

TITANIA WEB

Solutions informatiques & services web

Accord de sous-traitance de données personnelles (DPA)

Article 28 du RGPD • Mesures techniques et organisationnelles

Titania Web
Téléphone : +33 422 138 027
Courriel : support@titaniaweb.fr

Version document : 2.0
Dernière mise à jour : 03/09/2026

Sous-traitant : TITANIA WEB, 203 chemin de la Lauvette, 06300 Nice, France — Contact RGPD : dpo@titaniaweb.fr.

Responsable de traitement : le Client identifié dans le devis, bon de commande ou contrat auquel le présent DPA est rattaché.

1. Objet et hiérarchie

Le présent DPA encadre les traitements de données personnelles réalisés par TITANIA WEB pour le compte du Client dans le cadre des services souscrits, notamment SaaS, Nextcloud, Odoo, hébergement, support, sauvegarde, maintenance et infogérance.

Il complète le contrat principal. En cas de contradiction portant spécifiquement sur les obligations de protection des données personnelles, le présent DPA prévaut dans son périmètre.

2. Instructions documentées

TITANIA WEB ne traite les données personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en matière de transfert, sauf obligation légale qui lui serait applicable. Les instructions peuvent résulter du contrat, d'un bon de commande, d'un ticket, d'un e-mail ou d'une autre demande écrite autorisée.

Si TITANIA WEB estime qu'une instruction viole le RGPD ou une règle applicable de protection des données, elle en informe le Client dans les meilleurs délais.

3. Confidentialité et personnes autorisées

TITANIA WEB veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité et n'accèdent qu'aux informations nécessaires à l'exécution de leurs missions. Les habilitations sont attribuées et retirées selon le principe du moindre privilège.

4. Sécurité du traitement

TITANIA WEB met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées au niveau de risque et au service souscrit. Le socle et les mesures optionnelles sont décrits à l'Annexe 2.

Les caractéristiques commerciales d'un niveau d'infogérance, notamment Zen, Pro ou Pro Plus, relèvent des Conditions Particulières et du devis. Le présent DPA ne crée pas à lui seul un niveau de service ou une sauvegarde non souscrite.

5. Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise TITANIA WEB à recourir aux sous-traitants ultérieurs nécessaires à la fourniture du service, selon les modalités d'information et d'objection prévues au contrat. TITANIA WEB impose aux sous-traitants ultérieurs des obligations de protection des données appropriées au service concerné.

La liste de référence figure à l'Annexe 3.

6. Localisation et transferts

Pour les Clients situés en Europe, TITANIA WEB privilégie et configure l'hébergement principal des données dans des régions européennes disponibles chez les fournisseurs retenus.

Si un service accessoire implique un traitement ou un accès hors de l'Espace économique européen, TITANIA WEB veille à l'existence d'un mécanisme de transfert conforme au chapitre V du RGPD lorsque celui-ci est requis.

7. Assistance au Client

- assistance raisonnable aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- assistance aux obligations de sécurité et de gestion des violations ;

- fourniture des informations disponibles nécessaires à une analyse d'impact lorsque le traitement l'exige ;
- coopération raisonnable avec l'autorité de contrôle dans le périmètre des traitements confiés.

8. Violations de données personnelles

TITANIA WEB informe le Client dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance d'une violation de données personnelles affectant les traitements réalisés pour son compte. Elle communique, au fur et à mesure de leur disponibilité, les éléments permettant au Client d'évaluer l'incident et de satisfaire à ses propres obligations.

9. Exercice des droits

Si TITANIA WEB reçoit directement une demande portant sur des données traitées pour le compte du Client, elle ne répond pas au fond sans instruction du Client, sauf obligation légale, et transmet la demande au Client dans un délai raisonnable.

10. Sort des données en fin de prestation

À la fin du service, TITANIA WEB restitue et/ou supprime les données personnelles conformément au choix et aux instructions du Client, sous réserve des obligations légales applicables.

Lorsqu'une période de réversibilité est prévue contractuellement et qu'aucune suppression plus rapide n'est demandée, certaines données peuvent être conservées de manière restreinte pendant une durée maximale de douze (12) mois, uniquement aux fins prévues par le contrat.

Les sauvegardes peuvent subsister pendant leur cycle normal de rétention. Après la fin du contrat, aucune nouvelle sauvegarde du service n'est créée et les copies existantes sont supprimées progressivement, au plus tard douze (12) mois après la fin du contrat, sauf obligation légale.

11. Audit et démonstration de conformité

TITANIA WEB met à disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par l'article 28 du RGPD. Les audits sont organisés avec un préavis raisonnable, dans un périmètre proportionné, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des autres clients et des infrastructures.

12. Annexe 1 – Description des traitements

Élément	Description
Objet	Fourniture de services SaaS, Nextcloud, Odoo, hébergement, support, maintenance, sauvegarde et/ou infogérance.
Durée	Durée du contrat, complétée le cas échéant par une période de réversibilité et le cycle de rétention des sauvegardes.
Nature des opérations	Hébergement, enregistrement, organisation, consultation technique, maintenance, sauvegarde, restauration, journalisation, transmission autorisée et suppression.
Finalités	Exécution des services confiés par le Client, assistance technique, continuité et sécurisation des environnements.
Personnes concernées	Utilisateurs, salariés, administrateurs, contacts, clients, prospects ou partenaires du Client selon l'usage du service.
Données	Identité, coordonnées, comptes et habilitations, logs, documents, contenus

	métier, données de gestion et autres données importées par le Client.
Catégories particulières	Aucune donnée de santé n'est prévue dans le périmètre standard. Le Client doit informer TITANIA WEB avant de confier des catégories particulières de données.

13. Annexe 2 – Mesures techniques et organisationnelles (TOMs)

13.1 Gouvernance et accès

- Habilitations internes limitées au besoin d'en connaître et révocation lorsque l'accès n'est plus nécessaire.
- Obligation de confidentialité pour les personnes habilitées.
- Interventions sur contenu Client uniquement sur instruction ou demande autorisée et traçable.
- Accès d'administration restreints ; authentification renforcée ou MFA lorsque le service et l'outil le permettent.

13.2 Sécurité réseau et applicative

- Firewall serveur et filtrage des services exposés.
- Firewall applicatif (WAF) lorsque l'application, l'architecture ou l'offre le prévoit.
- Durcissement et mises à jour de sécurité selon le périmètre d'infogérance souscrit.
- Chiffrement des flux via TLS ou protocoles sécurisés lorsque disponible.

13.3 Journalisation et monitoring

- Collecte de journaux techniques, événements d'administration et alertes selon les systèmes.
- Monitoring et supervision de la disponibilité, des ressources et des services selon l'offre souscrite.
- Accès aux journaux limité aux personnes habilitées.
- Les journaux techniques, événements d'administration, alertes de sécurité et traces de connexion sont conservés pendant une durée maximale de douze (12) mois, sauf obligation légale, nécessité de traitement d'un incident de sécurité ou justification particulière nécessitant une conservation plus longue.

13.4 Sauvegardes et continuité

- Sauvegardes uniquement lorsqu'elles sont incluses dans l'offre ou le forfait d'infogérance souscrit.
- Chiffrement des sauvegardes gérées, notamment au moyen de BorgBackup et/ou Restic.
- Fréquence, rétention, tests de restauration et objectifs RPO/RTO définis par le forfait ou le devis.
- Option anti-ransomware sur demande : sauvegardes isolées et/ou protégées contre la modification/suppression, rotation renforcée ou immutabilité lorsque l'architecture le permet.
- Après fin de contrat, extinction progressive des sauvegardes selon leur cycle, au plus tard sous douze mois sauf obligation légale.

13.5 Gestion des incidents

- Détection, qualification, confinement, correction et documentation des incidents.
- Information du Client lorsqu'un incident constitue une violation de données affectant les traitements réalisés pour son compte.
- Conservation des éléments nécessaires à l'analyse et aux actions correctives dans une durée proportionnée.

13.6 Hébergement physique

Les mesures de sécurité physique des datacenters (accès aux locaux, alimentation, refroidissement, sûreté, continuité) relèvent des fournisseurs d'infrastructure. TITANIA WEB sélectionne des fournisseurs professionnels et, pour les Clients européens, configure l'infrastructure principale dans des régions européennes lorsque cela est disponible.

TITANIA WEB sélectionne notamment ses fournisseurs d'infrastructure en tenant compte de leurs engagements en matière de qualité, de disponibilité et de sécurité. Certains disposent de certifications reconnues, telles que **ISO 9001**, témoignant de processus structurés de management de la qualité.

Ces certifications complètent les mesures contractuelles et techniques mises en œuvre par TITANIA WEB sans se substituer aux obligations spécifiques de sécurité et de protection des données.

Infrastructure indépendante des hyperscalers : les applications et sauvegardes administrées par TITANIA WEB ne sont pas hébergées, dans l'architecture standard, sur AWS, Microsoft Azure ou Google Cloud.

Cette disposition ne concerne pas les services, API ou intégrations de tiers expressément demandés ou utilisés par le Client.

14. Annexe 3 – Sous-traitants ultérieurs et fournisseurs

Prestataire	Finalité	Localisation / observation
Hetzner	Hébergement, serveurs, stockage, sauvegarde selon service	Région européenne sélectionnée pour les Clients européens.
Contabo	Hébergement, serveurs, stockage	Région européenne sélectionnée pour les Clients européens.
DigitalOcean	Infrastructure cloud, serveurs, stockage	Région européenne sélectionnée pour les Clients européens lorsque le service le permet.
OVHcloud	Hébergement, cloud, stockage	Région européenne sélectionnée pour les Clients européens.
Liquid Web	Hébergement / infrastructure selon besoin	Région américaine pour clients étrangers
Mailjet	Emailing, notifications, messages transactionnels	Localisation et mécanismes de transfert selon configuration et DPA du service.
Mailgun	Email transactionnel, notifications, routage	Région EU sélectionnée pour les domaines clients. Les données de messages et données opérationnelles associées sont traitées dans la région EU. Certaines données limitées de compte peuvent être traitées au niveau mondial par le groupe Sinch. Les éventuels transferts hors EEE sont encadrés par les mécanismes prévus par le DPA de Mailgun, notamment les Clauses Contractuelles Types

(CCT/SCC) et, lorsque applicable, le EU-US Data Privacy Framework.

15. Acceptation et intégration contractuelle

Le présent Accord de sous-traitance de données personnelles (DPA) fait partie intégrante de la relation contractuelle entre TITANIA WEB et le Client lorsqu'une prestation implique le traitement de données personnelles pour le compte de ce dernier.

Le Responsable de traitement est le Client identifié dans le devis, le bon de commande, le contrat ou tout autre document contractuel auquel le présent DPA est rattaché.

L'acceptation ou la signature du devis, du bon de commande ou du contrat emporte acceptation du présent DPA, sans qu'une signature séparée de celui-ci soit nécessaire.

Le présent DPA est mis à disposition du Client sur support durable ou sous forme électronique et reste applicable pendant toute la durée des traitements réalisés par TITANIA WEB pour le compte du Client.

Toute condition particulière relative au traitement des données personnelles peut être précisée dans le devis, le bon de commande, une annexe ou un avenant accepté par les Parties.