



ManageMate
Group

Accord de Traitement des Données - ManageMate ITSM

Version 1.0

Dernière mise à jour du document : 17/08/2025

Référence : Accord_de_Traitement_des_Données_ManageMate_ITSM.pdf

Introduction

Le présent Accord de Traitement des Données (DPA) est conclu conformément à l'article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entre le **Responsable de traitement** (votre organisation) et **ManageMate Group** en qualité de **Sous-traitant**.

Cet accord s'applique à l'utilisation de ManageMate ITSM dans le respect des réglementations de protection des données applicables, notamment le RGPD, les lois nationales équivalentes, et les réglementations sectorielles spécifiques.

1. Définitions

Responsable de traitement

La personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement de données personnelles (votre organisation).

Sous-traitant

ManageMate Group, qui traite des données personnelles pour le compte du Responsable de traitement.

Données personnelles

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable traitée via ManageMate ITSM.

Violation de données

Violation de la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de données.

2. Objet et finalités du traitement

ManageMate Group est autorisé à traiter les données personnelles exclusivement aux fins suivantes :

- Gestion des tickets d'incident et demandes de service
- Planification et suivi des interventions techniques
- Authentification et gestion des utilisateurs
- Synchronisation avec les annuaires LDAP/Active Directory
- Envoi de notifications et communications

- Génération de rapports et statistiques
- Sauvegarde et archivage sécurisé des données
- Amélioration continue du service via l'IA Ava Intelligence

Limitation stricte : ManageMate Group s'interdit formellement de traiter les données à d'autres fins, notamment commerciales ou concurrentielles.

3. Catégories de données et mesures de sécurité

Données traitées :

- Données d'identification (nom, prénom, email, fonction)
- Données de connexion et logs d'activité
- Contenus des tickets et interventions
- Fichiers joints et communications
- Données techniques (IP, navigateur, géolocalisation)

Mesures de sécurité :

- Chiffrement AES-256 des données au repos et en transit
- Authentification multi-facteur obligatoire
- Contrôles d'accès basés sur les rôles (RBAC)
- Surveillance continue et détection d'intrusions
- Sauvegardes automatisées quotidiennes
- Audits de sécurité réguliers
- Hébergement sécurisé en Union Européenne

Contact et assistance**DPO**support@managemate.fr**Support**help.managemate.fr**Sécurité**report.security.cert@managemate.fr

© 2025 ManageMate Group. Tous droits réservés.