

**Fiche de traitement** Support et maintenance du parc informatique N° 25 - 5 – 19/09/2022

<b>Traitement</b>	Support et maintenance du parc informatique
-------------------	---

**Acteurs**

<b>Responsable du traitement</b>	Tisséo Voyageurs 4 impasse Paul Mesplé – Tél : 05 62 11 26 11
<b>Délégué à la Protection des Données</b>	Tisséo Voyageurs - Délégué à la Protection des Données -4 impasse Paul Mesplé 31 081 Toulouse CEDEX 1 – France – Tél : 05 62 11 26 11
<b>Représentant</b>	Directeur Général
<b>Responsable(s) conjoint(s)</b>	
<b>Service(s) chargé(s) de la mise en œuvre</b>	Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation, Service Infrastructures Numériques
<b>Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées</b>	Centre de Service DSII Tel : 9595

**Relations avec la personne concernée**

<b>Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentement non requis lié à l'appel téléphonique de l'utilisateur au numéro du CdS</li> <li>• Information de l'enregistrement potentiel de la conversation au moment de l'appel téléphonique</li> <li>• Consentement de l'utilisateur à la prise de main à distance</li> </ul>
<b>Modalités d'information</b>	Modalités et traitements décrits dans la charte informatique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• § Rôle de la Direction des Systèmes et Technologies de l'Information</li> <li>• § Respect de la réglementation portant sur les données à caractère personnel</li> </ul>
<b>Modalités d'exercice des droits d'accès</b>	Ouvrir une demande de support auprès du Centre de Service DSII (par téléphone au 9595) Demande à l'agent de l'arrêt de l'enregistrement de la conversation téléphonique

**Finalités**

<b>Finalité principale</b>	Assurer le Support et maintenance du parc informatique et suivre les échanges entre le support informatique et les utilisateurs
<b>Détail des finalités du traitement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de parc (KACE)</li> <li>• Support de proximité aux utilisateurs</li> <li>• Gestion des incidents et des demandes (ITAM)</li> <li>• Gestion des changements dans l'environnement de production</li> <li>• Fourniture et sécurisation des accès aux ressources (Varonis)</li> <li>• Support à distance (Bomgar)</li> <li>• Mesure de la qualité de service interne et externe</li> <li>• Suivi d'inventaire logiciel</li> <li>• Découverte réseau automatique (LanSweeper)</li> </ul>
<b>Effacement des enregistrements téléphoniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 MOIS</li> </ul>

**Personnes concernées par le traitement**

Catégorie	Description
Personnel Tisséo Voyageurs informatisé	Employés, stagiaires, prestataires ayant des moyens informatiques (ordinateur, portable, etc.)

**Données personnelles traitées**

Catégorie	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom</li> <li>• Prénom</li> </ul>	SIRH (via annuaire téléphonie) Inventaire manuel (CdS)	Sans durée à l'heure actuelle. A

## Fiche de traitement Support et maintenance du parc informatique N° 25 - 5 – 19/09/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matricule</li> <li>• Adresse mail professionnelle</li> <li>• Numéro de téléphone fixe pro</li> <li>• Numéro de portable pro</li> <li>• (Potentiellement photo)</li> <li>• Login Windows</li> <li>• Rattachement hiérarchique</li> <li>• Emplacement théorique du poste de travail dans les locaux de l'entreprise</li> <li>• Enregistrement conversation téléphonique</li> </ul>		<p>développer pour la durée de présence du salarié</p> <p>1 mois</p>
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	N/A		
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	N/A		
Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil utilisateur (bureautique)</li> <li>• Matériel(s) rattaché(s) à l'employé</li> <li>• Demandes formulées au Centre de Service 9595</li> <li>• Enquête de satisfaction sur le support IT</li> <li>• Gestion automatique du parc de PC :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ @IP</li> <li>○ Logs de connexion au SI Tisséo avec Emplacement et date/heure</li> <li>○ Informations techniques sur le PC</li> <li>○ Heures de démarrage / arrêt du PC avec moyenne (« uptime »)</li> <li>○ Utilisateur</li> <li>○ Dernière connexion</li> <li>○ Programmes installés</li> <li>○ Services en cours d'exécutions</li> </ul> </li> <li>• Gestion des copieurs :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de pages imprimées / scannées</li> <li>○ Nom du fichier</li> </ul> </li> <li>• Données présentes sur le poste de travail (fichiers, historiques, etc.)</li> <li>• Accès aux ressources partagées (serveurs de</li> </ul>	<p>Remontés automatiques des outils DSTI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KACE</li> <li>• ITAM</li> <li>• Varonis</li> <li>• Bomgar</li> <li>• LanSweeper</li> </ul>	<p>Sans durée à l'heure actuelle. A développer pour la durée de présence du salarié</p>

**Fiche de traitement** Support et maintenance du parc informatique N° 25 - 5 – 19/09/2022

	fichiers) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Date/Heure d'accès</li> <li>○ Emplacement du fichier</li> <li>○ Action</li> </ul>		
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	N/A		
<b>Données sensibles</b>	<b>Description</b>	<b>Origine collecte</b>	
Données révélant l'origine raciale ou ethnique	N/A		
Données révélant les opinions politiques	N/A		
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques	N/A		
Données révélant l'appartenance syndicale	N/A		
Données génétiques	N/A		
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique	N/A		
Données concernant la santé	N/A		
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle	N/A		
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions	N/A		
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France	N/A		

**Destinataires**

Catégorie	Données concernées
Service Infrastructures Numériques	Toutes
Personnel Tisséo Voyageurs informatisé	Données de suivi de ses demandes

**Mesures de sécurité**

<b>Mesures de sécurité techniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurisation des accès aux différents outils (login / mot de passe)</li> <li>• Sécurisation des données présentes en base (accès aux serveurs et bases de données uniquement par les administrateurs)</li> </ul>
<b>Mesures de sécurité organisationnelles</b>	Contractualisation avec le sous-traitant assurant l'infogérance

**Transfert hors Union Européenne**

<b>Finalité du transfert</b>	N/A
<b>Catégories de personnes concernées</b>	N/A
<b>Nature de données transférées</b>	N/A
<b>Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)</b>	N/A
<b>Nature des traitements opérés chez le destinataire</b>	N/A
<b>Pays d'établissement et garantie permettant d'encadrer le transfert</b>	N/A
<b>Lien vers le doc</b>	N/A

**Fiche de traitement** Support et maintenance du parc informatique N° 25 - 5 – 19/09/2022

**Risques**

Niveau de vraisemblance et de gravité pour l'ensemble des risques liés au traitement (confidentialité, intégrité, disponibilité)		<b>Confidentialité</b>	<b>Intégrité</b>	<b>Disponibilité</b>
	<b>Gravité</b>	Limité	Limité	Limité
	<b>Vraisemblance</b>	Limité	Négligeable	Limité

1 : Négligeable ; 2 : Limité ; 3 : Important ; 4 : Maximal  
Si élevé, lien vers l'analyse de risque réalisée :

<b>Régime juridique applicable</b>	Mise au registre
<b>Sous-traitance d'une activité</b>	Avenant avec le sous-traitant (MGI) en cours de rédaction / signature. Prévu pour début 2019

<b>Date de mise en œuvre</b>	21/09/2010
<b>Mise à jour (dates et objet)</b>	05/07/2019, Mise au format RGPD 17/02/2020, Ajout de l'outil Lansweeper (découverte automatique) Mise à jour 5/07/2022 Mise à jour 19/09/2022 mise à jour