

ANNEXE RGPD

ACCORD-CADRE 24-16 RELATIF A LA FOURNITURE DE PRESTATIONS
NECESSAIRES A LA MISE EN PLACE DU PERIMETRE DE L'ASSISTANCE LOGICIELLE DE LA
SOLUTION SUPCOOP

Annexe Générale au CCAP encadrant le traitement des données à caractère personnel



TABLE DES MATIERES

1	Objet	3
2	DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE	4
3	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	4
3.1	Respect des instructions et finalités - Confidentialité	4
3.2	Sous-traitance des activités de traitement	5
3.3	Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement	6
3.4	Exercice des droits des personnes	7
3.5	Notification des violations de données à caractère personnel	7
3.6	Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations.	8
3.7	Mesures de sécurité	8
3.8	Sort des données	8
3.9	Délégué à la protection des données	8
3.10	Registre des catégories d'activités de traitement	8
3.11	Documentation	9
4	OBLIGATIONS DE L'AMUE VIS-À-VIS DU TITULAIRE	9
	LISTE DES ANNEXES	10

1 Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire effectue pour le compte de l'Amue les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (« le règlement européen sur la protection des données »).

Il est convenu ce qui suit :

DEFINITIONS

Par application du règlement susvisé et notamment de l'article 4 « définitions », les termes suivants sont ainsi délimités :

- RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Au sens du règlement susvisé, le responsable d'un traitement de données à caractère personnel est, sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine ses finalités et ses moyens.

Pour l'exécution de l'accord-cadre, le Responsable de traitement est l'AMUE dans le cas d'un bon de commande ou d'un marché subséquent passé pour ses besoins propres

- SOUS-TRAITANT

Au sens du règlement susvisé, le sous-traitant est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou l'organisme « *qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement* ».

Dans le présent accord-cadre, le sous-traitant, est le titulaire du marché.

En cas de sous-traitance au sens du droit de la commande publique (loi n°751334 du 31 décembre 1975) le sous-traitant du titulaire du marché se conforme à l'article 28-2 du RGPD lorsqu'il est chargé de traitement de données à caractère personnel.

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties sont tenues et s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

2 DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement et pour la durée du présent accord-cadre les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations de gestion et d'organisation de la fourniture de prestations nécessaires à la mise en place du périmètre de l'assistance logicielle aux correspondants des établissements adhérents de l'Amue utilisant son offre SI à savoir :

- Concevoir le périmètre de l'assistance : compléter le socle de la plateforme d'assistance par des fonctionnalités à partir des éléments de cadrage déjà réalisés ainsi que d'ateliers à mener (conception) ;
- Paramétrer la plateforme d'assistance selon les éléments définis en conception (paramétrage) ;
- Former les équipes Amue à l'administration fonctionnelle de la plateforme ainsi qu'à son utilisation fonctionnelle (Formation) ;
- Assurer l'administration fonctionnelle de la plateforme d'assistance (administration).

Ces prestations font l'objet de « fiches de traitement » reportées à l'annexe 2.2, annexe décrivant les données à caractère personnel que le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte de l'Amue ainsi que les données dites relationnelles indispensables à l'organisation des activités entre les deux Parties et collectées par celles-ci à des fins de communication entre les équipes. La fiche A1.1- 070 520 24 intitulée « Prestations nécessaires à la mise en place du périmètre de l'assistance logicielle aux correspondants des établissements adhérents de l'Amue utilisant son offre SI » permet d'identifier :

- La nature des opérations réalisées sur les données ;
- La ou les finalité(s) du traitement ;
- Les données à caractère personnel traitées ;
- Les catégories de personnes concernées.

La fiche A1- 070 520 24 intitulée « Gestion des demandes des adhérents de l'Amue relatives au fonctionnement de son offre SI et de service » permet d'identifier le traitement qui sera mis en œuvre une fois que le périmètre de l'assistance aura été mis en place suite à la réalisation des trois premiers types de prestations faisant l'objet de la sous-traitance (conception, paramétrage, formation) ainsi que tout au cours de la quatrième (administration).

3 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

3.1 Respect des instructions et finalités - Confidentialité :

S'agissant de bien concevoir, paramétrer et administrer fonctionnellement le traitement référencé A1- 070 520 24, de former les agents de l'Amue à la plateforme d'assistance, les **instructions documentées** de l'Amue à l'endroit du Titulaire et que ce dernier s'engage à respecter sont les suivantes :

1. prendre en compte les principes de protection de données dès la conception et de protection des données par défaut et ainsi respecter notamment l'ensemble des points de contrôle et mesures listés au référentiel annexé (Cf. annexe 2.2 – PRIVACY BY DESIGN)
2. traiter les données uniquement pour les seules finalités décrites sur la fiche de traitement référencé A1- 070 520 24 et qui font l'objet de la sous-traitance,

conformément au présent document et à ses annexes.

3. traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement figurant en annexe du présent document.

Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.

En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

4. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.
5. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
 - Le Sous-traitant, s'engage à ne traiter les données à caractère personnel des agents de l'Amue et des bénéficiaires de l'accord-cadre que dans la mesure où cela est strictement nécessaire à la réalisation des Prestations décrites à l'accord-cadre, et s'engage à ce titre à respecter les dispositions légales applicables en la matière, et notamment mettre en œuvre toutes les mesures techniques et d'organisation appropriées pour assurer la protection des données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

3.2 Sous-traitance des activités de sous-traitance (sous-traitance ultérieure)

Le titulaire peut faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement **de données** à

caractère personnel. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du marché public. Le silence de l'acheteur gardé pendant vingt-et-un jours à compter de la réception des documents mentionnés à l'article R. 2193-4 du Code de la commande publique vaut acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent document pour le compte et selon les instructions de l'acheteur.

Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données.

Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant l'AMUE de l'exécution par le ou les sous-traitant(s) de ses obligations.

Le sous-traitant est autorisé à faire appel aux entités

[...] (ci-après, le « sous-traitant ultérieur »)

dont les coordonnées et les dates de contrat de sous-traitance respectives sont les suivantes :

[...]

pour mener les activités de traitement sous-traités respectives suivantes :

[...]

3.3 Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement

L'Amue collecte et transmet au Titulaire les données strictement nécessaires à la réalisation des traitements et en informe les personnes concernées. Le Titulaire , doit fournir à l'Amue, pour communication aux personnes concernées, une fiche descriptive relative aux traitements de données qu'il réalise pour le compte de l'Amue dans le cadre du présent marché comportant au moins les éléments suivants (analogue à la fiche A1- 070 520 24 établie côté Amue) :

1. les finalités du traitement, l'objectif en vue duquel ont été collectées les données
2. les catégories de données personnelles
3. les catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, y compris les sous-traitants auxquels recourt le Titulaire le cas échéant ;
4. la déclaration d'absence de transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale ;
5. les délais prévus pour l'effacement des différentes catégories de données, c'est-à-dire la durée de

- conservation, ou à défaut les critères permettant de la déterminer
6. une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre par le Titulaire.

3.4 Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données,

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à dpo@amue.fr.

3.5 Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'Amue toute brèche de sécurité dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance en adressant un email avec accusé de réception à : dpo@amue.fr, en mettant en copie DAG.SAJ@amue.fr

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'AMUE, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises par le Sous-traitant pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

3.6 Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations

Le titulaire aide l'AMUE pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données à caractère personnel, pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle, et plus généralement pour toutes opérations rendues nécessaires par la réglementation applicable.

3.7 Mesures de sécurité

Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données. Les mesures de sécurité ainsi que la procédure visant à tester, analyser, évaluer l'efficacité des mesures de sécurité sont détaillées dans l'offre du titulaire

3.8 Sort des données

Au terme du marché, le Titulaire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'Amue sauf instruction différente reçue de l'Amue. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Titulaire. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

3.9 Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données désigné par le sous-traitant conformément à l'article 37 du règlement général sur la protection des données est désigné dans l'offre du titulaire.

3.10 Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire tient par écrit un registre de traitement répertoriant toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur.

3.11 Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre le cas échéant la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable de traitement ou un autre auditeur que cette dernière a mandaté, et contribuer à ces audits.

4 OBLIGATIONS DE L'AMUE VIS-À-VIS DU TITULAIRE

- fournir au sous-traitant les données visées à l'article 2 du présent Document
- documenter par écrit toute instruction, autre que celles inscrites à l'article 3.1 du présent

Document concernant le traitement des données par le sous-traitant

- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement général sur la protection des données de la part du sous-traitant
- superviser le traitement, y compris réaliser au besoin des audits et des inspections auprès du sous-traitant ou exiger la participation du DPO de l'Amue aux divers ateliers de conception, de paramétrage ou de formation en vue de s'assurer de la bonne prise en compte des points dits de contrôle Privacy by Design.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 2.1 – FICHES DE TRAITEMENT INSEREES DANS LE REGISTRE DE L'AMUE

ANNEXE 2.2 – POINTS DE CONTRÔLE PRIVACY BY DESIGN A OBSERVER PAR LE TITULAIRE

ANNEXE 2.1

Activité A1.1- 070 520 24 – Prestations nécessaires à la mise en place du périmètre de l'assistance logicielle aux correspondants des établissements adhérents de l'Amue utilisant son offre SI

REGISTRE DES TRAITEMENTS MIS EN ŒUVRE PAR L'AMUE	
Activité référencée : A1.1- 070 520 24 – Prestations nécessaires à la mise en place du périmètre de l'assistance logicielle aux correspondants des établissements adhérents de l'Amue utilisant son offre SI (téléservice de ticketing)	
Responsable du traitement de données à caractère personnel	Agence de Mutualisation des Universités et Établissements (Amue) – Représentant légal : Simon LARGER
Coordonnées	2 rue Albert Einstein, 75013 Paris Tél. : 01 44 32 90 00 http://amue.fr
Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)	Frantz GOURDET Bâtiment Oz'One, 181 Pl. Ernest Granier, 34000 Montpellier, dpo@amue.fr Tél. : 04 99 77 30 07
Responsable Études et Support Amue	Lydia BOMPART Bâtiment Oz'One, 181 Pl. Ernest Granier, 34000 Montpellier, Tél. : 04 99 77 30 07
Finalités du traitement – Finalité principale	Gestion/organisation de la fourniture de prestations nécessaires à la mise en place du périmètre de l'assistance logicielle aux correspondants des établissements adhérents de l'Amue utilisant son offre SI
Finalité 1	Concevoir le périmètre de l'assistance : compléter le socle de la plateforme d'assistance par des fonctionnalités à partir des éléments de cadrage déjà réalisés ainsi que d'ateliers à mener.
Finalité 2	Paramétrer la plateforme d'assistance selon les éléments définis en conception
Finalité 3	Former les équipes Amue à l'administration fonctionnelle de la plateforme ainsi qu'à son utilisation fonctionnelle
Finalité 4	Assurer l'administration fonctionnelle de la plateforme d'assistance
Base juridique du traitement	Accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP
Catégories de personnes concernées	<p>Pour les finalités 1 à 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Agents de l'AMUE (Consultants internes opérateurs de tickets, responsable études et support, responsable qualité DSSE) Agents du titulaire de l'accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP affectés à la réalisation des prestations prévues <p>Pour la finalité 4 (administration plateforme d'assistance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Correspondants des produits Amue en établissements ; Agents de l'AMUE (Consultants internes opérateurs de tickets), Prestataires externes (Contributeurs réguliers ou ponctuels) ; Toute personne dont les données à caractère personnel traitées en établissement au moyen d'un produit de l'offre SI Amue peuvent exceptionnellement se trouver déposées par un consultant sur la plateforme de ticketing

Catégories de données traitées	<p>Pour les finalités 1 à 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identité (nom, prénom), coordonnées professionnelles (site habituel de travail, adresse électronique), fonction ou spécialité, produit Amue concerné <p>Pour la finalité 4 (administration plateforme d'assistance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondants établissement : identité, coordonnées, objet de la demande, date et numéro de la demande, réponse apportée, date de réponse, historique des demandes de l'établissements adhérent, statistiques ; • Agents de l'Amue et prestataires : identité, identifiant de connexion (sauf contributeurs), coordonnées internes, demandes reçues et traitées par l'agent, historique des demandes traitées, statistiques • Personne concernées par les traitements de l'offre SI Amue en établissement : données pouvant être sensibles et ne devant en aucun cas être traitées hors du cadre strict des finalités consignées ci-dessus (cf. https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/) 	
Source des données	<p>Pour les finalités 1 à 4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipe projet SUPCOOP Amue • Equipe projet SUPCOOP titulaire accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP <p>Pour la finalité 4 (administration plateforme d'assistance et personne concernées par les traitements de l'offre SI Amue en établissement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondants fonctionnels et techniques des établissements adhérents de l'Amue. Nota : En raison du fait que les données en question ont été ou seront collectées en établissement pour des finalités étrangères aux finalités consignées en début de fiche, elles relèvent prioritairement de la responsabilité de l'établissement collecteur initial devant donc fournir les instructions documentées décrivant les traitements qu'il autorise à l'Amue, qui joue en la matière le rôle de sous-traitant, à effectuer sur ces données. Ces instructions sont consultables dans les Conventions bipartites Amue-Adhérents relatives à l'usage et le Service lié aux produits de l'offre SI. Le titulaire quant à lui sera sous-traitant ultérieur de l'Amue (d'où la nécessité des clauses de sous-traitance figurant en annexe RGPD de l'accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP) 	
Autres détails de catégorie de données personnelles traitées	Description	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	Nom, prénom	3 ans après la clôture du ticket
Vie professionnelle	Etablissement, adresse email professionnelle	3 ans après la clôture du ticket
Données à caractère personnel (DCP) recueillies à bon escient dans un ticket en provenance des produits Amue bénéficiant d'assistance. <i>Nota : on évitera de faire figurer ces DCP dans les articles ou billets capitalisant la solution apportée au ticket à destination de la base de connaissance en partage avec les correspondants</i>	Ces données (cf. Finalité 4 plus haut) doivent être très exceptionnellement déposées sur la plateforme d'assistance dans le respect du principe de minimisation et de proportionnalité : elles sont à fournir en raison stricte des finalités du traitement A1-070 520 24 i.e. dans le cas uniquement où elles s'avèrent absolument indispensables à la résolution des anomalies ou dysfonctionnements déclarées par les correspondants. Potentiellement sensibles au sens de l'art. 9 du RGPD, ces données sont de tout ordre et sont décrites par applica-	2 ans après la clôture du ticket

	<p>tion sur le site institutionnel de l'Amue :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exemple CAPLAB https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/caplab/conformite-rgpd Autres applications : les DCP en provenance des autres applications de l'offre SI Amue peuvent être consultées comme pour CAPLAB : https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/ 	
Ticket d'assistance contenant des références exploitables permettant de remonter aux personnes dont les données à caractère personnel sont déposées par un correspondant sur la plateforme de ticketing parce qu'elles semblent être elles-mêmes à l'origine d'une anomalie de fonctionnement (mais s'avérant à l'analyse non utile à la résolution du problème)	<p>Pour la finalité 4 (administration plateforme d'assistance et personne concernées par les traitements de l'offre SI Amue en établissement) :</p> <p>DCP à effacer dès la prise en charge par le/les consultant(s) devant y répondre</p>	Effacement des DCP prévu par anonymisation des tickets immédiatement après traitement du dysfonctionnement par les consultants internes Amue ou les prestataires externes
Durée de conservation des tickets autres que ceux évoqués à la ligne ci-dessus	Les requêtes des correspondants d'établissement et les réponses apportées sont conservées 3 ans à compter de la clôture du ticket	3 ans après la clôture du ticket
Catégories de destinataires des données	<p>Dans la limite de leurs besoins respectifs,</p> <p>Pour les finalités 1 à 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sont destinataires de tout ou partie des données : <ul style="list-style-type: none"> Equipes projet SUPCOOP interne Amue et celle mise en place par le titulaire de l'accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP leurs hiérarchies respectives (contrôle et suivi, copilotage) <p>Pour la finalité 4 (administration plateforme d'assistance et personne concernées par les traitements de l'offre SI Amue en établissement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sont destinataires de tout ou partie des données : <ul style="list-style-type: none"> les agents de l'Amue en charge des réponses aux établissements ; leur hiérarchie (statistiques ; si besoin, données relatives à une requête particulière) ; les demandeurs/requérants, correspondants d'établissement ; les prestataires autorisés 	
Clauses de sous-traitance concernant les DCP collectées en établissement pour des finalités autres que les finalités consignées dans la présente fiche	Consultables dans les Conventions bipartites Amue-Adhérents relatives à l'usage, le déploiement et le Service lié aux différents produits de l'offre SI	
Clauses de sous-traitance	Pas de sous-traitance d'hébergement, l'Amue exploitant elle-même	

ultérieure	<p>l'application de ticketing.</p> <p>Les clauses de sous-traitance relatives à l'administration fonctionnelle de la plateforme d'assistance figurent à l'annexe de l'accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP.</p> <p>Les clauses de sous-traitance relatives aux autres prestations des prestataires externes en matière d'assistance sont consultables dans les marchés publics contractés avec ces derniers</p>
Transferts de données vers un pays tiers à l'Union européenne ou vers une organisation internationale	Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisé
Prise de décision automatisée	Le traitement ne prévoit pas de prise de décision automatisée .
Mesures de sécurité techniques / organisationnelles (description générale) relatives aux finalités de 1 à 3	Sécurisation adaptée des communications électroniques (courriels et visio conférences) entre équipes projet Amue-Titulaire accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP
Mesures de sécurité techniques / organisationnelles (description générale) relatives à la finalité 4	<p>Chiffrement du trafic des données avec un certificat de sécurité conforme à la réglementation (désactivation de tout flux non chiffré) ; Service installé dans des environnements dédiés et sécurisés (principe de cloisonnement) ; Utilisation d'applicatifs récents et maintenus à jour par leurs éditeurs ; Sauvegarde des serveurs hébergeant le service ; Service de protection contre les attaques de déni de service (DDOS) ; Vérifications techniques de la sécurité du service.</p> <p>Mesures de sécurité sont mises en œuvre conformément à la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) de l'Amue s'appuyant notamment sur la PSSI de l'Etat, le RGS ainsi que le Guide d'hygiène informatique de l'ANSSI</p> <p>Hébergement du service et des données au sein de l'Union européenne ; Réalisation d'une analyse de risque de la sécurité du service (homologation de sécurité de type RGS) ; Définition des exigences de sécurité incombant aux prestataires (incluant la rédaction d'un PAS); Comptes d'accès nominatifs, principe de moindre privilèges et procédure de suppression des comptes inactifs ; Politique de mots de passe (contraintes de longueur et complexité, renouvellement régulier) ; Veille sur les vulnérabilités des composants du service ; Définition d'une procédure de gestion des incidents de sécurité</p>
Droits des personnes concernées	<p>Opposition, accès, rectification, effacement (droit à l'oubli), limitation : cf. https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits</p> <p>Pour exercer ses droits : contacter le délégué à la protection des données de l'Amue : dpo@amue.fr</p>
Droit d'introduire une réclamation (plainte) auprès de la CNIL	<ul style="list-style-type: none"> - Pour contacter la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil - Pour adresser une réclamation (plainte) à la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/plaintes
Rédacteur(s) de la fiche	Service des relations avec les établissements, service support et DPO de l'Amue
Date de dernière mise à jour	13/05/2024

Activité A1- 070 520 24 - Gestion des demandes des adhérents de l'Amue relatives au fonctionnement de son offre SI et de service

REGISTRE DES TRAITEMENTS MIS EN ŒUVRE PAR L'AMUE	
Activité référencée : A1- 070 520 24 – Assistance aux correspondants des établissements adhérents de l'Amue utilisant son offre SI (téléservice de ticketing)	
Responsable du traitement de données à caractère personnel	Agence de Mutualisation des Universités et Établissements (Amue) – Représentant légal : Simon LARGER
Coordonnées	2 rue Albert Einstein, 75013 Paris Tél. : 01 44 32 90 00 http://amue.fr
Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)	Frantz GOURDET Bâtiment Oz'One, 181 Pl. Ernest Granier, 34000 Montpellier, dpo@amue.fr Tél. : 04 99 77 30 07
Responsable Études et Support Amue	Lydia BOMPART Bâtiment Oz'One, 181 Pl. Ernest Granier, 34000 Montpellier, Tél. : 04 99 77 30 07
Finalités du traitement – Finalité principale	Traitement des déclarations d'anomalies et demandes d'assistance, de service, de modification et d'évolution en provenance d'établissements adhérents de l'Amue et relatives à ses produits ou services
Finalité 1	Dépôt et réponse aux demandes reçues par voie électronique (via formulaires web) et communication Amue-établissement jusqu'à fin de traitement
Finalité 2	Gestion d'une base de connaissance (base d'informations opérationnelles permettant aux correspondants d'établissement de résoudre en autonomie des dysfonctionnements locaux qui leur sont remontés par les utilisateurs de l'offre SI Amue)
Finalité 3	Historisation des demandes et réponses apportées aux établissements
Finalité 4	Aide au pilotage de l'activité du service de support
Finalité 5	Suivi statistique de l'activité du service de support aux fins d'amélioration continue
Base juridique du traitement	Art. 28 RGPD et Clauses de sous-traitance contenues dans les Conditions Générales de Service Amue ainsi que les Conventions bipartites Amue-Adhérents d'usage, de déploiement ainsi que de Service en matière d'assistance exceptionnelle sur données réelles
Catégories de personnes concernées	<ul style="list-style-type: none"> Correspondants des produits Amue en établissements ; Agents de l'AMUE (Consultants internes opérateurs de tickets), Prestataires externes (Contributeurs réguliers ou ponctuels) ; Toute personne dont les données à caractère personnel traitées en établissement au moyen d'un produit de l'offre SI Amue peuvent exceptionnellement se trouver déposées par un consultant sur la plateforme de ticketing

Catégories de données traitées	<ul style="list-style-type: none"> Correspondants établissement : identité, coordonnées, objet de la demande, date et numéro de la demande, réponse apportée, date de réponse, historique des demandes de l'établissements adhérent, statistiques ; Agents de l'Amue et prestataires : identité, identifiant de connexion (sauf contributeurs), coordonnées internes, demandes reçues et traitées par l'agent, historique des demandes traitées, statistiques Personne concernées par les traitements de l'offre SI Amue en établissement : données pouvant être sensibles et ne devant en aucun cas être traitées hors du cadre strict des finalités consignées ci-dessus <p>(cf. https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/)</p>	
Source des données	Correspondants fonctionnels et techniques des établissements adhérents de l'Amue. En raison du fait que ces données ont été collectées en établissement pour des finalités étrangères aux finalités consignées en début de fiche, elles relèvent prioritairement de la responsabilité de l'établissement collecteur initial devant donc fournir les instructions documentées décrivant les traitements qu'il autorise à l'Amue, qui joue en la matière le rôle de sous-traitant, à effectuer sur ces données. Ces instructions sont consultables dans les Conventions bipartites Amue-Adhérents relatives à l'usage et le Service lié aux produits de l'offre SI	
Autres détails de catégorie de données personnelles traitées	Description	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	Nom, prénom	3 ans après la clôture du ticket
Vie professionnelle	Etablissement, adresse email professionnelle	3 ans après la clôture du ticket
Cookies et traceurs	<ul style="list-style-type: none"> Session Réauthentification Navigation 	<ul style="list-style-type: none"> Fin de session 25 jours 1 an
Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	Log de connexion des utilisateurs de l'application (user, ip, date et heure)	1 an à compter de la date du journal
Données à caractère personnel (DCP) recueillies à bon escient dans un ticket en provenance des produits Amue bénéficiant d'assistance. <i>Nota : on évitera de faire figurer ces DCP dans les articles ou billets capitalisant la solution apportée au ticket à destination de la base de connaissance en partage avec les correspondants</i>	<p>Ces données doivent être très exceptionnelles déposées sur la plateforme d'assistance dans le respect du principe de minimisation et de proportionnalité : elles sont à fournir en raison stricte des finalités énoncées plus haut, i.e. dans le cas uniquement où elles s'avèrent absolument indispensables à la résolution des anomalies ou dysfonctionnements déclarées par les correspondants. Potentiellement sensibles au sens de l'art. 9 du RGPD, ces données sont de tout ordre. Elles sont décrites par application sur le site institutionnel de l'Amue :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exemple CAPLAB https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/caplab/conformite-rgpd Autres applications : les DCP en provenance des autres applications de l'offre SI Amue peuvent être consultées comme pour CAPLAB : https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/ 	2 ans après la clôture du ticket

Ticket d'assistance contenant des références exploitables permettant de remonter aux personnes dont les données à caractère personnel sont déposées par un correspondant sur la plateforme de ticketing parce qu'elles semblent être elles-mêmes à l'origine d'une anomalie de fonctionnement (mais s'avérant à l'analyse non utile à la résolution du problème)	DCP à effacer dès la prise en charge par le/les consultant(s) devant y répondre	Effacement des DCP prévu par anonymisation des tickets immédiatement après traitement du dysfonctionnement par les consultants internes Amue ou les prestataires externes
Durée de conservation des tickets autres que ceux évoqués à la ligne ci-dessus	Les requêtes des correspondants d'établissement et les réponses apportées sont conservées 3 ans à compter de la clôture du ticket	3 ans après la clôture du ticket
Caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données et conséquences en cas de non-fourniture des données	A défaut de fourniture de l'ensemble des données mentionnées comme obligatoires dans le téléservice, la demande ne pourra pas être traitée	
Catégories de destinataires des données	<p>Dans la limite de leurs besoins respectifs, sont destinataires de tout ou partie des données :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les agents de l'Amue en charge des réponses aux établissements ; • leur hiérarchie (statistiques ; si besoin, données relatives à une requête particulière) ; • les demandeurs/requérants, correspondants d'établissement ; • les prestataires autorisés 	
Clauses de sous-traitance concernant les DCP collectées en établissement pour des finalités autres que les finalités consignées dans la présente fiche	Consultables dans les Conventions bipartites Amue-Adhérents relatives à l'usage, le déploiement et le Service lié aux différents produits de l'offre SI	
Clauses de sous-traitance ultérieure	<p>Pas de sous-traitance d'hébergement, l'Amue exploitant elle-même l'application de ticketing.</p> <p>Les clauses de sous-traitance relatives à l'administration fonctionnelle de la plateforme d'assistance figurent à l'annexe de l'accord cadre n°24-16-DSSE-SUPCOOP.</p> <p>Les clauses de sous-traitance relatives aux autres prestations des prestataires externes en matière d'assistance sont consultables dans les marchés publics contractés avec ces derniers</p>	
Transferts de données vers un pays tiers à l'Union européenne ou vers une organisation internationale	Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisé	
Prise de décision automatisée	Le traitement ne prévoit pas de prise de décision automatisée .	
Mesures de sécurité techniques / organisationnelles (description générale)	Chiffrement du trafic des données avec un certificat de sécurité conforme à la réglementation (désactivation de tout flux non chiffré) ; Service installé dans des environnements dédiés et sécurisés (principe de cloisonnement) ; Utilisation d'applicatifs récents et maintenus à jour par leurs éditeurs ; Sauvegarde des serveurs hébergeant le service ; Service de protection contre les attaques de déni de service (DDOS) ; Vérifications techniques de la sécurité du service.	

	<p>Mesures de sécurité sont mises en œuvre conformément à la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) de l'Amue s'appuyant notamment sur la PSSI de l'Etat, le RGS ainsi que le Guide d'hygiène informatique de l'ANSSI</p> <p>Hébergement du service et des données au sein de l'Union européenne ; Réalisation d'une analyse de risque de la sécurité du service (homologation de sécurité de type RGS) ; Définition des exigences de sécurité incombant aux prestataires (incluant la rédaction d'un PAS); Comptes d'accès nominatifs, principe de moindre privilèges et procédure de suppression des comptes inactifs ; Politique de mots de passe (contraintes de longueur et complexité, renouvellement régulier) ; Veille sur les vulnérabilités des composants du service ; Définition d'une procédure de gestion des incidents de sécurité</p>
Droits des personnes concernées	<p>Opposition, accès, rectification, effacement (droit à l'oubli), limitation : cf. https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits</p> <p>Pour exercer ses droits : contacter le délégué à la protection des données de l'Amue : dpo@amue.fr</p>
Droit d'introduire une réclamation (plainte) auprès de la CNIL	<ul style="list-style-type: none"> • Pour contacter la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil • Pour adresser une réclamation (plainte) à la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/plaintes
Rédacteur(s) de la fiche	Service des relations avec les établissements, service support et DPO de l'Amue
Date de dernière mise à jour	13/05/2024

ANNEXE 2.2

13 points de contrôle « Privacy by design » pour sécuriser et protéger nos données personnelles

Proposées par le DPO de l'Amue (F. Gourdet) dès 2016 puis en 2018 à l'occasion de la réactualisation du label « Gouvernance RGPD » de l'organisme, ces mesures ont été agréées par la CNIL.

1. Finalité : finalité déterminée, explicite et légitime

- a. Connaître ou déterminer et énoncer les finalités du traitement de manière détaillée et compréhensible par les personnes dont les données vont être traitées
- b. Ne pas aller au-delà des finalités déclarées, et effectuer une nouvelle analyse complète pour tout souhait d'ajout de nouvelle finalité
- c. Ne permettre de recueillir des données que pour un usage précis et bien défini (éviter par exemple les zones de commentaires libres)
- d. Ne pas aller à l'encontre de la loi, ni des droits ou des libertés fondamentales des personnes

2. Minimisation : réduction des données à celles strictement nécessaires

- a. Décrire les données traitées en précisant l'origine de la collecte, les catégories de personnes concernées et les destinataires
- b. Veiller à ce que les données à collecter soient pertinentes, adéquates et non excessives c'est-à-dire strictement nécessaires à la finalité déclarée
- c. Permettre le stockage d'informations personnelles uniquement si elles sont pertinentes et en relation avec la finalité déclarée du traitement
- d. Ne pas procéder à des traitements d'information qui, du fait de leur nature, de leur portée ou de leurs finalités, excluent des personnes du bénéfice d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat en l'absence de toute disposition législative ou réglementaire
- e. Éviter de traiter le numéro de sécurité sociale sauf après visa du DPO dans les cas autorisés
- f. Éviter de traiter des informations relatives à des infractions, condamnations, mesures de sûreté, biométriques ou subjectives, ou des données sensibles qu'il est interdit de collecter sauf autorisation de la CNIL nécessitant des démarches à anticiper plusieurs mois à l'avance

3. Durées de conservation : durée nécessaire à l'accomplissement des finalités, à défaut d'une autre obligation légale imposant une conservation plus longue

- a. Déterminer les durées de conservation par défaut. Ces durées seront consignées dans un document de référence mis à disposition des équipes de conception
- b. Implémenter un mécanisme permettant de basculer les données à caractère personnel (DCP) de leur base ou archive active à leur archive intermédiaire
- c. Prévoir la possibilité d'appliquer les restrictions d'accès ou d'habilitation qui s'imposeront, ainsi que la possibilité de transférer ces archives intermédiaires aux personnes/services chargés de leur destruction ou de leur archivage définitif
- d. Paramétrer les durées afin d'anticiper transitions et évolutions réglementaires/légales

4. Information : respect du droit à l'information des personnes concernées

- a. Paramétrer l'affichage de mention d'information afin de permettre à l'exploitant de l'outil conçu de fournir un lien Internet vers sa propre mention d'information ou de personnaliser l'affichage d'une mention type en renseignant les éléments paramétrés

5. Consentement : obtention du consentement des personnes concernées ou existence d'un autre fondement légal justifiant le traitement

- a. Déterminer lesquels des traitements et des DCP à traiter exigent un consentement des personnes concernées en mode opt-in et/ou opt-out
- b. Prévoir en conséquence du point précédent des mécanismes de recueil de consentement : case à cocher (opt-in) ou à décocher (opt-out), par exemple

6. Droit d'opposition et autres droits entrant dans le cadre des articles 12 à 23 du RGPD : effacement (droit à l'oubli), limitation du traitement, portabilité et gestion post mortem...

- a. Prévoir des mécanismes de suppression des DCP relatives à un traitement donné et à une personne concernée et/ou prévoir des indicateurs/ marques/ témoins permettant d'exclure une personne donnée d'un traitement
- b. Prévoir tout mécanisme facilitant l'exercice des droits d'opposition, effacement (droit à l'oubli), limitation du traitement, portabilité, gestion post mortem, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage)

- 7. Droit d'accès : respect du droit des personnes concernées d'accéder à leurs données**
 - a. *Prévoir une fonctionnalité d'extraction de l'ensemble des DCP d'une personne donnée*
 - b. *Prévoir les mécanismes facilitant l'exercice du droit d'accès pour les scénarios moins larges*
- 8. Droit de rectification : respect du droit des personnes concernées de corriger leurs données et de les effacer**
 - a. *Permettre la rectification - si justifiée - des données personnelles collectées*
- 9. Formalités : définition et accomplissement des formalités applicables au traitement**
 - a. *Effectuer l'analyse du régime juridique et des formalités applicables au traitement en fonction de ses finalités et des catégories de données traitées avec l'aide du DPO, en amont du déploiement du traitement dans les établissements*
- 10. En cas de sous-traitance**
 - a. *Coopérer à l'adaptation des clauses contractuelles aux prestations de sous-traitance*
 - b. *Pour les besoins de bases de formation ou de tests de performance sur données issues des établissements, éviter les « convention de confidentialité » entre l'Amue, le sous-traitant et les établissements autorisant le sous-traitant à récupérer les données des bases de production. Au besoin, le sous-traitant devra fournir aux établissements souhaitant coopérer à la réalisation des tests de masse ou à la constitution de bases de formation, un outil d'anonymisation adapté pouvant être appliqué en toute autonomie par les établissements eux-mêmes sur leurs propres données avant de les transmettre au sous-traitant via l'Amue sous forme déjà « anonymisée »*
 - c. *Les mécanismes d'anonymisation proposés par le sous-traitant devront être suffisamment explicités pour faciliter l'évaluation préalable de leur efficacité par les établissements*
 - d. *Les mises à jour des bases de formation ou de tests seront à réaliser par ré-applications successives de l'outil d'anonymisation sur de nouvelles données réelles i.e. de production*
 - e. *Le sous-traitant prévoira lorsque nécessaire la mise à jour de l'outil d'anonymisation lui-même en cas de changement de structure, ou en cas de tout autre possible impact de versions évolutives du produit de l'offre SI Amue sur cet outil*
 - f. *Respecter le principe de protection by design/default à toutes les étapes du cycle de vie du produit de l'offre SI Amue*
- 11. Renseignement fiche traitement**
 - a. *Dans le cadre de prestations de tierce maintenance applicative ou d'intégration, renseigner la fiche de traitement type de l'application maintenue et/ou intégrée (cf. modèle CNIL), fiche devant être adaptée par les DPO des établissements exploitant ladite application*
- 12. Sécurité**
 - a. *Fournir aux établissements exploitant l'offre SI Amue les informations et moyens (liés aux logiciels) permettant aux établissements de prendre des mesures adéquates en fonction des risques afin de garantir l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des DCP*
- 13. Etude d'impact sur la vie privée (EIVP/PIA)**
 - a. *En présence de données sensibles ou en raison d'autres critères indiqués par le règlement, fournir aux établissements exploitant l'offre SI Amue les informations et moyens (liés aux logiciels) de mener le volet « gestion des risques » de l'étude d'impact sur la vie privée*