Informations relatives au changement de fournisseur

Version 1.1 | Dernière mise à jour : 1 octobre 2026

Le règlement (UE) 2023/2854 (le règlement sur les données) impose au fournisseur d'un service de traitement de données en nuage ou d'hébergement de communiquer, avant la conclusion du contrat, les informations qui suivent sur le changement de fournisseur. Les services d'hébergement et les services gérés d'Avanserv SRL relèvent de cette catégorie lorsqu'ils reposent sur une infrastructure en nuage partagée. Savoir si une offre déterminée en relève, et dans quelle mesure, reste une question qu'un conseil juridique doit trancher au cas par cas ; cette page s'applique sous cette réserve à toute offre qui en relève.

Le préavis et la période de transition

Pour l'hébergement et les services gérés, le changement de fournisseur démarre à la demande du client, avec un préavis d'un mois. À l'expiration de ce préavis s'ouvre une période de transition de 30 jours calendrier, pendant laquelle le service reste disponible, sécurisé et assisté ; le client peut la prolonger une fois, pour la durée de son choix. Si 30 jours ne suffisent pas techniquement à la migration, Avanserv SRL peut prolonger cette période jusqu'à sept mois au total, à condition d'en informer le client, de façon motivée, dans les 14 jours ouvrables qui suivent sa demande de changement.

À l'expiration de la période de transition s'ouvre une période de récupération d'au moins 30 jours calendrier, pendant laquelle le client peut encore demander ses données. Une fois cette période close et le changement mené à bien, les données du client sont effacées des systèmes d'Avanserv SRL, sous réserve d'une obligation légale de conservation. La file d'envoi des emails, les journaux techniques et les données de sécurité sont exemptés de la restitution au titre du fonctionnement interne d'Avanserv SRL (article 25, paragraphe 2, point f, du règlement) : ils sont internes au fonctionnement et à la sécurité du prestataire. Le registre ci-dessous couvre les autres catégories de données du client.

Jusqu'au 11 janvier 2027 inclus, les frais liés au changement de fournisseur sont limités aux coûts directs réellement exposés par Avanserv SRL ; à partir du 12 janvier 2027,

aucun frais de changement n'est facturé.

Les méthodes et les formats disponibles

La restitution des données se fait par l'export décrit au registre ci-dessous. Aucun outil d'export en un clic ne couvre l'ensemble d'un compte : chaque catégorie de données se récupère séparément, par les moyens que le registre indique. Pour un service d'hébergement ou géré, la méthode de restitution du contenu que le client a lui-même déposé (copie de fichiers, export de base de données) est celle convenue au devis ; à défaut de mention, une assistance raisonnable est fournie sur demande.

Le registre des catégories de données, des formats et des normes

Le présent document tient lieu de registre à jour au sens de l'article 26 du règlement. Il est republié à chaque changement, sous une version et une date qui figurent en tête de page.

L'application app.avanserv.com

Catégorie de données	Contenu	Format d'export
Identité et compte	Utilisateurs, dont leur appartenance aux organisations et aux groupes, droits d'accès et privilèges	JSON structuré, via l'API du service
Organisations et projets	L'organisation du client et les projets qui lui appartiennent	JSON structuré, via l'API du service
Fichiers et documents	Métadonnées et contenu des fichiers déposés	Métadonnées en JSON structuré ; contenu téléchargeable dans son format d'origine via un lien d'accès dédié
Connexion unique (SSO)	Paramétrage du ou des fournisseurs d'identité d'une organisation	JSON structuré, via l'API du service

L'API expose, pour chaque catégorie ci-dessus, un point d'accès qui liste et renvoie les enregistrements au format JSON, tant que le compte demandeur y a accès. Le schéma

de chacun de ces points d'accès est publié au format OpenAPI par le service lui-même et évolue avec lui ; c'est la norme et la spécification au sens de l'article 26.

Les services d'hébergement et les services gérés

Le contenu qu'un client héberge ou fait héberger (applications, bases de données, fichiers) reste dans le format qu'il y a lui-même déposé : Avanserv SRL ne lui impose aucun format propre. Sa restitution suit la méthode convenue au devis pour ce service.

La juridiction de l'infrastructure et l'accès d'un gouvernement étranger

L'infrastructure qui sert les services est exploitée par Scaleway SAS, société de droit français, dans la région fr-par (France). Lorsque la télémesure de la plateforme est activée, ses données sont conservées dans la région nl-ams (Pays-Bas). Les deux régions se trouvent dans l'Union européenne, et Scaleway SAS relève du droit français et du droit de l'Union plutôt que de celui d'un pays tiers ; ce choix d'un prestataire d'infrastructure de l'Union, plutôt que d'une offre relevant d'une législation extraterritoriale d'un pays tiers, est la mesure prise contre un accès par un gouvernement étranger aux données à caractère non personnel hébergées. Tout transfert de données à caractère personnel hors de l'Union européenne reste par ailleurs encadré par l'accord de sous-traitance de données.

Le champ d'application

Une offre construite sur mesure pour un client donné, non proposée à une échelle commerciale plus large, bénéficie de l'exemption partielle de l'article 31 du règlement : elle porte uniquement sur les frais de changement de fournisseur (article 29) et sur les obligations des articles 23, point d, et 30, paragraphes 1 et 3. Elle ne dispense jamais du préavis, de la transition et de l'assistance de l'article 25, ni des informations du présent document au titre des articles 26 et 28. Déterminer si une offre déterminée d'Avanserv SRL est un service de traitement de données au sens du règlement, et si elle est sur mesure au sens de l'article 31, est une question qu'un conseil doit confirmer ; cette page s'applique sous cette réserve.

Pour toute question sur le changement de fournisseur : privacy@avanserv.com.