

# La priorité à la confidentialité des données client dans le cloud Automation Anywhere



Le portefeuille cloud Automation Anywhere® est une plateforme de prestation de services hébergée. Le portefeuille cloud comprend une Control Room intégrée et des capacités de création de robots hébergées dans le cloud. Il permet d'exécuter les nœuds des Bot Runner connectés au cloud sur l'infrastructure des clients. Des produits supplémentaires, tels qu'IQ Bot™, peuvent également être hébergés dans le cloud.

L'offre cloud est conçue pour assurer la confidentialité des données et elle respecte les normes du RGPD et d'autres directives et principes de confidentialité.

## SÉCURITÉ DES DONNÉES

L'architecture de déploiement adopte une approche de « priorité à la confidentialité » en ce qui concerne la protection des données et l'infrastructure des clients.

La connectivité des données entre le Bot Runner sur le réseau client et la Control Room hébergée dans le cloud est cryptée. Des protocoles de cryptage sécurisés, tels que HTTPS et TLS 1.2, sont utilisés pour crypter les données en mouvement. Pour les données stockées dans le cloud, le cryptage des données au repos est utilisé (par exemple, le cryptage AES 256 bits).

L'intégralité de la stratégie de sécurité, couvrant les opérations cloud sur lesquelles l'offre cloud est déployée, les technologies de cryptage et la sécurité réseau de l'environnement, est décrite dans le Guide des opérations de sécurité cloud, disponible à l'adresse suivante : [<insérer l'URL>](#)

## COLLECTE DES DONNÉES

Le modèle de déploiement implique que les clients construisent leurs robots et gèrent les déploiements de robots à partir de la Control Room dans le cloud. Une fois les robots construits, ils sont testés et déployés pour exécution sur l'infrastructure informatique des utilisateurs.

Le tableau ci-après décrit les données recueillies pour le portefeuille cloud Automation Anywhere. Il donne également des indications sur les données qui pourraient éventuellement être utilisées pour identifier une personne physique.

Élément de données	Catégorie de données	Description
Nom d'utilisateur	Personnelle	Adresse e-mail, prénom et nom de famille, nom d'usage, fuseau horaire, dernière connexion, mot de passe, série de questions, domaine AD
Mot de passe utilisateur	Personnelle	
Clé de sécurité du mot de passe	Personnelle	Clé de sécurité du mot de passe du Credential Vault
Accès à l'appareil du Bot Runner	Personnelle	Nom d'utilisateur et informations d'identification d'accès de l'appareil
Définitions des rôles	Personnelle	Administrateur, créateur, etc.
Rôles mappés à des utilisateurs, des appareils, des ressources	Personnelle	Rôles d'utilisateur
FQDN/IP du robot	Personnelle	L'adresse IP ou le FQDN de l'appareil peut être relié(e) à un utilisateur
Définition du robot (référentiel)	Métadonnées	Données stockées comme partie intégrante de la définition du robot
Informations d'identification de l'application du robot	Personnelle	Utilisateur d'application, URL, clé publique, nom de routage
Plannings des robots de la Control Room	Métadonnées	Gestion des robots ; quand et où exécuter les robots
Définition du flux de travail WLM	Métadonnées	Quand et où exécuter des robots, et dans quel ordre
Journaux d'audit	Personnelle	Peut contenir des identifiants : journal des messages de l'appareil, journal des messages de déploiement, journal des e-mails, journal d'exécution des tâches : (heure de début/fin, identifiant d'utilisateur, planning, nom d'automatisation, identifiant de déploiement, nom de l'appareil, nom du robot, nom d'utilisateur), journal des modifications de gestion des utilisateurs, journal des messages du Credential Vault, journaux des modifications du serveur et de la base de données
Journaux d'erreurs	Personnelle	Peut contenir des identifiants
Outils d'analyse opérationnelle	Métadonnées	État du service
Données d'utilisation	Métadonnées	Utilisation des fonctionnalités, licences activées, agrégées sans identifiants de données personnelles/d'utilisateur.  Pour IQ Bot : instance d'apprentissage d'utilisateurs, domaines, statistiques opérationnelles, modifications de validation, documents chargés et résultats d'extraction.
Données d'utilisation	Personnelle/ Métadonnées	Instances d'apprentissage d'utilisateurs, domaines, statistiques opérationnelles, modifications de validation, documents chargés par l'utilisateur et résultats d'extraction.

# UTILISATION DES DONNÉES

## Exploitation et assistance

Les opérations cloud surveilleront les systèmes de déploiement et les performances opérationnelles afin d'exploiter, de dimensionner et de prendre en charge le service conformément aux accords de niveau de service <lien ici>. En règle générale, Automation Anywhere ne bénéficie d'aucune visibilité sur les données client énumérées précédemment.

Lorsque les services d'assistance ont besoin d'y accéder afin de résoudre des problèmes, le personnel de support ne le fera qu'avec la permission du client.

## Afin d'améliorer le produit, Automation Anywhere :

- Analysera les données d'utilisation des fonctionnalités pour améliorer le produit, par exemple, ajouter de la télémétrie afin d'offrir une visibilité opérationnelle sur l'utilisation des fonctionnalités. Cela permettra à Automation Anywhere de prioriser et d'apporter des améliorations au produit. Voici quelques exemples :
  - Examiner la fréquence d'utilisation des commandes Excel pour aider à déterminer les commandes à ajouter en priorité aux prochaines versions
  - Fournir des recommandations sur les meilleures pratiques opérationnelles
  - Fournir des services d'assistance qui seront utilisés pour la mise à jour, la sécurisation et le dépannage
  - Personnaliser les produits et émettre des recommandations
  - Pour IQ Bot, les données client seront utilisées pour améliorer la qualité des compétences d'apprentissage de l'IA

Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité des données d'Automation Anywhere, veuillez consulter l'adresse suivante : <https://www.automationanywhere.com/in/privacy>

## Rétention des données après la résiliation de l'abonnement

Automation Anywhere conservera les données, les configurations (robots), les données IQ Bot et la plupart des journaux du client pendant 30 jours après la fin de son abonnement. Certains journaux pourront être conservés jusqu'à 180 jours après la résiliation de l'abonnement du client.

Vous trouverez ici tous les détails de l'addendum relatif au traitement des données et de la politique de rétention des données : <https://www.automationanywhere.com/support/DPA.pdf>

# PROTECTION DES DONNÉES

Automation Anywhere propose un ensemble complet de fonctions de sécurité qui sont automatiquement fournies ou qui sont configurables dès la conception pour assurer la protection des données. Comme pour toute application d'entreprise, l'utilisation cohérente et appropriée des contrôles de sécurité est à la charge de l'entreprise qui utilise l'application. L'autorisation des utilisateurs dépend des administrateurs informatiques, qui doivent mettre en œuvre des contrôles pour s'assurer que seul le personnel autorisé y ait accès.

Le propriétaire des données doit s'assurer que seul le personnel autorisé pour raisons professionnelles peut accéder au service. Les utilisateurs professionnels disposant d'un accès peuvent recevoir des autorisations précises via des contrôles d'accès en fonction des rôles (RBAC). Les modèles RBAC assurent un double contrôle et une séparation des tâches au sein des opérations. Des autorisations peuvent être appliquées à tous les aspects du fonctionnement du produit, y compris les informations d'identification, les robots, les Bot Runner, les Bot Creator, les planifications de robots, les instances d'apprentissage IQ Bot, l'accès au journal d'audit, les files d'attente de gestion de la charge de travail et les pools.

Automation Anywhere fournit des fonctions d'audit complètes où toutes les actions des utilisateurs sont vérifiées au sein de la plateforme, avec des enregistrements de tous les accès et de l'ensemble des mesures prises par le personnel exploitant. L'audit est automatisé pour tous les rôles privilégiés et non privilégiés afin de se conformer aux bonnes pratiques définies dans la norme NIST AC-6.

Étant donné que les robots sont des programmes logiciels développés par des experts clients, les processus les plus avancés exigent la mise en œuvre de processus de cycle de développement du logiciel sécurisé (SDLC) par le client. À cette fin, Automation Anywhere prend en charge la séparation des environnements de développement, de test et de production via une combinaison de déploiements séparés et du système RBAC, décrit ci-dessus.

## Pseudonymisation

Le RGPD désigne spécifiquement la pseudonymisation comme étant une mesure technique appropriée pour protéger les données. La pseudonymisation transforme les données en identifiants artificiels. Cela fournit au contrôleur des données et au responsable du traitement un moyen de traiter les données de sorte qu'il n'est plus possible d'utiliser ces dernières pour identifier une personne physique sans disposer d'informations complémentaires conservées séparément. La création de jeton est une autre approche, qui transforme les données de manière à ce qu'elles puissent être référencées ultérieurement, mais en termes de données symbolisées, de telle sorte qu'elles ne puissent pas être utilisées pour identifier une personne physique.

Automation Anywhere recommande l'utilisation de la pseudonymisation des données pour les environnements de développement et de test. Pour IQ Bot, les documents et les images dans l'environnement de production seront traités avec les informations réelles de l'utilisateur. Il est techniquement impossible d'appliquer automatiquement le processus de pseudonymisation à ces documents et d'utiliser IQ Bot.

## Rémanence des données dans la Control Room

Il existe des cas où des données sont conservées dans les bases de données qui prennent en charge la Control Room. Spécifiquement lorsque vous utilisez la gestion des charges de travail, IQ Bot et Bot Insight™ (prochaine version). Dans tous les cas de rémanence de données dans la Control Room, la pseudonymisation et la création de jetons réduisent les efforts du contrôleur des données et du responsable de traitement pour assurer le respect du RGPD. En outre, lors de l'activation des journaux pour le débogage, des informations telles que le nom d'utilisateur (utilisateurs de la plateforme) seront conservées dans les journaux.

## Gestion des charges de travail et files d'attente

Lorsque vous utilisez la gestion des charges de travail (prochaine version) afin de déployer plusieurs robots pour la même automatisation, les éléments de travail placés dans les files d'attente sont stockés dans la base de données de la Control Room. À travers l'interface utilisateur de la Control Room, tout élément de travail peut être interrogé, examiné et supprimé. Lors du traitement de données personnelles dans des éléments de travail, les files d'attente peuvent être supprimées périodiquement.

Les informations d'identification de l'utilisateur peuvent être ajoutées et supprimées par tout administrateur disposant des privilèges appropriés, définis par le rôle approprié. La Control Room prend en charge la recherche, l'examen et la suppression de tout identifiant à tout moment.

La Control Room permet de configurer et de supprimer des comptes d'utilisateurs grâce aux contrôles RBAC appropriés. L'administrateur de l'entreprise est chargé de fournir un accès approprié aux utilisateurs et aux ressources. L'administrateur doit créer une stratégie avec le niveau d'accès requis conformément aux directives sur la confidentialité des données utilisateur et d'entreprise. Si un utilisateur souhaite accéder à ses informations personnelles ou y limiter l'accès, il doit contacter l'administrateur du client. Les administrateurs du client peuvent supprimer les comptes de l'utilisateur depuis la Control Room.

Pour en savoir plus sur les [demandes de confidentialité des données RGPD](#) et sur les copies des données personnelles, Automation Anywhere vous invite à vous rendre sur le [formulaire de demande d'accès aux données](#).

## RÉSUMÉ

Les clients attendent des offres actuelles, basées sur le cloud et essentielles pour l'entreprise, qu'elles proposent des solutions pour lesquelles la sécurité d'accès et la confidentialité des données sont considérées comme des exigences primordiales.

Le portefeuille cloud Automation Anywhere est conçu pour satisfaire et dépasser des directives opérationnelles exigeantes, et ce pour une bonne raison : nous nous soucions profondément de la confidentialité et de la sécurité des personnes en matière de prestation de services d'automatisation aux clients.

Pour en savoir plus sur les solutions cloud révolutionnaires d'Automation Anywhere, rendez-vous sur la page [cloud](#).