Politique de Confidentialité de Poka

Date d'entrée en vigueur : February 22, 2024

1. Applicabilité de la politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité s'applique à la collecte et au traitement des données des clients par Poka à travers l'utilisation des services logiciels, y compris les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable en vertu de la loi applicable sur la protection des données dans la mesure où elles sont incluses dans les données des clients (« Données personnelles »). Tous les termes non définis ici auront la signification qui leur est donnée dans les conditions de service aux clients de Poka.

2. Intégration avec des applications ou services tiers

2.1 Notre politique de confidentialité s'applique uniquement à la manière dont Poka traite vos données et ne couvre pas les applications ou services tiers que vous pourriez intégrer à notre plateforme. Ces services externes, une fois intégrés à Poka, pourraient partager certaines informations avec nous en fonction des autorisations que vous accordez. Il est important pour les clients et les utilisateurs abonnés de revoir et de gérer activement les paramètres de confidentialité de ces services tiers pour comprendre et contrôler les données partagées.

3. Collecte de données

Dédié à fournir une expérience de service logiciel sécurisée et personnalisée, Poka collecte et traite soigneusement les informations pour aligner nos services avec vos besoins et protéger rigoureusement vos données. Les sections suivantes détaillent les catégories de données des clients que nous collectons :

3.1 Données des clients :

- 3.1.2 - **Contenu généré par l'utilisateur** : Cela inclut tout contenu créé, généré, téléchargé, transmis ou autrement mis à disposition par le client ou ses utilisateurs abonnés lors de l'utilisation des services logiciels ;
- 3.1.3 - **Informations sur l'utilisateur abonné** : Pour chaque utilisateur abonné, nous collectons :
    - Noms et noms d'utilisateur pour identifier les utilisateurs au sein de nos services ;
    - Un ID d'utilisateur abonné pseudonymisé (par exemple, acme_201) pour l'identification unique et les opérations ;
    - Les journaux d'accès, y compris les adresses IP, la date, l'heure, les informations sur l'appareil, les configurations du navigateur et les données de cookies, pour assurer la sécurité et personnaliser l'expérience utilisateur.
- 3.1.4 - Selon les préférences et directives de nos clients, Poka a la capacité de collecter des informations supplémentaires décidées par le client. Ces données optionnelles peuvent inclure :
    - Le titre de poste d'un utilisateur abonné ;
    - Le numéro d'employé attribué à un utilisateur abonné ;
    - L'adresse e-mail d'un utilisateur abonné ;

    - La date de naissance d'un utilisateur abonné ;
    - La date d'embauche d'un utilisateur abonné ;
    - Une photo de profil d'un utilisateur abonné.

Il est important de noter que la collecte de ces informations dépend de la décision du client de les fournir, soulignant notre engagement envers des pratiques de traitement des données flexibles qui respectent les préférences de nos clients.

3.2 Données d'utilisation :

- **Métadonnées des services** : Aperçus des interactions des utilisateurs, telles que le contenu téléchargé et les intégrations tierces, pour améliorer la fonctionnalité du service et l'engagement des utilisateurs.
- **Données de journal** : Inclut les adresses IP, les préférences linguistiques, les types de navigateurs et les dates/temps d'utilisation pour la sécurité et l'optimisation du service.
- **Données sur les appareils** : Informations sur les appareils accédant à nos services, comme les systèmes d'exploitation et les paramètres des appareils, pour assurer la compatibilité et les expériences personnalisées.
- **Données d'analyse** : Métriques d'utilisation et autres données analytiques non seulement pour résoudre les problèmes mais aussi pour améliorer la performance du service et améliorer continuellement l'expérience utilisateur globale.

3.3 Conformité légale dans la gestion des données par les clients :

Dans le cadre de notre cadre de confidentialité, nous travaillons selon des accords contractuels avec nos clients. Ces accords obligent nos clients à s'assurer qu'ils ont une base légale pour la collecte et le traitement des données personnelles de leurs employés, ce qui inclut leurs utilisateurs abonnés. Il est de la responsabilité des clients de vérifier et de maintenir les bases légales pour le traitement de telles données, conformément aux réglementations sur la vie privée applicables. Cette obligation comprend non seulement l'obtention des consentements nécessaires mais aussi l'adhésion à toute autre exigence légale pour le traitement des données.

4. Utilisation des données

Poka utilise les données collectées pour fournir, améliorer et sécuriser nos services logiciels, ainsi que pour remplir nos obligations légales et contractuelles. Ci-dessous, nous détaillons les utilisations spécifiques des données dans nos opérations :

4.1 Livraison et amélioration du service :

- **Efficacité opérationnelle** : Utilisation des données pour assurer le fonctionnement efficace de nos services logiciels, y compris la gestion du service, le support et le dépannage.
- **Personnalisation** : Adapter l'expérience utilisateur pour répondre aux besoins et préférences spécifiques de nos clients et de leurs utilisateurs abonnés.
- **Améliorations** : Informer le développement et l'amélioration de nouvelles fonctionnalités de service existantes en fonction de l'interaction des utilisateurs et des retours.

4.2 Conformité légale et sécurité :

- **Obligations réglementaires** : Respect des exigences légales, réglementaires et de conformité applicables.
- **Mesures de sécurité** : Mise en œuvre de protocoles de protection et de sécurité des données pour protéger l'intégrité et la confidentialité des données des clients contre l'accès non autorisé, l'altération ou la destruction.

4.3 Partage de données et collaboration avec des tiers :

- **Prestataires de services tiers (sous-traitants)** : Collaboration avec des tiers de confiance pour faciliter divers aspects de nos services, tels que l'hébergement, l'analyse et le support client, sous des accords stricts de protection des données.
- **Exigences légales** : Divulgation des données lorsque requis par la loi ou en réponse à des processus légaux, après vérification de la légitimité de telles demandes.

4.4 Droits des utilisateurs et contrôle des données :

Les clients ont des droits concernant leurs données, y compris le droit d'accéder, de corriger, de supprimer ou de restreindre l'utilisation de leurs données personnelles. Poka fournit des mécanismes pour que les clients exercent ces droits de manière efficace.

4.5 Transferts de données transfrontaliers :

Compte tenu de la nature mondiale de nos services, Poka prend des mesures méticuleuses pour garantir que les transferts internationaux de données personnelles sont effectués en stricte conformité avec les lois applicables sur la protection des données. Pour protéger les données personnelles au-delà de nos frontières, nous mettons en œuvre les mesures suivantes :

- **Clauses contractuelles types (CCT)** : Nous utilisons des CCT approuvées par la Commission européenne pour les transferts de données de l'Espace économique européen (EEE) vers des pays non considérés comme offrant un niveau de protection des données adéquat. Ces clauses fournissent des normes juridiques contraignantes pour protéger vos données, quelle que soit le pays de destination.

- **Décisions d'adéquation** : Lorsque possible, nous nous appuyons sur des décisions d'adéquation prises par la Commission européenne, indiquant qu'un pays non-EEE assure un niveau de protection des données adéquat. Les transferts de données vers de tels pays ne nécessitent aucune sauvegarde ou autorisation supplémentaire.

- **Accords de protection des données** : Avec tous nos partenaires et sous-traitants internationaux, nous concluons des accords de protection des données qui adhèrent strictement aux normes les plus élevées de confidentialité et de sécurité, reflétant ou dépassant celles requises sous le RGPD et d'autres lois pertinentes.

- **Surveillance juridique continue** : Nous examinons régulièrement les développements juridiques et réglementaires en matière de protection des données dans le monde entier, ajustant nos mécanismes de transfert de données au besoin pour rester en conformité avec les nouvelles exigences légales et les meilleures pratiques.

Ces mesures font partie de notre engagement à protéger votre vie privée et à garantir la sécurité de vos données, indépendamment des frontières géographiques. L'approche de Poka en matière de transferts de

données transfrontaliers est conçue pour maintenir l'intégrité et la confidentialité de vos informations personnelles tout en respectant toutes les obligations légales applicables.

4.6 Conservation des données :

Poka conservera les données des clients conformément aux instructions du client (sauf si requis par la loi applicable) et conformément à la section 9.3 des Conditions de service aux clients. Poka peut conserver d'autres informations aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées dans cette politique.

5. Utilisation des données par l'IA

Chez Poka, nous sommes engagés à exploiter le pouvoir transformateur de l'Intelligence Artificielle (IA) pour améliorer nos Services Logiciels, offrant des expériences supérieures et personnalisées pour nos clients. En déployant ces technologies avancées, nous donnons la priorité à la confidentialité, à l'intégrité et à la sécurité des données des clients par-dessus tout, en garantissant que nos pratiques sont en stricte conformité avec les normes de protection des données mondiales.

5.1 Utilisation exclusive des données

- **Utilisation dédiée des données** : Vos données sont exclusivement utilisées pour fournir les services que vous recevez de notre part. Elles ne sont jamais employées dans la formation de modèles généraux d'IA ou au profit d'autres clients.
- **Ségrégation des données** : Nous mettons en œuvre des pratiques strictes de ségrégation des données, traitant vos données de manière isolée pour en garantir la confidentialité. Cette approche est soutenue par des mesures de sécurité avancées, assurant la protection maximale de vos informations.
- **Fonctionnalités alimentées par l'IA** : Nos fonctionnalités d'IA sont alimentées soit par des modèles d'application générale, soit par des modèles sur mesure développés pour répondre à vos besoins spécifiques. Nous garantissons que ces modèles sont exclusifs aux clients et jamais partagés avec d'autres organisations ou clients.

5.2 Transparence et utilisation responsable des données :

- **Utilisation transparente de l'IA** : Nous nous efforçons d'être transparents dans la manière dont nous utilisons l'IA, fournissant des aperçus sur les types de données utilisées et les objectifs et avantages de nos fonctionnalités d'IA.
- **Utilisation responsable des données** : Nous traitons toutes les données avec la plus grande responsabilité, garantissant que l'application de l'IA est alignée sur nos normes élevées de confidentialité des données et de sécurité.

5.3 Sécurité et conformité

- **Protection robuste des données** : Notre programme de sécurité de l'information est méticuleusement conçu pour s'aligner sur les meilleures pratiques et normes de l'industrie, soulignant notre engagement envers la sécurité des données. Cette approche robuste est validée par nos audits annuels SOC 2 Type II, garantissant que nos pratiques non seulement répondent, mais dépassent les exigences rigoureuses nécessaires pour protéger vos données en tout temps.
- **Fournisseurs d'IA tiers** : Dans les cas où nous collaborons avec des fournisseurs d'IA tiers, nous exigeons une adhésion stricte à nos politiques de données, interdisant l'utilisation de nos données de

clients pour la formation de modèles et imposant des mesures de sécurité rigoureuses. Notre diligence raisonnable confirme que ces partenaires répondent à nos normes de confidentialité et de sécurité des données.

- **Propriété des données par le client** : Nous vous assurons de conserver la pleine propriété et le contrôle de vos données lors de l'utilisation de Poka.

6. Hébergement des données

6.1 Poka traite, stocke et héberge actuellement principalement les données des clients aux États-Unis, au Canada et/ou dans l'Union européenne. Cependant, les données des clients auront très probablement une grande présence d'hébergement dans la région où les utilisateurs abonnés accèdent aux services logiciels. Pour optimiser les performances et améliorer la livraison des services logiciels, Poka ne limite pas géographiquement le mouvement des données des clients entre les juridictions et donc elles peuvent se déplacer au besoin ou selon les exigences.

7. Sous-traitants

Poka s'appuie sur un réseau soigneusement sélectionné de sous-traitants pour fournir l'infrastructure, le stockage des données et diverses améliorations de service. Ces partenaires sont essentiels à la fourniture de nos services logiciels et sont choisis pour leur engagement envers la sécurité des données et la conformité en matière de confidentialité.

Liste et objectifs des sous-traitants :

Nom de l'entité	Type / Objectif de l'entité	Pays de l'entité
Amazon Web Services	Fournisseur de services cloud	États-Unis, Canada & Europe

Poka utilise les sous-traitants suivants dans la fourniture des services :

Nom de l'entité	Type / Objectif de l'entité	Pays de l'entité
Datadog, Inc.	Solution de gestion des journaux	États-Unis
Functional Software (sentry.io)	Rapport d'erreurs d'application web	États-Unis
Intercom, Inc.	Support client et engagement & collecte de retours	États-Unis
Looker (Google LLC)	Plateforme d'intelligence d'affaires	États-Unis
Fivetran, Inc.	Service ETL en lien avec l'intelligence d'affaires	États-Unis
Snowflake, Inc.	Service d'entrepôt de données	États-Unis & Europe
Zapier, Inc.	Système d'automatisation des affaires	États-Unis
Wootric, Inc.	Fournit des services d'expérience client, de collecte de retours et d'enquêtes.	États-Unis
Flatfile	Outil d'importation de masse	États-Unis

Nom de l'entité	Type / Objectif de l'entité	Pays de l'entité
Amplitude	Analytique utilisateur pour améliorations de service et support	États-Unis
Zendesk	Service de documentation en ligne & support client	États-Unis
Readme	Service de documentation d'API en ligne	États-Unis
Beam (Pusher)	Service de notification web	États-Unis & Royaume-Uni
Sendbird	Service de chat & vidéo	États-Unis
Survey Monkey	Fournit des services d'expérience client, de collecte de retours et d'enquêtes.	États-Unis
Rev.ai	Services de transcription de la parole en texte (voir note *1* ci-dessous)	États-Unis

Note 1

Toutes les langues sont transcrites (parole en texte) dans Rev.ai, sauf les langues suivantes qui sont transcrites dans la région AWS du client :

- Malais
- Portugais (Portugal)
- Thaï

Poka utilise les sous-traitants suivants qui fournissent des services de support incident :

Nom de l'entité	Type / Objectif de l'entité	Pays de l'entité
Slack, Inc	Outil de communication interne.	États-Unis
Google LLC	Email et stockage de documents.	États-Unis
Opsgenie (Atlassian)	Gestion des opérations informatiques et gestion des incidents	États-Unis
Statuspage (Atlassian)	Outil de communication d'incidents et de maintenance	États-Unis

Poka peut utiliser les filiales suivantes dans la fourniture des services :

Nom de la filiale	Emplacement
Poka Inc.	Canada
Poka US Inc.	USA

7.1 **Notification des changements** : Poka est engagé envers la transparence et la confiance dans nos relations avec les clients. En cas de changements dans notre liste de sous-traitants, y compris l'ajout ou le

remplacement de fournisseurs, nous informerons nos clients par les méthodes suivantes :

- **Notifications par email** : Des emails directs envoyés aux adresses de contact enregistrées de nos clients telles que fournies dans le centre d'administration.
- **Notification dans l'application** : Des annonces et des mises à jour seront envoyées à travers notre application à tous les administrateurs de Poka, assurant une communication complète concernant tout changement.
- **Mises à jour de la politique sur notre site web** : Les listes révisées et les changements documentés dans notre section de politique de confidentialité en ligne.

7.2 **Reconnaissance du client** : En utilisant les services logiciels de Poka, les clients reconnaissent que leurs données peuvent être traitées et stockées par les sous-traitants listés dans diverses juridictions, sous des accords stricts de traitement des données qui adhèrent aux normes de confidentialité et de sécurité de Poka. Poka assure que tous les sous-traitants sont liés par des termes contractuels aussi protecteurs que ceux énoncés dans cette politique de confidentialité.

Les clients qui ont des objections à tout nouveau sous-traitant ont l'option de notifier Poka dans les 30 jours suivant une telle annonce. Poka travaillera alors avec le client pour aborder ces préoccupations et trouver une solution commercialement raisonnable.

8. Contrôle des données

8.1 Le client est considéré comme le Contrôleur des données des clients et, à ce titre, détermine comment elles doivent être traitées par Poka le Processeur de données. Le client doit également être responsable d'obtenir la base légale appropriée avant de traiter toute information personnelle. Poka sera considéré comme le Contrôleur des données pour d'autres informations.

9. Transferts de données internationaux

9.1 Poka adhère au RGPD pour transférer des données personnelles hors de l'UE, utilisant des Addendums de traitement des données (DPA) qui incorporent des Clauses contractuelles types (CCT). Ces cadres juridiques garantissent que la protection des données est alignée sur les normes de l'UE, indépendamment de la destination des données.

Les clients nécessitant des transferts de données internationaux peuvent entrer dans un DPA, y compris des CCT, en nous contactant à privacy@poka.io. Nous mettons régulièrement à jour nos pratiques pour rester conformes au RGPD, offrant transparence et sécurité dans la manipulation des données.

10. Changements à cette politique

10.1 À mesure que les services logiciels de Poka évoluent aux côtés des lois, réglementations et normes industrielles, des mises à jour périodiques de cette politique peuvent être nécessaires. Lorsque Poka apporte des mises à jour ou des changements à cette politique, nous notifierons nos clients en utilisant les méthodes suivantes pour assurer la transparence et maintenir la confiance :

- **Notifications par email** : Des emails directs seront envoyés aux adresses de contact enregistrées de nos clients telles que spécifiées dans le centre d'administration.
- **Notification dans l'application** : Des annonces et des mises à jour concernant les changements de politique seront communiquées à travers notre application à tous les administrateurs de Poka,

assurant une diffusion complète de l'information.

- **Mises à jour de la politique sur notre site web** : Une copie révisée de cette politique sera publiée dans la section Politique de confidentialité sur le site web de Poka.

Les clients sont encouragés à consulter régulièrement cette politique pour rester informés et assurer une conformité continue avec ses termes.

11. Contact

11.1 Si vous avez des questions sur cette politique, vous pouvez nous contacter par email à privacy@poka.io.