TITANIA WEB

Solutions informatiques & services web

Politique de confidentialité et de protection des données

B2B • SaaS • Hébergement • Infogérance

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

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

1. Identité et contact

TITANIA WEB, société à responsabilité limitée au capital de 5000 €, immatriculée au RCS de Nice B sous le numéro 752 306 654, dont le siège social est situé 203 chemin de la Lauvette, 06300 Nice France, traite des données personnelles dans le cadre de ses activités B2B.

Contact pour toute question relative à la protection des données : dpo@titaniaweb.fr.

2. Services concernés

La présente politique couvre notamment les prestations de conception web, hébergement, cloud, services SaaS, infogérance, support IT, ticketing, relation commerciale et services associés.

Les offres SaaS peuvent notamment comprendre des environnements Nextcloud pour le cloud collaboratif et le partage de documents, ainsi qu'Odoo pour les logiciels de gestion.

3. Rôles de TITANIA WEB au sens du RGPD

TITANIA WEB agit comme responsable de traitement pour les données nécessaires à sa propre gestion commerciale, contractuelle, comptable, de support et de sécurité.

TITANIA WEB agit comme sous-traitant lorsque des données sont hébergées, sauvegardées, administrées ou consultées pour le compte d'un Client, notamment dans un site web, une base de données, un service Nextcloud, Odoo, un serveur, une messagerie ou un autre environnement informatique. Dans ce cas, le Client détermine les finalités et la base légale du traitement et TITANIA WEB agit sur instructions documentées.

4. Catégories de données

- Données professionnelles de contact : nom, prénom, société, fonction, adresse e-mail, téléphone et adresse professionnelle.
- Données contractuelles et administratives : devis, commandes, contrats, factures, échanges et historique de la relation.
- Données de support : tickets, demandes d'assistance, comptes rendus et instructions d'intervention.
- Données techniques : identifiants, habilitations, adresses IP, journaux de connexion, événements de sécurité, données de supervision et d'administration.
- Données métier confiées par les Clients dans leurs applications, sites, bases, espaces Nextcloud, Odoo ou autres services.

TITANIA WEB ne traite pas de données de santé dans le cadre standard des prestations décrites. Si un Client envisage de confier des catégories particulières de données au sens du RGPD, il doit en informer TITANIA WEB avant leur traitement afin de vérifier l'adéquation du service et des mesures applicables.

5. Finalités et bases juridiques

Finalité	Base juridique
Gestion des comptes, fourniture des services et support	Exécution du contrat ou mesures précontractuelles
Gestion commerciale B2B et suivi de la relation	Exécution du contrat / intérêt légitime selon le cas
Facturation et comptabilité	Obligation légale et exécution du contrat
Sécurité, prévention des abus, supervision et journalisation	Intérêt légitime et obligations de sécurité

Communication professionnelle et emailing	Intérêt légitime ou consentement lorsque celui-ci est requis

6. Outils, destinataires et prestataires

Les données sont accessibles aux personnels habilités de TITANIA WEB dans la limite de leurs fonctions. TITANIA WEB utilise un CRM Odoo auto-hébergé, une boîte de messagerie professionnelle auto-hébergée pour le support et des outils open source de monitoring/supervision exploités et administrés directement par TITANIA WEB. Ces fonctions n'ajoutent pas de sous-traitant applicatif externe distinct ; l'hébergement sous-jacent relève des fournisseurs d'infrastructure utilisés.

Les principaux fournisseurs d'infrastructure susceptibles d'être utilisés sont Hetzner, Contabo, DigitalOcean, OVHcloud et Liquid Web. Mailjet et Mailgun peuvent être utilisés pour l'envoi de messages transactionnels, notifications ou campagnes d'e-mailing.

7. Localisation et transferts

Pour les Clients situés en Europe, TITANIA WEB privilégie et configure l'hébergement principal des données dans des régions situées en Europe, selon les possibilités du fournisseur choisi.

Certains services accessoires, notamment de communication électronique, peuvent selon leur configuration impliquer un traitement ou un accès depuis un pays hors de l'Espace économique européen. Lorsque cela est nécessaire, TITANIA WEB s'assure qu'un mécanisme de transfert conforme aux articles 44 et suivants du RGPD est prévu.

Les certifications annoncées par les fournisseurs, y compris ISO 9001 lorsqu'elle est applicable, constituent des éléments de qualification du prestataire mais ne valent pas, à elles seules, certification de conformité RGPD.

8. Mesures de sécurité

- Firewall au niveau serveur et, selon l'application ou l'offre, firewall applicatif (WAF).
- Restriction des accès d'administration et attribution des habilitations selon le besoin d'en connaître.
- Supervision et journalisation des événements techniques et de sécurité.
- Chiffrement des flux lorsque les protocoles le permettent, notamment TLS pour les services web et de messagerie.
- Sauvegardes gérées selon le forfait souscrit, notamment au moyen de BorgBackup et/ou Restic avec chiffrement et hébergés sur différents sites géographiques.
- Tests de restauration selon le service et le niveau d'infogérance.
- Option anti-ransomware sur demande pouvant comprendre isolation, protection contre la suppression ou immutabilité selon l'architecture.

9. Interventions sur les données Client

Toute intervention nécessitant l'accès au contenu de données Client, notamment une boîte de messagerie, une base de données, un document ou une application, est réalisée uniquement à la demande du Client ou sur la base d'une instruction contractuelle autorisée.

L'autorisation peut notamment être matérialisée par un ticket, un e-mail, une demande écrite ou une disposition du contrat. Les actions sont tracées selon les capacités techniques des systèmes concernés.

10. Durées de conservation

Les durées ci-dessous distinguent les données utilisées par TITANIA WEB pour ses propres besoins des données hébergées pour le compte de ses Clients.

Catégorie	Durée / règle
Données de compte et relation contractuelle	Pendant la relation contractuelle ; archivage limité ensuite selon les besoins de preuve et obligations applicables.
E-mails et correspondances professionnelles de TITANIA WEB	5 ans à compter de la clôture du dossier ou de la fin de la relation, selon le contexte.
Tickets support et historiques d'intervention	5 ans à compter de la clôture du ticket ou dossier.
Factures et pièces comptables	10 ans conformément aux obligations comptables applicables.
Données hébergées pour le compte du Client	Pendant le contrat. À la fin : restitution et/ou suppression selon instruction du Client. Une période de réversibilité peut exister contractuellement, au maximum 12 mois si aucune suppression plus rapide n'est demandée.
Sauvegardes	Selon le forfait d'infogérance. Après fin du contrat, aucune nouvelle sauvegarde n'est créée et les copies expirent selon leur cycle de rétention, au plus tard 12 mois après la fin du contrat, sauf obligation ou instruction particulière compatible avec le DPA.
Logs techniques et de sécurité	1 an si non précisé différement lors de la commande

Les boîtes de messagerie hébergées pour le compte d'un Client suivent les règles du service hébergé et les instructions du Client ; la durée de 5 ans ci-dessus vise les correspondances propres à TITANIA WEB, et non l'ensemble des e-mails hébergés d'un Client.

11. Droits des personnes

Selon les conditions prévues par le RGPD, les personnes disposent notamment de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque applicable, de portabilité ou de retrait du consentement.

Les demandes relatives aux traitements dont TITANIA WEB est responsable peuvent être adressées à dpo@titaniaweb.fr. Lorsque TITANIA WEB agit comme sous-traitant, elle transmet ou traite la demande conformément aux instructions du Client responsable de traitement.

Les personnes peuvent également introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'autorité de contrôle compétente.

12. Cookies et traceurs

Les sites exploités par TITANIA WEB peuvent utiliser des cookies strictement nécessaires et, selon les services activés, des traceurs de mesure d'audience ou marketing soumis aux règles de consentement applicables. Une politique cookies ou un dispositif d'information complémentaire précise les traceurs effectivement utilisés.

13. Violations de données et incidents

TITANIA WEB dispose d'un processus de gestion des incidents permettant de détecter, qualifier, contenir et documenter les événements de sécurité. Lorsqu'un incident constitue une violation de données personnelles, TITANIA WEB applique les obligations correspondant à son rôle de responsable de traitement ou informe le Client concerné lorsqu'elle agit comme sous-traitant.

14. Mise à jour

La présente politique est applicable à compter du 03/09/2026. Elle peut être mise à jour pour tenir compte de l’évolution des services, de la réglementation ou des mesures de sécurité.