



Registre des activités de traitement des données personnelles

(Article 31 du règlement 2018/1725)

Date : 7/05/2021

Numéro de référence : 16

Outil de suivi du support aux utilisateurs

Domaine d'activité : Activité administrative

Coordonnées

<i>Responsable du traitement ou Responsables conjoints du traitement :</i>	Direction des technologies de l'information, Cour de Justice de l'Union européenne, L-2925 Luxembourg	<i>Délégué à la protection des données :</i> Contact DataProtectionOfficer@curia.europa.eu
<i>Coordonnées de contact :</i>	Helpdesk@curia.europa.eu	
<i>Service traitant :</i>	Unité Opérations et support aux utilisateurs	
<i>Sous-traitant :</i>	Prestataire de services.	

Accessible au public

Description du traitement

1) <i>Finalité du traitement</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aide au traitement des demandes de support des utilisateurs de la Cour et pour du nouveau matériel. - Suivi du niveau de qualité des prestations de support. - Justificatif à la facturation. - Etudes statistiques.
2) <i>Description du traitement</i>	Enregistrements des informations nécessaires et suffisantes au traitement ultérieur des demandes utilisateurs.

<i>Catégorie de personnes concernées</i>	<i>Catégorie de données concernées</i>	<i>Durée de conservation des données</i>
Ensemble du personnel de la Cour (statutaires et non-statutaires)	Informations utilisateurs : Nom, prénom, adresse mail, localisation du bureau, numéro de téléphone interne, poste occupé, nom du service.	5 ans
	Informations pour le suivi des demandes : - référence des biens IT attribués à l'utilisateur ;	5 ans

Accessible au public

	<ul style="list-style-type: none"> - données relatives au problème pour lequel le support est contacté ; - formulaires de demande d'attribution de matériel. 	
--	--	--

3) <i>Destinataires</i>	
a) <i>Au sein de l'institution</i>	Les différents services de la DTI utilisant l'outil et concernés par le ticket spécifique. L'utilisateur concerné par le ticket.
b) <i>À l'extérieur de l'institution</i>	Le personnel du prestataire de services.
4) <i>Transfert à un pays tiers ou une organisation internationale</i>	Néant
5) <i>Mesures de sécurité</i>	Les mesures de sécurité et les bonnes pratiques sont dérivées de la famille de normes ISO /IEC 27000 pour les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.
6) <i>Notice d'information</i>	La notice d'information concernant ce traitement est accessible sur le site intranet de la Cour.
7) <i>Limitations des droits</i>	Néant

Accessible au public