



ANNEXE 2 AU CCP 2024-024-CNDA-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 »	dpo@xxx.com

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	
Etat civil, identification, données d'identification, image (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
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale...)	Non
Vie professionnelle (CV, scolarité, formation professionnelle, ...)	Non
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale...)	Non
Données de connexion (adresse IP, logs...)	Oui : User ID
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM...)	Non
Données sensibles (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
Autres données (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 :

Risque	Mesure pour un service in-situ Client	Mesure 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">• Restitution à partir de la protection / les sauvegardes intégrées dans les outils ou logiciels utilisés,• Restauration à partir des sauvegardes spécifiques opérées par le titulaire du marché dans ses centres de services
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">• Contrôle des accès / droits des utilisateurs• Sécurité des réseaux (VPN)• Mesures de Protection des logiciels / outils utilisés• Socle sécurité Poste de Travail et Serveurs• Gestion des patchs anti-virus et codes malveillants