

Syndicat Mixte des Systèmes d'Information (SII)

Règlement de service

Sommaire

	Page
+ Préambule	2
+ Description des services	3
+ Horaire du service et prise en charge des demandes et incidents	5
+ Disponibilité des services / temps de réponse / fiabilité	6
+ Période électorale	6
+ Les adhérents et partenaires non adhérents et leurs fonctions (SI)	7
+ Sécurité	8
+ Gestion de crise	9
+ Révision du règlement de service	9
+ Annexes	10

Préambule

Le Syndicat Mixte des Systèmes d'Information (SII) est un syndicat mixte fermé, établissement public créé en 1971 pour permettre aux agents des membres adhérents de remplir plus efficacement leur mission de service public, en s'appuyant sur des ressources informatiques applicatives et techniques.

Depuis quelques années, le SII a adopté une démarche centrée sur la notion de service (au sens ITIL) et orientée processus : c'est dans ce cadre de référence partagée avec tous les acteurs concernés (adhérents et partenaires non adhérents, fournisseurs, SII), que le SII a souhaité proposer ce règlement de service.

Le présent document décrit les missions réalisées par le SII pour ses adhérents et partenaires non adhérents, les critères des prestations, la disponibilité des services ; il énonce les objectifs et les responsabilités des acteurs concernés, et s'applique à l'ensemble des moyens techniques du SII, mis à disposition de ses adhérents et partenaires non adhérents.

Ce règlement de service permet ainsi de clarifier les modalités d'intervention du SII auprès de ses adhérents et partenaires non adhérents, en vertu des compétences statutaires qu'il détient.

Les modifications du présent document seront discutées et validées en réunion du Comité Syndical.

Description des services

Les tableaux suivants présentent les **17 services** offerts par le SII à ses adhérents et partenaires non adhérents. Ils se répartissent en quatre catégories :

1.1.1. Les Services d'accompagnement

N°	Nom du Service
1	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
2	Assistance à Maîtrise d'Œuvre
3	Pilotage de projets
4	Conseil

Le SII offre un service d'accompagnement à tous les niveaux dans les processus du système d'information.

La cellule Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) intervient en amont en aidant les services utilisateurs à formuler, puis à formaliser leurs besoins. Cette assistance inclut la relation avec les fournisseurs, la constitution d'un Dossier de Consultation des Entreprises (DCE), l'analyse des réponses des marchés publics.

L'accompagnement se poursuit dans la Maitrise d'œuvre (MOE), phase dans laquelle le SII prend en charge les projets (pilotage et conseil) en s'appuyant sur une démarche « projet » (méthode et organisation).

1.1.2. Les Services applicatifs

N°	Nom du Service
1	Fourniture de solutions applicatives
2	Développement d'applications logicielles
3	Support fonctionnel
4	Maintenance logicielle

Ces services incluent la mise à disposition d'un portefeuille d'applications, le support fonctionnel, la prise en charge de la maintenance (corrective, évolutive et réglementaire) et la veille réglementaire.

1.1.3. Les Services techniques

N°	Nom du Service
1	Hébergement technique
2	Fourniture de services internet (FAI)
3	Service de production informatique
4	Sécurité informatique
5	Service d'exploitation

Ces services comprennent notamment :

- des logiciels d'exploitation pour les tâches liées au bon fonctionnement et à la surveillance du système (alertes).
- un support technique pour la résolution des dysfonctionnements et des problèmes rencontrés par les utilisateurs
- des outils d'administration et de supervision pour :
 - contrôler la disponibilité et le bon fonctionnement des applications
 - assurer un accès exclusif de chaque adhérent et partenaire non adhérent à ses informations
 - administrer, surveiller et sauvegarder les bases de données
 - organiser la programmation des travaux
 - paramétrer les automates d'exploitation
 - planifier et aménager les calendriers de traitement
 - éditer périodiquement les tableaux de bords d'activité
 - imprimer les éditions, en effectuer le façonnage et la livraison aux adhérents et partenaires non adhérents.
- fourniture de services internet : hébergement de sites Web, services de télé-procédures, navigation sur le Web, service de messagerie, service de nom de domaine, l'interconnexion de sites distants en mode VPN, etc.

1.1.4. Les Services Qualité

N°	Nom du Service
1	Préparation, suivi et contrôle des projets
2	Assistance des utilisateurs
3	Gestion des changements
4	Analyse et rapports d'activités

La cellule « **Service et Qualité** » a pour rôle d'améliorer la qualité des prestations du SII auprès de ses adhérents et partenaires non adhérents. Elle veille, sur la base de tableaux de bords de suivi d'activités, au respect des objectifs du SII vis-à-vis de ses adhérents et partenaires non adhérents.

La gestion des incidents fait également partie des processus déployés par le SII pour répondre aux critères de qualité de service. Le **SAU** (Service d'Assistance aux Utilisateurs) prend en charge les incidents et les demandes signalés et en assure le suivi.

L'activité de Production bénéficie aussi des aspects de qualité de service qu'on retrouve dans les processus liés à l'intégration, la surveillance et la gestion de changement.

Un **PCA (Plan de Continuité d'Activités)** en cas de sinistre majeur, a été mis en place afin d'assurer la continuité des services avec la création d'un deuxième site informatique (site secondaire).

Horaire du service et Prise en charge des demandes et incidents

Horaires :

- Contact unique de l'Administrateur du Service d'Assistance aux Utilisateurs (SAU) au téléphone : **01 41 60 85 00** ou mail à support@siib.fr
- Rappel des horaires du service du SAU :
 - **En semaine**
 - de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h : prise en charge par le SAU
 - de 12h à 13h30 : prise en charge par le personnel du SII
 - de 17h à 18h00 : prise en charge par le personnel du SII
 - de 18h00 à 8h30 (J+1) : messagerie vocale
 - **En fin de semaine**
 - de 18h00 (le vendredi) à 8h30 (le lundi) : transfert automatique des appels sur le numéro de l'astreinte avec une permanence le samedi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h.
- Les demandes et les incidents acheminés par courriel sont intégrés dans l'outil de gestion et pris en charge par le support technique du SII
- Attente en ligne de l'ordre de 1 minute et au-delà, prise des coordonnées du demandeur (nom, prénom, adhérents et partenaires non adhérents, service, téléphone et description de l'objet de la demande).

Prise en charge des demandes et incidents par le SAU :

- Saisie dans l'outil de gestion des demandes et incidents
- Résolution 1er niveau ou assignation à une personne du support
- Suivi et communication de l'état d'avancement du traitement
- Clôture, après information et validation de l'utilisateur concerné

Interruptions programmées

Le service pourra être interrompu entre 12h et 14h pour des raisons de maintenance. Dans ce cas, les utilisateurs seront avertis au minimum 48h à l'avance.

Disponibilité des services / temps de réponse / fiabilité

Il s'agit ici de la disponibilité des services liés à l'accès :

- aux applications métiers,
- aux données,
- au réseau

L'objectif de niveau de disponibilité devra tendre vers **99,8%*** dans la limite de l'horaire défini au paragraphe précédent.

* sauf cas de force majeure gérée par une cellule de crise :

- coupure alimentation électrique EDF ou autre fournisseur d'énergie électrique
- panne due à des services hors périmètre
- erreur utilisateur (cf. sécurité),
- défaut éditeur, et/ou tiers institutionnel

Mesures et rapports :

- Fréquence de la mesure : annuelle
- Type de rapports : Tableaux de bord sur le nombre d'incidents ouverts, résolus par adhérent et partenaire non adhérent, sur une période donnée, etc.

Par ailleurs, afin de répondre aux attentes des utilisateurs, le SII se fixe pour objectif la résolution des problèmes dans un temps limité, en fonction du **niveau de priorité de l'incident (déterminé par l'urgence et l'impact), à savoir :**

- **Bloquant** : Incident rendant le service inopérant, concerne un incident généralisé pour lequel il n'existe aucune solution palliative ou de contournement. Ceci s'applique également aux incidents affectant les VIP ou tous les utilisateurs d'une même entité géographique ou d'une application : objectif de rétablissement sous 8h (heures ouvrables).
- **Important** : Incident rendant le service inopérant par intermittence sur une partie des données, ou rendant inopérant une fonction importante du service : objectif de rétablissement sous 16h ouvrables (J+1).
- **Normal** : Incident ayant pour effet d'altérer le fonctionnement du service, mais n'empêchant pas son utilisation : objectif de rétablissement J+2 (ouvrable).
- **Mineur** : Incident n'ayant pas de conséquence sur l'aspect fonctionnel.

Période Electorale

Une astreinte sera mise en place au cours de toutes les périodes électorales.

Les adhérents et partenaires non adhérents et leurs fonctions (SI)

1. Les adhérents et partenaires non adhérents ayant un service informatique

L'adhérent ou le partenaire non adhérent est le **maître d'ouvrage** des développements et évolutions de son système d'information (SI).

Chaque **Direction fonctionnelle** est responsable de l'utilisation des applications informatiques dont elle produit, complète ou consulte les données.

Le **Service informatique** est dirigé par un **Responsable des Systèmes d'Information (RSI)**, assisté de collaborateurs.

Le Service informatique, sous la responsabilité d'une **Direction Générale chargée de l'informatique** :

- met en œuvre le plan projet annuel,
- assure le recueil et la qualification des besoins,
- assure l'acquisition et la gestion des postes clients, de l'infrastructure locale, incluant notamment les serveurs, les dispositifs de stockage, les équipements de connexion réseaux, les imprimantes, les périphériques divers, etc.
- gère les mises à jour des comptes utilisateurs et leurs droits d'accès aux informations,
- assure l'assistance technique des utilisateurs (1^{er} niveau),
- gère l'ensemble des incidents locaux et leur transmission au SII s'ils sont de son ressort.

2. Les adhérents et partenaires non adhérents sans service informatique

Dans ce cas de figure, un **correspondant informatique ou un référent informatique** sert de relais entre les utilisateurs et le SII ; il est chargé de centraliser et qualifier les besoins des utilisateurs.

Pour pallier au manque de service informatique, le SII a créé un poste d'**ingénieur support**, dont le rôle est d'intervenir sur site pour aider les utilisateurs à résoudre tous les incidents et problèmes liés à la gestion des postes de travail et leur environnement technique. Le SII assure ainsi le support de niveaux 1 et 2.

3. Réunions

Globalement, trois types réunions sont prévus en fonction du niveau de décision :

- **Stratégique** : réunion du **Comité Syndical**, pour tracer les grandes lignes de la politique informatique et les impacts financiers, notamment.
- **Tactique** : réunion de la **Direction du SII avec les Directions Générales des adhérents et partenaires non adhérents** pour la mise en œuvre de la **politique informatique** décidée en réunion du Comité Syndical.
- **Opérationnelle** : réunion de la **Direction du SII avec les Responsables des Systèmes d'Information (RSI)** des adhérents, pour suivre et coordonner techniquement tous les projets informatiques en cours.

Sécurité

Le SII a mis en place une politique de sécurité comprenant une organisation (structure et mesures à prendre) et un ensemble de méthodes, techniques et outils chargés de protéger les ressources des systèmes d'information des adhérents et partenaires non adhérents, afin d'assurer :

- la disponibilité des applications métiers, des données et du réseau : ces services doivent être accessibles aux personnes autorisées quand elles en ont besoin;
- la confidentialité des informations : les informations n'appartiennent pas à tout le monde; seuls peuvent y accéder ceux qui en ont le droit; la gestion des droits relève de la responsabilité des services/directions informatiques des adhérents et partenaires non adhérents ;
- l'intégrité des systèmes : les services et les informations (fichiers, messages...) ne peuvent être modifiés que par les personnes autorisées.

Dans le cadre de cette politique de sécurité, il est important de rappeler que l'administration des bases de données et autres structures de données, relève de la responsabilité exclusive du SII.

RGPD

Se reporter à l'annexe 3.

Collaboration des acteurs

Conformément aux règles de l'art, il est rappelé que la réussite des prestations implique un devoir réciproque de collaboration ainsi qu'un devoir d'information entre le SII et ses adhérents et partenaires non adhérents.

Cette collaboration nécessite un respect (dans la mesure du possible) réciproque des calendriers et la disponibilité des interlocuteurs.

Gestion de crise

Définition

Une crise est une situation non voulue, qui pourrait :

- mettre en péril la continuité des services du SII et de ses adhérents et partenaires non adhérents,
- entraîner des conséquences graves pour le fonctionnement du SII et de ses adhérents et partenaires non adhérents.

Organisation

Afin de répondre à une situation de crise le SII a mis en place :

- une organisation humaine et matérielle de crise adaptée aux missions vitales de l'organisme,
- une documentation de crise permettant d'agir efficacement bien que sous la pression de la crise,

PCA

Le SII a mis en place un Plan de Continuité d'Activités (PCA), avec des procédures claires et documentées des cas d'indisponibilité suivants :

– Indisponibilité du Système d'Information du site principal « 1, rue de l'Union à Bobigny », suite à :

- incendie,
- défaillance de la climatisation,
- coupure du câble optique du réseau privé,
- coupure d'alimentation électrique,
- émeute ou intrusion violente.

– Indisponibilité durable de personnes

Dans ce cadre, les réunions sont téléphoniques.

Cartelette de crise

Afin de gérer au mieux toute situation de crise, le SII a conçu une cartelette de crise, contenant :

- les coordonnées du SII, des membres de sa cellule de crise et de ses adhérents et partenaires non adhérents,
- les sinistres traités,
- les règles pour l'alerte,
- la définition de la gestion de crise,
- la définition de la cellule de crise et son fonctionnement,
- les règles de récupération des sauvegardes,
- l'accès au site de secours.

Révision du règlement de service

Ce règlement de service peut faire l'objet d'une révision par le Comité Syndical.

Annexes :

- Annexe 1 : Matrice de responsabilités
- Annexe 2 : Processus par fonction
- Annexe 3 : Règlement européen relatif aux données personnelles (RGPD)

**Annexe 1
MATRICES DE RESPONSABILITES**

DSI		Direction des Systèmes d'Information											
N° ordre	Description	Internes							Partenaires		Extérieur		
		DSI	DGS	AMO	Administration	Prod / Sup. Tech.	Etudes / CdP Dev	Etudes / CdP Fonc	GSQ	SAU	MOA	RSI	MOE
Process PILOTAGE													
1	Comité de Direction	R	S	S	S	S	S	S	S		A	I	
2	Comité de Suivi	R	S	S	S	S	S	S	S		I	A	
3	Reporting	A	I	S		S	S	S	R		I	I	
4	Plan Informatique	C	I	S		S	S	S	R	I	A	S	
<p>R = réalise l'action, A = décide et valide, C = est consulté par R, I = est informé, S = en support à R</p> <p>DSI = Direction des Systèmes d'Information DGS = Direction Générale des Services Admin = Administration Prod = Production CdP Dev = Chef de Projet Développement CdP Fonc = Chef de Projet Fonctionnel AMO = Assistance à Maitrise d'Ouvrage MOA = Maitrise d'Ouvrage MOE = Maitrise d'Œuvre GSQ = Gestion des Services et de la Qualité SAU = Service d'Assistance aux Utilisateurs</p>													
		R	A	S	C	I							

Service AMO/NTIC		Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO)									
N° ordre	Description	Internes						Partenaires		Extérieur	
		DSI	DGS	AMO / NTIC	Administration	Prod / Sup. Tech.	Etudes / CdP Dev	Etudes / CdP Fonc	MOA	RSI	MOE
Process AMOA											
1	Analyse des besoins	I		R			C	C	A	I	
2	Rédaction cahier des charges	I		R					A	I	
3	Réalisation DCE	I	A	R	S				I	I	
4	Analyse offres / Attribution	I	I	R		C	C	C	A	I	I
Process NTIC											
1	Veille Technologique	I		R		I/S	I	I	I	I	
2											
3											
4											

GSQ / SAU		Gestion des Services et de la qualité (GSQ)										
N° ordre	Description	Internes							Partenaires		Extérieur	
		DSI	DGS	AMO	Administration	Prod / Sup. Tech.	Etudes / CdP Dev	Etudes / CdP Fonc	GSQ	SAU	MOA	RSI
Process GSQ												
1	Complète la méthodologie de gestion des projets	A		S			I	I	R			
2	préparation, suivi et contrôle des projets	I		R			I	S	R	I	I	
3	conception et mise à jour du plan informatique	A	I	C			C	C	C	R	I	C
4	Supervise le SAU	A	I	I			I	I	I	R	I	I
Process SAU												
1	Réception/enregistrements demandes & incidents						I	I		S	R	
2	Classifier/Requalifier l'incident						A	I		S	R	
3	Diagnostic/rétablir service/clôturer l'incident						I	I		S	R	A
4	Assigner l'incident						A	A		S	R	
5	Suivre/communiquer état avancement traitement						I	I		S	R	I
6	Administrer application gestion incidents						S			I	R	
7	Fournir des tableaux de bord	A								A	R	
8	fournir le reporting activités	A	I	I			I	I	I	S	R	

Processus		Etudes Fonctionnelles MOE											
Etapas		Internes								Partenaires		Extérieur	
N° ordre	Description	DSI	DGS	AMO	Administration	Prod / Sup. Tech.	Etudes / CdP Dev	Etudes / CdP Func	GSQ	SAU	MOA	RSI	Editeurs
Projets													
Mise en oeuvre Progiciel													
1	Mise en test	I		A		S		R			A	I	S
2	Mise en production	I	I	A	I	S		R	I	I	A	I	S
3	Accompagnement.	I				S		R	I	I	A	I	S
Nouvelles versions Progiciel													
1	Reception nouvelle version	I				S		R			A	I	S
2	Mise en test	I				S		R			A	I	S
3	Mise en production	I				S		R			A	I	S
4	Accompagnement					S		R	I	I	A	I	S
Mise en oeuvre nouveaux modules Progiciels													
1	Mise en test	I		A		S		R			A	I	S
2	Mise en production	I	I	A	I	S		R	I	I	A	I	S
3	Accompagnement					S		R	I	I	A	I	S
Projets													
Développement Logiciel													
1	Analyse des besoins	I		A		S	R				A	I	
2	Design	I		A			R				A	I	
3	Réalisation	I		A			R				A	I	
4	Mise en test	I		A		S	R				A	I	
5	Mise en production	I		A		S	R		I	I	A	I	
6	Accompagnement					S	R		I	I		I	
Maintenance évolutive Logiciel													
1	Demande évolution	I		A		S	R				A	I	
2	Design	I					R					I	
3	Réalisation	I					R					I	
4	Mise en test	I		A		S	R				A	I	
5	Mise en production	I		A		S	R		I	I	A	I	
6	Accompagnement					S	R		I	I		I	
Support													
Accompagnement utilisateurs													
1	Qualification de la demande en priorité, Résolution de problème, Formation, Tache d'exploitation							R			A		
2	Traitement de la demande	I				S		R			A	I	
3	Renseignement de la solution dans l'outil de suivi des demandes							R		A			
Maintenane Corrective logiciels													
1	Qualification de la demande en priorité, Résolution de problème, Formation, Tache d'exploitation						R				A		
2	Traitement de la demande					S	R				A		
3	Mise en test					S	R				A		
5	Mise en production si problème bloquant, sinon passage en maintenance évolutive	I				S	R				A	I	
6	Fermeture de la demande de correction						R			A			

PRODUCTION		Gestion Service Production											
		Internes								Adh.		Ext	
N° ordre	Description	DSI	DGS	AMO	Administration	Prod / Sup. Tech.	Etudes / CdP Dev	Etudes / CdP Fonc	GSQ	SAU	MOA	RSI	MOE
Process Administration													
1	Administration système et réseau	A				R	I						C,S
2	Gestion Bases de données relationnelles ORACLE, MYSQL...	I		I		R	A						C,S
Process Support Technique													
1	Traitement des Demandes	C		I		R			I	S	A	C,I	
2	Traitement des Incidents	I	I	I		R			I	S	A	C	S
3	Gestion des Annuaire	I				R	I					A	S
4	Gestion des Messageries	I				R						A	S
5	Supervision et surveillance	I				R		I	I	A		I	
Process Exploitation													
1	Gestion des Sauvegardes et Restauration					R	C	I		I		A	S
2	Ordonnancement et Tâches d'Exploitation	I				R	A			I			S
3	Façonnage des Etats Informatiques	I				R	C				A	I	
4	Livraison des Etats Informatiques	I				R	I				A	I	
Process Intégration													
1	Mise en Test	I		I		R	A		I			I	S
2	Mise en Production	I		I		R	C,I		I	I	A	I	S
Process Reporting													
1	Statistiques / tableaux de bord	A	I			R			C	S	I	I	
Process Maintenance													
1	Gestion des Infrastructures (Climatisation, Onduleurs etc..)	I	I	I		A			I	I			R
2	Contrats de Maintenance	C	I	I		A			I	I		I	R

Annexe 2 Processus par fonction

Tableau des processus du SII

Fonctions	DSI		Assistance à Maitrise d'ouvrage		Gestion Service et qualité		Etudes fonctionnelles						Production / Etudes techniques						
	Pilotage	AMOA	NTIC	GSQ	SAU	Mise en œuvre Progiciel	Mise en œuvre Nouvelle version	Mise en œuvre Nouveaux modules	Développement de logiciels	Maintenance évolutive	Support accompagnement	Maintenance corrective	Administration	Support technique	Exploitation	Intégration	Reporting	Maintenance	
	Process																		
Comité de Direction																			
Comité de Suivi																			
Reporting																			
Plan Informatique																			
Analyse des besoins																			
Rédaction cahier des charges																			
Réalisation DCE																			
Analyse offres / Attribution																			
Veille Technologique																			
Complète la méthodologie de gestion des projets																			
préparation, suivi et contrôle des projets																			
conception et mise à jour du plan informatique																			
Supervise le SAU																			
Réception/enregistrements demandes & incidents																			
Classifier/Requalifier l'incident																			
Diagnostic/rétablir service/clôturer l'incident																			
Assigner l'incident																			
Suivre/communiquer état avancement traitement																			
Administrer application gestion incidents																			
Fournir des tableaux de bord																			
fournir le reporting activités																			
Mise en test																			
Mise en production																			
Accompagnement.																			
Reception nouvelle version																			
Mise en test																			
Mise en production																			
Accompagnement																			
Mise en test																			
Mise en production																			
Accompagnement																			

Fonctions	DSI					Etudes fonctionnelles							Production / Etudes techniques					
	Pilotage	AMOA	NTIC	GSQ	SAU	Mise en œuvre Progiciel	Mise en œuvre Nouvelle version	Mise en œuvre Nouveaux modules	Développement de logiciels	Maintenance évolutive	Support accompagnement	Maintenance corrective	Administration	Support technique	Exploitation	Intégration	Reporting	Maintenance
Process																		
Design																		
Réalisation																		
Mise en test																		
Mise en production																		
Accompagnement																		
Demande évolution																		
Design																		
Réalisation																		
Mise en test																		
Mise en production																		
Accompagnement																		
Qualification de la demande en priorité, Résolution de problème, Formation, Tache d'exploitation																		
Traitement de la demande																		
Renseignement de la solution dans l'outil de suivi des demandes																		
Qualification de la demande en priorité, Résolution de problème, Formation, Tache d'exploitation																		
Traitement de la demande																		
Mise en test																		
Mise en production si problème bloquant, sinon passage en maintenance évolutive																		
Fermeture de la demande de correction																		
Administration système et réseau																		
Gestion Bases de données relationnelles ORACLE, MYSQL...																		
Traitement des Demandes																		
Traitement des Incidents																		
Gestion des Annuaires																		
Gestion des Messageries																		
Supervision et surveillance																		
Gestion des Sauvegardes et Restauration																		
Ordonnancement et Tâches d'Exploitation																		
Façonnage des Etats Informatiques																		
Livraison des Etats Informatiques																		
Mise en Test																		
Mise en Production																		
Statistiques / tableaux de bord																		
Gestion des Infrastructures (Climatisation, Onduleurs etc..)																		
Contrats de Maintenance																		

Annexe 3

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le règlement du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après le « **RGPD**»), dont les dispositions sont applicables depuis le 25 mai 2018, et la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée le 20 juin 2018 (ensemble la « **Règlementation** ») modifient et renforcent le cadre juridique actuel relatif à la protection des données à caractère personnel et notamment imposent des obligations spécifiques aux organismes qui traitent des données à caractère personnel pour le compte d'un autre organisme en qualité de sous-traitant.

Dans le cadre de ses missions, le SII traite des données à caractère personnel pour le compte des Adhérents, en qualité de Sous-traitant. Il est précisé ici que la présente Annexe est également applicable aux partenaires conventionnels et que pour les besoins de la présente clause, le terme Adhérents désignera tant les membres signataires des statuts que les partenaires signataires d'une convention avec le SII.

Les Parties reconnaissent que les services mis en œuvre par le SII (les « Services ») impliquent la mise en œuvre de traitements de données à caractère personnel par chacune des Parties, suivant les modalités ci-après définies. Les termes « Responsable du traitement » et « Sous-traitant » de données personnelles s'entendent de la définition qui leur est donnée dans la Réglementation.

1. Engagements réciproques des Parties

Chaque Partie respectera les engagements prévus dans le présent article et veillera à ce que son personnel permanent ou temporaire et chacun de ses sous-traitants respectent ses termes.

Dès lors que l'exécution du présent règlement implique le traitement de données à caractère personnel, au sens de la Réglementation, chaque Partie s'engage à :

- respecter la Réglementation,
- traiter de telles données uniquement si cela est requis pour l'exécution des finalités listées ci-après et tel qu'autorisé ou exigé par la loi ;
- garder les données personnelles strictement confidentielles ;
- prendre les mesures de sécurité organisationnelles, physiques et techniques appropriées afin de protéger les données personnelles.

2. Obligations des Adhérents

Chaque adhérent et le SII reconnaissent avoir pris connaissance des dispositions applicables dans le cadre du RGPD.

En tant que Responsable du traitement, chaque Adhérent s'engage à procéder à une inscription sur le registre des traitements administré par son délégué à la protection des données, et à s'assurer de la parfaite information des personnes physiques dont les données sont collectées et traitées, et le cas échéant s'il est requis, du recueil conforme du consentement exprès desdites personnes, de sorte que le Sous-traitant puisse traiter licitement les données qui lui seraient transmises ou qui lui seraient rendues accessibles dans le cadre de l'exécution des Services.

Chaque Adhérent s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant,
- superviser le traitement.

3. Obligations du Sous-traitant

3.1. Le Sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
2. traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.
3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

3.2. Sous-traitance

Le Sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant de second rang ») pour mener des activités de traitement spécifiques, dans les conditions prévues à l'article 28.4 du RGPD.

Il appartient au Sous-traitant de s'assurer que le sous-traitant de second rang présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

Si le sous-traitant de second rang ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par le sous-traitant de second rang de ses obligations.

3.3. Notification des violations de données à caractère personnel

Le Sous-traitant notifiera par écrit au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

3.4. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

Le Sous-traitant aide le responsable de traitement dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes dont les données sont traitées (les « Personnes Concernées »), et qui le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au Chapitre III du RGPD.

Dans le cas où la Personne Concernée adresse sa demande directement au Sous-traitant, celui-ci doit :

1. dans un délai raisonnable, informer la Personne Concernée que sa demande doit être adressée directement au responsable de traitement à l'adresse indiquée par lui, le Responsable de Traitement étant la seule personne habilitée à répondre à la demande.
2. informer le Responsable de Traitement de la demande qui lui avait été adressée par la Personne Concernée, au sujet de ses droits.

Dans le cas où le Responsable de Traitement sollicite de façon expresse, l'assistance du Sous-traitant dans l'exercice de son obligation de répondre à la demande de Personne Concernée ; le Sous-traitant informera le Responsable de traitement de l'estimation des coûts éventuels engagés par une telle assistance. Après avoir obtenu l'acceptation expresse de l'estimation des coûts, le Sous-traitant assistera le Responsable de Traitement, en respectant ses instructions ainsi que les termes du présent règlement de service.

Le Sous-traitant aide dans la mesure du possible le Responsable de traitement, à sa demande et à ses frais, pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle compétente.

3.5. Mesures de sécurité – Sort des données à l’issue de la prestation

Le SII s’engage à prendre toutes les mesures requises en termes de sécurité des données afin d’atténuer les risques présentés par le traitement et que les conditions dans lesquelles le traitement est mis en œuvre soient conformes à la réglementation précitée et garantissent la protection des droits des personnes concernées.

Le SII s’engage à aider l’Adhérent par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s’acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent, en vue d’exercer leurs droits.

Le SII s’engage à aider l’Adhérent à garantir le respect des obligations relatives à la sécurité du traitement, aux exigences suivant une violation de données à caractère personnel, et le cas échéant lorsque cela est requis par la Règlementation, à l’établissement d’une analyse d’impact sur la vie privée et la consultation préalable de la CNIL, à la demande de l’Adhérent et à ses frais, dans la mesure des informations dont le SII dispose.

Au terme des services relatifs au traitement de ces données, le Sous-traitant s’engage, au choix de l’Adhérent :

- à détruire toutes les données à caractère personnel ou
- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement ou
- à renvoyer les données à caractère personnel au Sous-traitant désigné par le Responsable de traitement

Le renvoi doit s’accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d’information du Sous-traitant. Une fois détruites, le Sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

La restitution est conditionnée au règlement dans leur intégralité de toutes les sommes dues par l’Adhérent au SII au titre de l’exécution du règlement de service. Sauf assistance complémentaire commandée par l’Adhérent, la restitution des données de l’Adhérent met un terme à l’ensemble des obligations à la charge du SII.

Tout changement dans les mesures de sécurité requises par l’Adhérent, notamment en conformité avec les lois applicables en matière de données à caractère personnel, doit être convenu entre les Parties.

3.6. Registre des catégories d’activités de traitement

Le Sous-traitant s’engage à tenir par écrit un registre de toutes les catégories d’activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants.

Les coordonnées du délégué à la protection des données du Sous-traitant sont les suivantes :

Maître Cécile Vernudachi, cabinet JCCV avocats

139 boulevard Haussmann 75008 Paris

dpo@jccv-avocats.com ;

- les catégories de traitements effectués pour le compte du Responsable du traitement;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l’identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l’article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l’existence de garanties appropriées;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

3.7. Documentation

Le Sous-traitant s’engage à mettre à la disposition du Responsable de traitement sur sa demande, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations.