Union (Royaume-Uni, États-Unis, Canada, Japon, Mexique, Brésil, Inde) **ne constitue pas un transfert hors de l'Union** : les données sont collectées vers l'Union et y sont hébergées. Un transfert sortant vers un prestataire établi au Royaume-Uni serait soumis à la décision d'adéquation en vigueur ou, à défaut, aux clauses types assorties de l'addendum britannique.

C.3 Audit

Le Client peut vérifier le respect de la partie III **une fois par période de douze (12) mois**, moyennant un préavis écrit de **soixante (60) jours**, par la communication du **dossier de conformité** : Note de conformité, attestations et rapports des sous-traitants d'infrastructure, réponses à un questionnaire de sécurité. Si ces éléments sont insuffisants au regard d'un risque **précis et identifié par écrit**, un audit sur pièces est conduit **à distance**, par un tiers indépendant mandaté par le Client, non concurrent et tenu à la confidentialité, **dans la limite d'une (1) journée**. Un audit sur site n'a lieu que s'il est exigé par une autorité de contrôle.

L'audit ne peut porter sur les données d'autres clients. Il est à la charge du Client, **y compris le temps que l'Éditeur y consacre au-delà d'une journée par période de douze mois**, facturé au tarif en vigueur, sauf s'il révèle un manquement substantiel. Une fréquence supérieure est admise à la demande d'une autorité ou après une violation avérée. Le régime A n'est pas soumis à l'audit du Client, l'Éditeur y agissant pour son propre compte, **sauf application de l'article A.2**, auquel cas le Client peut obtenir les éléments nécessaires à ses obligations propres au titre de l'article 26.

C.4 Responsabilité

La responsabilité respective des Parties est régie par l'article 82 du RGPD. Conformément à l'article 13.3 des CGS, **le plafond de responsabilité contractuel n'est pas opposable** aux réparations dues à ce titre.

C.5 Contacts

	Client	**Éditeur**
Contact protection des données	*(à compléter au Bon de commande)*	privacy@whoheld.com

C.6 Cessation d'activité et transmission

En cas de **cessation d'activité**, les données du régime A sont supprimées dans les quatre-vingt-dix (90) jours, sous réserve des obligations légales ; celles du régime B suivent l'article 12.4 des CGS, qui prévaut alors sur l'article B.3.

En cas de **cession, d'apport ou de fusion** emportant transmission de la base d'observation, le cessionnaire est tenu, par l'acte de cession, des mêmes finalités, durées et limitations. Les personnes concernées en sont informées par la mise à jour de la notice https://whoheld.com/trust/sellers-notice **préalablement à la reprise du traitement**, et peuvent s'y opposer à cette occasion.

Annexe 1. Sous-traitants ultérieurs

Liste au 4 octobre 2026. Version à jour à https://whoheld.com/trust#subprocessors.

Sous-traitant	Rôle	Régime	Localisation du traitement
Supabase Pte. Ltd. (infrastructure Amazon Web Services)	Base de données, authentification, stockage	A et B	**France, région AWS** `eu-west-3` **(Paris)** ; société établie à Singapour, équipes réparties dans le monde, clauses contractuelles types (UE) 2021/914
Hostinger International Ltd.	Serveur d'exécution de la collecte	A et B	France (Paris), Union européenne ; sauvegardes hebdomadaires de l'instance aux Pays-Bas, Union européenne *(Union européenne, voir note ci-dessous)*
Resend	Messages de service, alertes et série d'accompagnement de l'évaluation	A et B	Irlande, Union européenne (région eu-west-1) ; société établie aux États-Unis, clauses contractuelles types (UE) 2021/914
Anthropic Ireland, Limited (Irlande ; traitement aux États-Unis par sa société mère Anthropic, PBC)	Analyse assistée par intelligence artificielle (Ask WhoHeld : réponses aux questions des Utilisateurs), sur données pseudonymisées et sur la question saisie par l'Utilisateur	A et B	**États-Unis** ; clauses contractuelles types (UE) 2021/914
Vercel Inc.	Hébergement de l'application web	A et B	Allemagne (Francfort, région fra1), réseau de diffusion mondial ; société établie aux États-Unis, clauses contractuelles types (UE) 2021/914

Sous-traitant	Rôle	Régime	Localisation du traitement
Functional Software, Inc. (Sentry), San Francisco	Remontée des erreurs techniques de l'application web, pour diagnostiquer et corriger les pannes : message et pile d'erreur caviardés, identifiant technique du compte Utilisateur et du Client, page concernée, navigateur, système d'exploitation, type d'appareil, langue et fuseau horaire déclarés par le navigateur ; jamais d'adresse électronique, de mot de passe ou de jeton, de contenu de requête ni d'identifiant de vendeur ; aucune adresse IP conservée et aucune géolocalisation, y compris déduite de l'adresse IP ; conservation quatre-vingt-dix (90) jours au plus	B	**Allemagne (Francfort)**, région de données de l'Union de Sentry ; société établie aux États-Unis, d'où des accès sont possibles (support, métadonnées de compte) : cadre de protection des données UE–États-Unis et, à défaut, clauses contractuelles types (UE) 2021/914 (avenant de traitement des données de Sentry)
Google Cloud France SARL, 8 rue de Londres, 75009 Paris (Google Workspace)	Messagerie professionnelle de l'Éditeur : échanges avec le Client et ses Utilisateurs, invitations, support et accompagnement de l'évaluation	A et B	Centres de données de Google, sans choix de région dans la formule souscrite : transferts possibles hors de l'Union européenne, encadrés par l'avenant de traitement des données de Google Cloud (Cloud Data Processing Addendum : clauses contractuelles types (UE) 2021/914 ; Google LLC certifiée au cadre de protection des données UE–États-Unis)

Hostinger propose des instances hors Union européenne (notamment États-Unis, Singapour, Brésil) en plus d'instances européennes : l'engagement de l'article C.2 (« Les données sont hébergées au sein de l'Union européenne ») ne vaut pour ce sous-traitant que si l'instance effectivement utilisée est confirmée en zone UE. Cette localisation est vérifiée et consignée **avant toute mise en production, y compris pour une évaluation gratuite**, et à chaque changement d'instance, selon la procédure de l'article C.1 ; à défaut de confirmation UE, ce sous-traitant est retiré des régimes A et B jusqu'à correction. L'instance utilisée est à Paris ; ses sauvegardes hebdomadaires sont stockées par Hostinger aux Pays-Bas, également dans l'Union : aucun transfert hors de l'Union n'en résulte.

Aucun outil tiers de mesure d'audience n'est déployé à la date de la présente version ; s'il en était installé un, il serait ajouté selon la procédure de l'article C.1. La liste est mise à jour à chaque ajout ou remplacement, selon cette même procédure.

Annexe 2. Sécurité

Mesures techniques et organisationnelles au sens de l'article 32 du RGPD. **Cette annexe fait partie du Contrat.** L'Éditeur ne peut la modifier que dans un sens équivalent ou supérieur, dans les conditions de l'article 7.2 des CGS.

Contrôle d'accès. Accès nominatifs, aucun compte partagé, moindre privilège. **Authentification multifacteur sur les accès d'administration et les consoles des sous-traitants d'infrastructure, mise en œuvre avant toute ouverture d'accès au Client, y compris au titre d'une évaluation gratuite** : tout privilège d'administration de la Plateforme exige un second facteur vérifié pendant la session, contrôlé par la base comme par l'application. Cloisonnement des données entre clients **au niveau de la base** (isolation par politique de sécurité au niveau des lignes) et non seulement de l'application : une erreur applicative ne peut exposer les données d'un autre client. **Fait exception le référentiel des vendeurs observés**, commun à l'ensemble des clients : il ne comporte aucune Donnée Client et relève du régime A. Séparation des rôles techniques ; clés d'administration jamais exposées à l'application cliente. Revue des habilitations et révocation à la sortie d'un collaborateur.

Chiffrement. TLS 1.2 minimum en transit ; chiffrement au repos assuré par l'infrastructure d'hébergement ; secrets et clés hors du code source, aucune clé en clair dans un dépôt.

Journalisation et supervision. Journalisation des opérations d'administration sensibles : ouverture, prolongation, fermeture et conversion des accès, invitations, retraits et changements de rôle des Utilisateurs, passage d'un administrateur de l'Éditeur à la vue d'un client. Les connexions sont journalisées par le fournisseur d'authentification, pour la durée de conservation de son offre. Supervision continue de la production, avec alerte sur **absence de signal** : le silence du système déclenche l'alerte, il n'est jamais lu comme un fonctionnement normal. Journaux conservés selon les durées publiées, alignées sur les purges programmées.

Sauvegardes. Automatiques et quotidiennes ; profondeur de restauration effective = celle du palier souscrit auprès de l'hébergeur, communiquée sur demande ; suppression au terme d'un cycle de rotation n'excédant pas quatre-vingt-dix jours. Un **test de restauration daté et documenté est exécuté au plus tard à la date d'effet du premier Bon de commande**, puis périodiquement.

Développement et exploitation. Tests automatisés à chaque modification, en intégration continue ; un échec est traité avant toute mise en production. Un contrôle automatisé vérifie les droits d'accès à la base après toute modification du schéma ou des habilitations et échoue si un droit client est cassé. Accès à la production restreints aux personnes habilitées, depuis des postes maîtrisés ; **la séparation des environnements de développement et de production est mise en œuvre au plus tard à la date d'effet du premier Bon de commande**. Revue de sécurité interne périodique et documentée ; test d'intrusion externe lorsque le Bon de commande le prévoit.

Incidents. Procédure de qualification, confinement, correction ; notification au client sans délai injustifié, si possible dans les quarante-huit heures de la connaissance d'une violation ; **registre interne des violations** (article 33.5), y compris non notifiées ; analyse post-incident documentée.

Personnel. Engagement de confidentialité, sensibilisation, révocation des accès en fin de mission.

Une description actualisée, incluant les chantiers en cours, figure dans la Note de conformité communiquée sur demande sous accord de confidentialité.