



## ANNEXE 2 AU CCAP 2024-026-DSI-APL

### DOCUMENT TYPE RELATIF AUX CARACTERISTIQUES DES DONNEES PERSONNELLES A PROTEGER

Le présent « document type » présente les différents éléments qui seront renseignés par la personne publique.

#### 1. Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)

Responsable de Traitement « Client »	Sous-traitant(s)
xxx@« client ».« com »	<a href="mailto:dpo@xxx.com">dpo@xxx.com</a>

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

- Réalisation de prestations de support externalisé relative à la prise en charge de demandes d'assistances informatiques de premier niveau pour les usagers externes des services de téléprocédures des juridictions administratives ;
- Echanges avec la juridiction concernée pour résoudre la difficulté rencontrée par le demandeur.

#### 2. Nature des opérations réalisées sur les données et finalité :

La nature des opérations réalisées sur les données est : Accès / Lecture

La ou les finalité(s) du traitement sont : Accès aux données à caractère personnel pour les besoins d'exécution des services objet du présent contrat.

3. Catégories de données à caractère personnel traitées :

Catégorie de données	
<b>Etat civil, identification, données d'identification, image</b> (nom, prénom, pseudo, date de naissance, numéro d'identification, adresse postale ou électronique, image...)	Oui  Données d'identification : nom, prénom,  Identifiants numériques : user ID, adresse mail, téléphones
<b>Vie personnelle</b> (habitudes de vie, situation familiale...)	Non
<b>Vie professionnelle</b> (CV, scolarité, formation professionnelle, ...)	Non
<b>Informations d'ordre économique et financier</b> (revenus, situation financière, situation fiscale...)	Non
<b>Données de connexion</b> (adresse IP, logs...)	Oui : User ID
<b>Données de localisation</b> (déplacements, données GPS, GSM...)	Non
<b>Données sensibles</b> (données de santé ; numéro de sécurité sociale ; données relatives aux infractions, condamnations ... ; opinions politiques, religieuses, syndicales ...; vie ou orientation sexuelle ; origines raciales ou ethniques ; données génétiques ; ...)	Non
<b>Autres données</b> (pour les besoins de la fourniture des services objet du contrat)	Données contenues dans les tickets créés par le titulaire du marché dans son outil ITSM, nécessaires à la gestion et la traçabilité des sollicitations client: nom demandeur, type de la demande, date et numéro, réponse apportée, historique échanges relatifs au traitement de la demande des usagers.

4. Catégories de personnes concernées :

Les catégories de personnes concernées sont : les utilisateurs des téléservices (avocats, administrations, citoyens) qui contactent (par mail, chat ou téléphone) le titulaire du marché d'assistance de premier niveau.

5. Durées de conservation des données :

La durée de conservation des données est : selon la durée définie dans le contrat cadre Client.

6. Risques et mesures de sécurité :

<b>Risque</b>	<b>Mesure</b> pour un service in-situ Client	<b>Mesure</b> pour un service infogéré
Perte / Altération	Application des mesures définies par le Client (PSSI & PAS)	Application des mesures définies par le titulaire du marché (PAS) : <ul style="list-style-type: none"><li>• Restitution à partir de la protection / les sauvegardes intégrées dans les outils ou logiciels utilisés,</li><li>• Restauration à partir des sauvegardes spécifiques opérées par le titulaire du marché dans ses centres de services</li></ul>
Violation	Application des mesures définies par le Client de gestion des (droits) d'accès et de sécurité des accès & réseaux (PSSI & PAS)	Mise en œuvre des mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle des accès / droits des utilisateurs</li><li>• Sécurité des réseaux (VPN)</li><li>• Mesures de Protection des logiciels / outils utilisés</li><li>• Socle sécurité Poste de Travail et Serveurs</li><li>• Gestion des patchs anti-virus et codes malveillants</li></ul>