

Conditions générales de certification applicables aux évaluations de système de management

1. DOCUMENTS APPLICABLES ET CADRE CONTRACTUEL

Sont considérés comme documents applicables :

- Le devis accepté et ses conditions particulières associées
- Les présentes conditions générales de certification de système de management (CGC) précisant notamment les droits et obligations de l'Entreprise candidate ou certifiée. Ce document informe aussi sur le processus de décision et de traitement des réclamations-plaintes et appels- recours (version en vigueur accessible via le site internet de BYCYB)
- Les Règles de Certification des systèmes de management précisant les modalités de fonctionnement du processus de certification. (version en vigueur accessible via le site internet de BYCYB)
- Les règles d'usage des marques de garantie LNE associée à la certification et la charte graphique (version en vigueur accessible via le site internet de BYCYB)
- Les référentiels internationaux, européens et nationaux applicables précisés dans le devis
- Les Conditions Générales de Vente et d'exécution des prestations de BYCYB (CGV)

La proposition financière, dûment signée et datée par l'Entreprise (ou un document équivalent de commande dûment signé et daté par l'Entreprise), associée à ces documents applicables, constitue le contrat de certification engageant l'Entreprise à répondre en permanence aux exigences de certification.

2. GESTION DE LA CERTIFICATION PAR BYCYB

2.1. Modalités

BYCYB procède aux opérations de certification, dans le respect des exigences mentionnées dans les documents cités à l'article 1, et conformément aux exigences définies dans les normes d'évaluation de la conformité en système de management et autres documents d'application suivants :

- ISO/IEC 17021-1 – Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management, et des normes connexes associées. Ceci est valable pour la certification de tous les systèmes de management proposés par BYCYB. (Exemples : certification ISO/IEC 42001 - Système de management de l'intelligence artificielle ou certification ISO/IEC 27001 en système de management de la sécurité de l'information)
- ISO/IEC 27006 -1 - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la sécurité de l'information - Partie 1 : généralités. Cette norme vient en complément des exigences de l'ISO 17021-1 pour la certification ISO/IEC 27001 et précise des règles pour le dimensionnement de la durée d'un audit.
- Le Référentiel d'accréditation HDS pour la certification HDS (hébergeur de données de santé). Ce document d'application vient en complément des exigences de la norme ISO/IEC 17021-1 et précise des règles pour le dimensionnement de la durée d'un audit.
- ISO/IEC TS 27006-2 - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la sécurité de l'information — Partie 2: Systèmes de management de la protection de la vie privée. Cette norme vient en complément des exigences des normes ISO/IEC 17021-1 et ISO/IEC 27006-1 pour la certification ISO/IEC 27701.

- Les documents IAF MD dits « mandatory documents » (publiés sur le site internet www.iaf.nu) pour notamment la détermination du temps d'audit, la certification des organisations multisites, les règles de transfert de certification de système de management, la certification des systèmes de management intégrés

BYCYB applique les versions des normes en vigueur pour réaliser le processus de certification. La prise en compte de ces normes s'imposent par ailleurs pour les organismes d'évaluation de la conformité accrédités. La portée des accréditations de BYCYB dans le cadre de ses activités de certification est disponible sur le site du Cofrac. Elle précise notamment les normes de systèmes de management associées à leur version ainsi que les normes précédemment citées et leur version, encadrant le processus de certification, pour les activités accréditées de BYCYB.

Par ailleurs, BYCYB délivre une certification sous couvert de la marque LNE Certification.

Le LNE confie la gestion de cette marque à BYCYB dans le cadre de ses activités de certification de système de management. BYCYB est responsable de l'ensemble du processus de certification mis en œuvre inclus la décision, et vis-à-vis du LNE des opérations qui lui sont confiées.

Le processus d'évaluation de la conformité par BYCYB repose sur l'audit et est détaillé dans les Règles de Certification des systèmes de management.

Un audit initial est réalisé en deux étapes. Deux audits de surveillance sont effectués au moins une fois par année civile après la décision initiale de certification et un audit de renouvellement durant la troisième année avant l'expiration de la certification valable trois ans. Le cycle de certification commence à la date de la décision initiale de certification. Les cycles suivants de trois ans (deux audits de surveillance et un audit de renouvellement) commencent à la date de la décision de renouvellement de la certification ; la date d'expiration de la nouvelle certification reste basée sur la date d'expiration de la certification existante antérieure. Des audits supplémentaires (exemples : en cas de non-conformité, extension, modification du champ de certification) voire inopinés peuvent aussi être effectués.

2.2. Proposition et dispositions contractuelles de certification

L'Entreprise, demande à BYCYB, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation objet de ce document contractuel et elle communique les informations utiles à la recevabilité du dossier de certification, via les formulaires (appelés communément « questionnaire de certification ») communiqués par BYCYB, ou accessibles sur son site internet. BYCYB peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Sur la base des informations communiquées par l'Entreprise, le devis (dénommé également "offre" ou "proposition financière" dans le présent document) est adressé par BYCYB à l'Entreprise.

Le champ d'application (dénommé également "périmètre de certification") et le(s) site(s) couvert(s) par le système de management sont définis dans le devis afin de préciser **la portée des activités de certification** fournie par BYCYB auprès de l'Entreprise.

Dans le cas des organisations multisites, le détail des sites, implantations et activités concernés sont identifiés dans le projet d'annexe au certificat communiqué à l'Entreprise.

L'acceptation du devis vaut acceptation de la réalisation des activités d'évaluation de la conformité et des conditions associées précisées à l'Article 1 et donc du présent document.

Une fois le(les) certificat(s) émis, celui-ci définira la portée de certification, objet des activités de certification de BYCYB et pour laquelle les engagements contractuels définis dans le présent document s'appliquent.

Le certificat émis peut être modifié suite à la demande de l'Entreprise (exemples : ajout ou retrait de sites, modification du champ d'application de la certification, changement administratif) ou de BYCYB (exemples : décision de réduction, imprécision du champ d'application).

Ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du(des) certificat(s) du fait de l'Entreprise ou de BYCYB.

Il est admis par exemple en cours d'audit que l'Entreprise et BYCYB soient amenés à reformuler le périmètre de certification ou qu'une demande exceptionnelle et pouvant être prise en compte lors de l'audit impactant le(les) certificat(s) soit formulée. Dans ce cas, l'offre n'est plus cohérente avec la portée des activités de certification visée et ces situations sont précisées dans le rapport d'audit pour prise en compte additionnelle lors de l'étape de décision de certification par BYCYB et mentionnée en conséquence dans la notification de décision de BYCYB.

Dans ces cas, ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du(des) certificat(s) du fait de l'Entreprise ou de BYCYB formulée en cours d'audit.

3. OBLIGATIONS de BYCYB

3.1. Réalisation de l'évaluation de la conformité

Dès que le devis est signé ou la commande passée par l'Entreprise, BYCYB déroule le processus d'évaluation et informe l'Entreprise des modalités organisationnelles dont les délais de réalisation.

BYCYB s'engage à :

- Appliquer le processus d'évaluation de la conformité tel qu'il est décrit dans les règles de Certification des systèmes de management et conformément aux dispositions applicables citées aux articles 1 et 2.
- Mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour réaliser la prestation d'évaluation
- Affecter, au déroulement du processus d'évaluation, des personnes compétentes, impartiales et soumises à confidentialité et en nombre suffisant, afin d'exécuter dans les délais agréés avec l'Entreprise les opérations nécessaires à l'évaluation. Ces personnes agissent exclusivement sur instruction et sous la responsabilité de BYCYB
- Proposer des dates d'audit compatibles avec les exigences en matière de certification
- S'efforcer de prendre en compte les souhaits propres à l'Entreprise lors de l'élaboration des propositions de dates d'audit
- Prendre toute disposition pour assurer **la confidentialité** des informations communiquées par l'Entreprise. Pour chaque évaluation, BYCYB veille à garantir la confidentialité. Toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification, à l'exception des informations que l'Entreprise met à disposition du public ou après accord entre BYCYB et l'Entreprise (exemple : demande d'une autorité administrative) sont considérées comme des informations privées et considérées comme confidentielles. Toutefois, BYCYB peut être amené à communiquer des informations confidentielles lorsqu'il est tenu par la loi de le faire ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles (exemples : évaluations de BYCYB par des tiers dans le cadre de ses accréditations ou autres reconnaissances en tant qu'organisme notifié, désigné). La politique en matière de confidentialité de BYCYB est précisée dans les CGV.
La politique de protection des données personnelles applicable aux contacts clients et prospects de BYCYB est disponible sur son site internet.

- Accomplir ses activités avec toute **l'intégrité professionnelle et l'impartialité requises**. BYCYB veille à ne laisser aucune pression (commerciale, financière ou autre) compromettre cette impartialité et à prévenir les conflits d'intérêts. La composition de l'équipe d'audit est notamment portée à la connaissance de l'Entreprise qui peut refuser le ou les auditeurs pressentis en précisant le motif à BYCYB dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la notification de l'équipe d'audit. Une nouvelle proposition est alors communiquée si le motif est accepté. En cas d'audits inopinés, aucune information préalable ne sera transmise à l'Entreprise.
La politique d'impartialité de BYCYB pour ses activités de certification est communiquée sur son site internet.

- Informer dès que possible l'Entreprise de l'arrêt prévu des activités de certification de BYCYB
- Fournir à l'Entreprise des informations sur les exigences normatives relatives à la certification
- Informer l'Entreprise des décisions ou modifications concernant l'application des documents contractuels cités à l'article 1
- Informer l'Entreprise, dans le cas de la réalisation de l'audit initial, pour l'approbation de système de management, que les résultats de l'audit réalisé à l'Etape 1 peuvent entraîner le report ou l'annulation de l'audit d'Etape 2.

3.2. Règles relatives à la délivrance, au refus, au maintien, au renouvellement, à l'extension, à la réduction, à la suspension ou au retrait de la certification

Le comité de lecture de BYCYB procède à un examen du rapport d'audit ou de tout autre document additionnel lié à l'évaluation (exemple : preuves d'actions). Sur la base des recommandations de ce comité, BYCYB prend une décision de certification et informe l'Entreprise du résultat des activités d'évaluation de la conformité ainsi que de la décision concernant la certification. BYCYB est responsable en matière de décision de certification, y compris la délivrance, le refus, le maintien de la certification suite aux audits de surveillance, l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement après la suspension ou le retrait de la certification. La décision de certification est prononcée par le Président de BYCYB ou son délégué et est notifiée à l'Entreprise.

3.2.1. Délivrance de certification

Au terme de l'ensemble des activités d'évaluation, un(des) certificat(s) est(ont) octroyé(s) à l'issue d'une évaluation initiale, lors du renouvellement de certification ou à chaque modification du certificat (extension ou réduction du périmètre de certification), dans les conditions citées ci-dessous.

- Si les conclusions de l'évaluation sont jugées satisfaisantes, BYCYB délivre à l'Entreprise le(s) certificat(s) de conformité pour les activités et le(s) site(s) mentionné(s) dans l'offre acceptée.
- En fonction de la nature et de l'importance des non conformités constatées et/ou des corrections et actions correctives proposées par l'Entreprise, la délivrance du(des) certificat(s) peut être accompagnée de **conditions à respecter** dans un délai défini par BYCYB. Ces conditions peuvent être constituées de :
 - La transmission d'informations complémentaires
 - La réalisation d'un audit documentaire
 - La réalisation d'un audit supplémentaire

En cas de non-conformité(s) majeure(s), la certification, ne peut être délivrée que si la ou les corrections et actions correctives proposées ainsi que leur vérification sont jugées satisfaisantes. Ce point est complété par les règles suivantes pour :

- Audit initial : Cette vérification doit être réalisée dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'audit d'étape 2. Lorsque ce délai ne peut être respecté, un nouvel audit d'étape 2 est réalisé suivant les dispositions mentionnées à l'article relatif à l'étape 2
- Audit de renouvellement : Lorsque l'audit de renouvellement ou la vérification de la mise en œuvre des corrections ou actions correctives pour les non-conformités majeures ne peuvent être finalisés avant l'échéance de la certification, le certificat n'est pas renouvelé. BYCYB peut rétablir la certification dans un délai de 6 mois à compter de la fin de validité du certificat si et seulement si les actions mentionnées ci-dessus sont terminées et qu'elles concluent à un résultat favorable. Passé ce délai, un nouvel audit d'étape 2 doit au

minimum être réalisé. Pendant la période d'absence de certification, l'Entreprise s'abstient de toute publicité ou référence à la certification.

Si les conclusions de ces compléments d'évaluation sont jugées satisfaisantes, BYCYB délivre à l'Entreprise le(s) certificat(s) de conformité pour les activités et le(s) site(s) mentionné(s) dans les conditions particulières de l'offre acceptée.

Une autre condition accompagnant l'octroi du(des) certificat(s), liée à une situation de changement de l'Entreprise ou faisant suite à un audit ayant identifié un risque sur le système de management, peut-être la modification de la fréquence ou de la durée des audits de surveillance.

Le certificat, enregistré de façon unique et communiqué de façon électronique, définit la portée de certification.

Les certificats et rapports d'audit établis par BYCYB, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par BYCYB.

Même établi au nom de l'Entreprise, le certificat ne constitue pas un titre de propriété mais confère un seul droit d'usage. Il est conféré à l'Entreprise intuitu personae et n'est pas cessible ni transmissible, y compris en cas de modification juridique de l'Entreprise (par exemple, fusion, transmission universelle de patrimoine, scission, apport partiel d'actifs, transfert de fonds de commerce...).

Tout document de certification délivré par BYCYB est incessible.

Dans le cas d'un certificat déjà délivré, la demande de l'Entreprise, dûment acceptée par BYCYB, de modifier le champ d'application de celui-ci ne modifie pas la date d'échéance du certificat. De même, la suspension du(des) certificat(s) n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du(des) dit(s) certificat(s).

Un certificat initial ou renouvelé à son échéance a une durée de validité de 3 ans (correspondant un cycle de certification).

3.2.2. Maintien de la certification

- Si les conclusions de l'évaluation de surveillance sont jugées satisfaisantes, la décision de maintien de la certification est formulée par BYCYB, par courrier électronique, auprès de l'Entreprise.
- En fonction de la nature et de l'importance des non conformités constatées et des corrections et actions correctives proposées par l'Entreprise, la décision de maintien peut être accompagnée de **conditions à respecter** dans un délai défini par BYCYB. Ces conditions peuvent être constituées, entre autres de :
 - transmission d'informations complémentaires
 - réalisation d'un audit documentaire
 - réalisation d'un audit supplémentaire

Si les conclusions de ces compléments d'évaluation sont jugées satisfaisantes, BYCYB notifie le maintien de certification à l'Entreprise par courrier électronique.

Une autre condition accompagnant la décision, liée à une situation de changement de l'Entreprise ou faisant suite à un audit ayant identifié un risque sur le système de management, peut-être la modification de la fréquence ou de la durée de l'audit de surveillance suivant.

3.2.3. Refus, suspension, réduction, retrait de certificat(s)

Refus : En l'absence de conclusions satisfaisantes à l'issue de l'évaluation initiale ou suite à une demande d'extension ou de modification, le certificat peut être refusé ou à l'issue de l'audit de renouvellement, le certificat peut de pas être renouvelé.

Le certificat peut par ailleurs faire l'objet d'un **retrait, d'une réduction ou d'une suspension** sur décision de BYCYB pour l'un des motifs suivants :

- le non-respect des exigences contractuelles de certification
- la mise en évidence du non-respect par l'Entreprise des exigences réglementaires et normatives
- l'obstruction faite par l'Entreprise à la réalisation des audits tels que définis par le présent document
- le non-respect par l'Entreprise de ses obligations financières
- la demande par l'Entreprise (exemples : demande de modification ou d'annulation ou de suspension en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au(x) référentiel(s) du certificat)
- la modification de la situation juridique de l'Entreprise
- l'existence d'un cas de non-conformité majeure, détecté au cours des activités d'évaluation de la conformité après certification, pour lequel il n'a pas été proposé de corrections et actions correctives satisfaisantes et/ou pour lequel la vérification des actions proposées n'a pas été jugée satisfaisante par BYCYB

BYCYB notifie alors formellement la suspension, la réduction ou le retrait à l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant le motif. Lorsque le certificat est impacté, celui-ci est joint à la notification. Le retrait, la réduction ou la suspension peuvent aussi être à l'initiative de l'Entreprise.

En cas de suspension, les conditions de levée de la suspension, notamment les mesures correctives à prendre et le délai de réalisation ainsi que les modalités de rétablissement et la période pour laquelle la suspension est prononcée sont précisées (6 mois maximum) à l'Entreprise dans le courrier.

BYCYB procède aux vérifications nécessaires pour rétablir la certification.

Si tel est le cas, la suspension est levée et la certification remise en vigueur avec notification à l'Entreprise.

Dans le cas contraire, BYCYB procède au retrait ou à la réduction de la certification.

3.3. Communication sur la Certification

Seul(s) le(s) certificat(s) en vigueur émis, est(sont) rendu(s) public(s) sur le site internet de BYCYB et fait foi en temps réel de la certification de l'Entreprise. En cas de suspension et durant cette période, la certification de l'Entreprise est provisoirement invalidée et le(les) certificat(s) n'apparaît (n'apparaissent) plus sur le portail internet de BYCYB.

BYCYB communique sur demande sur le statut du certificat ou tout ou partie des informations contenues dans le certificat émis au titre du présent document, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux logos de l'Entreprise et de la protection des données.

BYCYB peut publier ou communiquer sans restriction des copies entières de(s) certificat(s) émis au titre du présent document.

BYCYB s'assure que les informations qu'il fournit au client ou au marché, dans le respect des règles de confidentialité et des dispositions ci-dessus définies, ne sont ni fausses ni trompeuses.

3.4. Recours – Appels contre décision

Un recours peut être formulé par l'Entreprise contre toute décision de refus, suspension, réduction ou retrait de certificat(s) prise par BYCYB.

Le recours de l'Entreprise n'a aucun effet suspensif sur la décision susvisée ni sur les obligations de l'Entreprise. Ce recours doit être motivé.

L'Entreprise informera BYCYB de son recours par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 15 jours ouvrés suivant la réception par l'Entreprise de la notification de la décision e BYCYB.

BYCYB s'engage à donner suite aux recours de l'Entreprise concernant ses décisions et émet un accusé de réception.

Il est instruit par BYCYB dans les 30 jours ouvrés suivant sa réception et donne lieu à un examen indépendant par un comité de lecture de BYCYB. BYCYB informe l'Entreprise, dans ce délai, du maintien ou non de sa décision.

Dans le cas où l'Entreprise maintient sa demande de recours, le recours est alors présenté devant le Dispositif de Préservation de l'Impartialité (DPI) de BYCYB qui propose ses conclusions au Président de BYCYB.

Sur la base de l'avis rendu par le DPI, la décision finale est notifiée par BYCYB à l'Entreprise.

Le traitement de ce dernier appel fait l'objet d'une facturation forfaitaire auprès du demandeur concerné de l'Entreprise.

3.5. Traitement des plaintes et réclamations

Toute plainte réceptionnée par BYCYB fait l'objet d'un examen par BYCYB afin de confirmer si la plainte concerne une certification délivrée par BYCYB et dans le but de la traiter. Un accusé réception est adressé à l'émetteur de la plainte puis après analyse, un retour circonstancié lui est adressé. Si la plainte est liée à une certification délivrée par BYCYB, ce dernier fournit au plaignant la décision prise de façon indépendante.

Lorsqu'elle concerne une Entreprise titulaire d'une certification, BYCYB informe l'Entreprise concernée pour poursuite de l'instruction de la plainte.

L'Entreprise concernée doit alors informer BYCYB des suites apportées et tenir à disposition de BYCYB les enregistrements relatifs à la plainte ainsi qu'aux actions entreprises pour la résoudre.

La vérification de la mise en place des actions annoncées est effectuée, au plus tard lors de l'audit suivant.

Lorsqu'il existe un doute significatif susceptible d'affecter le(s) produit(s) ou le maintien de l'efficacité du système de management de la qualité, BYCYB peut effectuer un audit supplémentaire. Cet audit peut être réalisé de manière inopinée (sans prévenir l'Entreprise au préalable) et sera facturé.

Dans le cadre de la surveillance de l'Entreprise, BYCYB examine les enregistrements relatifs aux plaintes et vérifie que les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

BYCYB tient, le cas échéant, à disposition de l'Entreprise, la procédure détaillée de traitement des plaintes (émises à l'encontre de l'Entreprise) et réclamations (émises par l'Entreprise) traitées de façon indépendante.

3.6. Règles d'usage de la marque de certification

En vertu de la décision de certification notifiée par BYCYB, le LNE accorde le droit d'usage des marques LNE Certification en concédant à BYCYB une licence d'exploitation. Le maintien de ce droit est subordonné aux résultats des évaluations définies dans les règles de Certification des systèmes de management. L'exercice d'un droit d'usage de la marque LNE Certification est strictement limité au périmètre de certification (site(s), activité(s)) pour lequel il a été accordé et matérialisé dans le(les) certificat(s) émis par BYCYB.

Le document nommé « les règles d'usage des marques de garantie LNE de certification » associé à « la charte graphique » détaille les modalités d'usage des marques LNE Certification : communication publique de ces 2 documents sur le site internet de BYCYB et du LNE Certification.

Tout usage abusif des marques LNE Certification ou référence abusive à la certification délivrée par BYCYB fait l'objet de poursuites en application de la réglementation en vigueur concernant la publicité mensongère et la propriété intellectuelle.

La reproduction et l'apposition des logos du LNE et de BYCYB est strictement interdite sans l'accord préalable de ces organismes.

4. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

L'Entreprise est responsable de sa démarche de Certification. Il lui incombe en particulier de connaître :

- les exigences normatives et éventuellement réglementaires liées au schéma de certification pour lequel elle souhaite obtenir une certification de BYCYB,
- les exigences normatives et éventuellement réglementaires liées au processus de Certification,
- le processus et les exigences de certification défini dans les Règles de Certification des systèmes de management.

L'Entreprise s'engage au respect des exigences définies par la ou les normes prises en référence pour son système de management et à l'application des procédures définies par la documentation de son système de management.

L'Entreprise s'engage à mettre en œuvre les changements nécessaires dans les délais prescrits en cas d'évolution des documents cités à l'article 1 ou des textes normatifs voire réglementaires pour maintenir le cas échéant sa certification (exemples : transition des normes de système de management, mise à jour du processus de certification induite par une mise à jour des règles d'accréditation). Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin d'un devis additionnel à valider par l'Entreprise.

L'Entreprise est responsable du respect des échéances propres à sa Certification : planification des audits, dates d'expiration du(des) certificat(s), délais de remise des documents par l'Entreprise à BYCYB ou à(aux) l'auditeur(s).

En particulier, l'Entreprise ne pourra pas se prévaloir d'un quelconque préjudice auprès de BYCYB qui découlerait du non-respect d'exigences portant sur les dates d'audit si elle a refusé des dates valides proposées par BYCYB ou n'y a pas donné suite.

4.1. Dispositions générales relatives au processus de certification

L'Entreprise s'engage d'une manière générale à donner à BYCYB les moyens de procéder aux opérations nécessaires au bon déroulement de la certification et des audits tels que définis dans les Règles de Certification des systèmes de management.

A cet effet, l'Entreprise s'engage à :

- communiquer à BYCYB ou à ses représentants habilités, les documents et informations nécessaires à l'établissement de l'offre de certification incluant le dimensionnement de l'audit en terme de durée et de sites à auditer ainsi que les éléments attendus pour réaliser l'évaluation du système de management. L'ensemble de ces données demandées contribuent à la bonne compréhension de l'organisation des activités de l'Entreprise ainsi que de ses processus.
- communiquer que des informations dont l'Entreprise s'assure qu'elles sont loyales et sincères
- désigner un responsable en qualité d'interlocuteur privilégié de BYCYB
- mettre tout en œuvre pour accepter les dates et l'équipe d'audit proposées par BYCYB
- informer, par écrit, l'équipe d'audit et BYCYB de toute particularité ou impossibilité, passagère ou durable, dans le déroulement de la mission d'audit
- présenter aux représentants habilités de BYCYB le personnel affecté aux différentes missions
- donner toute instruction à son personnel pour que celui-ci collabore avec les représentants habilités de BYCYB, et accepte de participer à tout entretien
- faciliter la vérification de l'application de la documentation du système de management en mettant l'(les) auditeur(s) en rapport avec le personnel de l'Entreprise concerné et en lui donnant accès aux enregistrements, locaux et sites utiles, y compris, en audit, les sites des prestataires externes le cas échéant
- réserver un local adapté pour permettre à(aux) l'auditeur(s) de rédiger le rapport d'audit
- assurer la sécurité des représentants de BYCYB lors des audits sur site, et en particulier les informer des dispositions et des consignes de sécurité applicables à l'Entreprise et à son personnel et mettre à leur disposition les équipements de protection individuelle requis
- autoriser, sur demande, un représentant additionnel de BYCYB à observer la réalisation de l'audit effectué par le(les) auditeur(s) missionné(s) par BYCYB
- autoriser, sur demande, un(des) représentant(s) de l'organisme d'accréditation de BYCYB ou un(des) représentant(s) de l'Agence du Numérique en Santé (certification HDS) à observer la réalisation de l'audit effectué par le(les) auditeur(s) missionné(s) par BYCYB
- demander au plus tard lors de la réunion d'ouverture de l'audit, l'autorisation de BYCYB afin de faire participer à l'audit un observateur extérieur à l'établissement audité
- désigner les destinataires au sein de l'Entreprise pour la réception du(des) rapport(s) d'audit de BYCYB et à informer BYCYB des modifications à prendre en compte en cas de changement de destinataire au sein de l'Entreprise ou d'adresse de messagerie électronique

- accepter la réalisation des audits de surveillance selon la périodicité prévue dans les Règles de Certification des systèmes de management et celle d'audits supplémentaires dûment motivés, y compris les audits réalisés de manière inopinée
- autoriser la réalisation d'un audit de renouvellement de manière à achever l'audit au moins trois mois avant la date d'échéance du(des) certificat(s)
- prendre les dispositions nécessaires en cas de constat de non-conformités, dans les délais précisés par BYCYB
- retourner au responsable d'audit, les fiches de non-conformité dûment complétées, dans un délai de 15 jours ouvrés à compter du dernier jour de l'audit
- mettre en œuvre, le cas échéant, la ou les actions nécessaires pour permettre la délivrance du(des) certificat(s), le maintien, le renouvellement ou le rétablissement du(des) certificat(s) suivant les modalités indiquées dans les règles de Certification des systèmes de management, sous peine d'une décision négative (refus, suspension, réduction, retrait de la certification)
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour l'instruction des plaintes – réclamations
- répondre en permanence aux exigences de certification énoncées dans le présent document décrivant le processus de certification, pour le système de management couvert par la demande, incluant la mise en œuvre des changements appropriés (Exemples : mise à jour d'exigences normatives ou du processus de certification induite par une mise à jour des règles d'accréditation) qui sont communiqués par BYCYB. Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin d'un devis additionnel à valider par l'Entreprise
- se conformer strictement, dans le cas de la réalisation d'un audit à distance validée par BYCYB et de l'utilisation de l'outil de communication de BYCYB, aux règles d'utilisation de la plateforme dédiée pour réaliser l'audit à distance. Dans tous les cas, l'obligation de sécurité et de protection des données échangées dans le cadre de l'audit à distance est supportée par la Partie qui assure la mise en place de ces outils. Il s'agit notamment de prévenir tout usage inapproprié de ces outils de communication et de protéger les échanges contre toute destruction fortuite ou illicite, contre une perte ou altération des données, contre un accès non autorisé notamment.

4.2. Dispositions relationnelles et d'information

l'Entreprise s'engage à :

- acquitter les facturations établies au titre de la certification conformément aux conditions financières définies et acceptées par l'entreprise. Notamment et afin de satisfaire aux exigences d'indépendance et d'impartialité de BYCYB, l'Entreprise s'abstient d'exercer toute pression sur BYCYB et s'interdit expressément de retarder ou refuser un règlement de facture due en cas de décision de BYCYB de suspension, réduction, refus ou retrait du (des) certificat(s). Il est rappelé que BYCYB a défini des dispositions pour garantir son impartialité dans la mise en œuvre du processus de certification.
- cesser toute référence à la certification en cas de décision de suspension ou de retrait ou en cas de non renouvellement de la certification dans un délai ne pouvant excéder 30 jours après la décision ou l'échéance du (des) certificat(s)
- mettre à jour toute référence à la certification en cas de réduction de la certification

Concernant les références à la certification de système de management, les règles sont définies dans les règles d'usage des marques de garantie LNE

L'Entreprise s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à BYCYB et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue de :

- tenir à disposition de BYCYB toutes données ou informations nécessaires pour établir et maintenir le(les) certificat(s)
- communiquer sans délai à BYCYB toute information relative aux modifications intervenues dans le système de management couvert par le(les) certificat(s) ou toutes autres modifications susceptibles d'affecter la conformité dudit système (exemples : déménagement, changement de dirigeant ou de personnel clé, modification de statut juridique, modification de la localisation des activités certifiées). Ces modifications, suivant leur importance et leur nature, peuvent donner lieu à un audit dédié.
- communiquer, s'il y a lieu, à BYCYB le nom de l'(les) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil

De façon globale, l'Entreprise s'engage à respecter, pendant la durée de validité du(des) certificat(s) délivré(s) par BYCYB, les documents contractuels et à se conformer à leurs exigences.

4.3. Dispositions spécifiques et complémentaires relatives au système de management

- Certification suivant la norme ISO/IEC 27001 et autres normes en sécurité ou technologie de l'information:
L'Entreprise s'engage à
 - avertir BYCYB dans un délai ne pouvant excéder 10 jours de tout dysfonctionnement du système de management de la sécurité de l'information (SMSI), susceptible d'affecter la sécurité des informations.
 - établir la cause de la réclamation et le cas échéant à en faire rapport, incluant tout facteur prédéterminant (ou prédisposant) de son SMSI. Les investigations doivent être utilisées pour développer des corrections et actions correctives, qui doivent inclure les mesures pour :
 - La notification aux autorités appropriées si la réglementation le prévoit,
 - Restaurer la conformité
 - Prévenir la récurrence
 - Évaluer et atténuer tous les incidents de sécurité et leurs impacts
 - Assurer une interaction satisfaisante avec les autres composants du SMSI
 - Évaluer l'efficacité des corrections et actions correctives adoptées.
- Certification des hébergeurs de données de santé :
 - L'entreprise s'engage à avertir BYCYB dans un délai ne pouvant excéder 10 jours de tout dysfonctionnement du système de management relatif à l'hébergement des données de santé, susceptible d'affecter la sécurité des informations.
 - L'Entreprise s'engage à informer, sans délai, BYCYB, de toute modification de sa certification ISO/IEC 27001 délivrée par un organisme autre que BYCYB (exemple : retrait, suspension, renouvellement, modification du périmètre, transfert, etc.)
 - En outre, dans le cadre de la Certification des hébergeurs de données de santé version 2.0 faisant référence à l'arrêté du 26 avril 2024, l'Entreprise est informée qu'en cas de non-conformité relative à une exigence de l'ISO/IEC 27001 constatée à l'occasion d'un audit HDS v2.0, cette information est transmise à l'Organisme de Certification qui a certifié l'Entreprise selon l'ISO/IEC 27001.

En terme de confidentialité :

L'entreprise est informée qu'il ne peut être exclu que l'équipe d'audit accède à des données de santé à caractère personnel ou à d'autres données confidentielles ou sensibles.

En complément des dispositions de confidentialité définie à l'article 3.1, il est précisé, que les données de santé à caractère personnel et toutes autres données confidentielles ou sensibles auxquelles BYCYB aurait accès, dans le cadre de l'audit, ne peuvent être divulguées ou réutilisées par lui, ni par l'Entreprise.

De plus, il est rappelé à l'Entreprise qu'il lui incombe de s'assurer auprès de son(ses) client(s) qu'un professionnel de santé intervenant sous la responsabilité dudit(desdits) client(s) soit informé.

5. VALIDITE

Sauf dispositions contraires, les conditions définies dans le présent document prennent effet à la date de signature du devis pour accord ou à la date de la commande et prend fin à la date d'échéance de validité du certificat délivré au titre dudit devis accepté.

L'acceptation par l'Entreprise de la proposition d'audit de renouvellement adressée par BYCYB équivaut à une demande de reconduction.

Une demande de modification du champ couvert ou du référentiel d'un certificat déjà attribué, ne modifie pas la date d'échéance du certificat.

Une demande de modification du champ couvert ou du référentiel d'un certificat donne lieu à l'émission d'une nouvelle offre ; de même que la réalisation de chaque audit donne lieu à un devis.

Lorsque le certificat est retiré ou non renouvelé, l'entreprise ne pourra revendiquer aucune indemnité. De même, si l'Entreprise n'obtient pas son(ses) certificat(s) à l'issue de la procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Lorsque le(s) certificat(s) n(e)est(sont) plus valide(s) pour quelque cause que ce soit (non-renouvellement, suspension ou retrait), l'Entreprise s'engage à compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du(es) certificat(s) et de la(es) marque(s) de tous documents et supports commerciaux publicitaires, et d'autre part à ne plus utiliser son certificat et cesser toute référence à la certification. L'Entreprise tient à la disposition de BYCYB, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle utilise.

6. LIMITATION DES RESPONSABILITES

BYCYB s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations et à appliquer le processus de certification défini par les Règles de Certification des systèmes de management.

Dans l'hypothèse d'une plainte adressée par un tiers auprès de BYCYB ou contre BYCYB, relative au(x) document(s) de certification délivré(s) par BYCYB à l'Entreprise, cette dernière s'engage à donner accès aux représentants habilités de BYCYB à tous documents permettant d'instruire le différend ou le litige. L'usage que fait l'Entreprise d'un certificat délivré par BYCYB demeure sous l'entière responsabilité de celle-ci, BYCYB n'assumant aucune responsabilité à raison des activités et prestations de l'entreprise.

En cas de niveau de sécurité perçu insuffisant ou de niveau de risque perçu comme trop élevé, BYCYB ou les auditeurs missionnés peuvent exercer un droit de retrait sans préjudice pour BYCYB. C'est par exemple le cas si la zone où doit se rendre les auditeurs est considérée par l'état français comme une zone à risque. C'est également le cas si l'audit d'une zone de production nécessite le port d'équipements de protection individuelle et que ceux-ci ne sont pas mis à disposition par l'Entreprise. BYCYB s'engage à effectuer des efforts raisonnables afin de rechercher avec l'entreprise une solution à la situation.

BYCYB ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un délai de certification ou retrait de certificat ou suspension de certificat ou restriction de certificat, lié au non-respect par l'Entreprise d'une obligation contractuelle, d'une exigence réglementaire ou d'une exigence normative.

La délivrance du certificat de système de management ne vaut pas attestation de conformité aux exigences d'une réglementation édictée par une administration nationale ou internationale.