

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

Traitement	Support et maintenance du parc informatique
-------------------	---

Acteurs

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

Relations avec la personne concernée

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	<ul style="list-style-type: none"> • Consentement non requis lié à l'appel téléphonique de l'utilisateur au numéro du CdS • Information de l'enregistrement potentiel de la conversation au moment de l'appel téléphonique • Consentement de l'utilisateur à la prise de main à distance
Modalités d'information	Modalités et traitements décrits dans la charte informatique : <ul style="list-style-type: none"> • § Rôle de la Direction des Systèmes et Technologies de l'Information • § Respect de la réglementation portant sur les données à caractère personnel
Modalités d'exercice des droits d'accès	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

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

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"> • Nom • Prénom 	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"> • Matricule • Adresse mail professionnelle • Numéro de téléphone fixe pro • Numéro de portable pro • (Potentiellement photo) • Login Windows • Rattachement hiérarchique • Emplacement théorique du poste de travail dans les locaux de l'entreprise • Enregistrement conversation téléphonique 		<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"> • Profil utilisateur (bureautique) • Matériel(s) rattaché(s) à l'employé • Demandes formulées au Centre de Service 9595 • Enquête de satisfaction sur le support IT • Gestion automatique du parc de PC : <ul style="list-style-type: none"> ○ @IP ○ Logs de connexion au SI Tisséo avec Emplacement et date/heure ○ Informations techniques sur le PC ○ Heures de démarrage / arrêt du PC avec moyenne (« uptime ») ○ Utilisateur ○ Dernière connexion ○ Programmes installés ○ Services en cours d'exécutions • Gestion des copieurs : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre de pages imprimées / scannées ○ Nom du fichier • Données présentes sur le poste de travail (fichiers, historiques, etc.) • Accès aux ressources partagées (serveurs de 	<p>Remontés automatiques des outils DSTI :</p> <ul style="list-style-type: none"> • KACE • ITAM • Varonis • Bomgar • LanSweeper 	<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"> ○ Date/Heure d'accès ○ Emplacement du fichier ○ Action 		
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	N/A		
Données sensibles	Description	Origine collecte	
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

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

Transfert hors Union Européenne

Finalité du transfert	N/A
Catégories de personnes concernées	N/A
Nature de données transférées	N/A
Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)	N/A
Nature des traitements opérés chez le destinataire	N/A
Pays d'établissement et garantie permettant d'encadrer le transfert	N/A
Lien vers le doc	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)		Confidentialité	Intégrité	Disponibilité
	Gravité	Limité	Limité	Limité
	Vraisemblance	Limité	Négligeable	Limité

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

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

Date de mise en œuvre	21/09/2010
Mise à jour (dates et objet)	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