

## Activité 007 - Support technique

### Description du traitement

Nom du traitement	Support technique
N° / REF	008
Date de création	20/06/2022
Dernière mise à jour	20/06/2022

### Acteurs

Responsable du traitement de données à caractère personnel	LOTOMATE SAS 106, rue Richelieu 75002 PARIS
Coordonnées	dpo@wirk.io
Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)	106, rue Richelieu 75002 PARIS

### Commentaire

Support des sites et application de la société :

Lister

Zendesk est utilisé comme outil de gestion des demandes de support.

### Finalité(s), base juridique, données personnelles et mesures de sécurité

Finalité 1	Prise en charge d'un problème rencontré par un utilisateur
Finalité 2	Suivi des étapes de résolution
Finalité 3	Communication des informations aux parties prenantes (équipe technique, rgpd, légale)
Finalité 4	Retour utilisateur
Finalité 5	Statistiques et notation du processus de résolution
Base juridique du traitement	Intérêts légitimes
Catégories de personnes concernées	Utilisateurs et salariés de l'équipe support.

Catégories de données traitées	Ticket : Email de l'utilisateur, motif du message, message, nom et prénom des intervenants successifs de la prise en charge à la résolution de la demande. Statistiques : Agrégation du volume de ticket sur des périodes par statuts. Temps de réponse.	
Catégories de destinataires des données	Destinataires internes : - Équipe support - DSI Sous traitant: - Zendesk	
Transferts de données vers un pays tiers à l'Union européenne ou vers une organisation internationale	Aucun	
Durée de conservation des données	2 ans	
Droits	Tous les droits classiques s'exercent.	
Mesures de sécurité techniques / organisationnelles (description générale)	Conformité des certificats Sécurisation des échanges (protocole HTTPS) feu, filtrage...) Stockage des données dans l'UE	