



ManageMate
Group

Politique de Confidentialité de ManageMate ITSM

Version 1.0

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

Référence : Politique_de_Confidentialité_de_ManageMate_ITSM.pdf

1. Introduction

ManageMate Group (ci-après "nous", "notre", "nos") s'engage à protéger et à respecter votre vie privée. Cette politique de confidentialité explique comment nous collectons, utilisons, traitons et protégeons vos données personnelles dans le cadre de notre plateforme ITSM (Gestion des Services Informatiques).

2. Responsable de Traitement

Responsable de Traitement :

ManageMate Group

Délégué à la Protection des Données (DPO) :

support@managemate.fr

3. Catégories de Données Collectées

- Données d'identification (nom, prénom, email professionnel)
- Données de connexion (adresse IP, logs de connexion)
- Données professionnelles (fonction, service, département)
- Données de tickets et interventions
- Données d'authentification LDAP/Active Directory
- Historique des communications électroniques
- Fichiers et documents attachés aux tickets

4. Finalités du Traitement

- Gestion des tickets et interventions IT
- Authentification et gestion des accès
- Communication et support technique
- Analyses et reporting internes
- Amélioration continue du service
- Détection et prévention des incidents de sécurité

5. Base Légale du Traitement

Nos traitements sont basés sur :

- L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles
- Le respect d'obligations légales
- Notre intérêt légitime à fournir et améliorer nos services
- Votre consentement explicite pour certains traitements spécifiques

6. Durée de Conservation des Données

- Données de connexion : 1 an
- Tickets et interventions : 5 ans après clôture
- Logs techniques : 6 mois
- Données personnelles : durée strictement nécessaire

7. Vos Droits

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité
- Droit d'opposition
- Droit de retirer votre consentement

Pour exercer ces droits, contactez notre Délégué à la Protection des Données.

8. Mesures de Sécurité

- Chiffrement des données sensibles
- Authentification multi-facteurs
- Contrôles d'accès stricts
- Mises à jour et patches de sécurité réguliers
- Sauvegardes cryptées
- Surveillance continue des systèmes

9. Politique de Cookies

Notre plateforme utilise des cookies essentiels pour :

- Authentification et maintien de session
- Personnalisation de l'interface
- Mesures de sécurité
- Analyses et performances

Vous pouvez gérer vos préférences de cookies dans les paramètres de votre navigateur.

10. Contact et Réclamations

Pour toute question ou réclamation :

- Email : *report.security.cert@managemate.fr*
- Support : <https://help.managemate.fr>
- Vous pouvez également contacter la CNIL si nécessaire

© 2025 ManageMate Group. Tous droits réservés.