

26 - QUE FAIRE SI LE RETARD OU L'INCIDENT VIENT DE MON PRESTATAIRE, DE MON EDITEUR, DE MON LOGICIEL OU DE MA PLATEFORME ?

Le fait qu'un incident provienne d'un prestataire, d'un éditeur, d'un logiciel ou d'une plateforme constitue un élément important d'appréciation, dès lors que la difficulté est réelle, documentée et suivie d'actions de correction. Il ne dispense pas pour autant l'entreprise de piloter sa mise en conformité.

L'entreprise n'a pas vocation à être sanctionnée du seul fait d'une défaillance imputable à un tiers, dès lors qu'elle peut démontrer qu'elle a pris les dispositions relevant de sa responsabilité.

Elle doit notamment pouvoir établir qu'elle a retenu une solution permettant d'entrer dans le dispositif, signalé la difficulté au prestataire concerné, suivi la résolution de l'incident, mis en place lorsque cela était nécessaire des mesures transitoires pour assurer la continuité de l'activité, et peut, lorsque cela est possible, organiser la régularisation des flux concernés.

L'entreprise conserve les éléments permettant d'établir l'origine de la difficulté et son suivi : échanges avec le prestataire, l'éditeur, le logiciel ou la plateforme, tickets support, notifications d'incident, dates de signalement et de résolution annoncées, flux concernés, solutions transitoires retenues et éléments montrant que l'entreprise a suivi la résolution du problème.

Lorsque la difficulté empêche temporairement l'émission, la réception ou la transmission de données, l'entreprise doit traiter les flux qui peuvent l'être, isoler les flux bloqués, éviter les doublons et organiser la régularisation dans les meilleurs délais, lorsque cela est possible.

Lorsque l'incident concerne une plateforme agréée ou un prestataire soumis à ses propres obligations, cet élément sera également pris en compte dans l'appréciation de la situation.

L'entreprise doit toutefois pouvoir montrer qu'elle a accompli les démarches qui dépendaient d'elle et qu'elle n'a pas utilisé la défaillance d'un tiers pour différer durablement son entrée dans le dispositif.