

## Politique de confidentialité pour les services infonuagiques

Notre Politique de confidentialité a été mise à jour le 1<sup>er</sup> juin 2022.

ComputerTalk est déterminé à protéger votre vie privée et elle gère vos données personnelles conformément à la loi sur la protection des données applicable. La présente politique de confidentialité s'applique à Computer Talk Technology Inc. et à Computer Talk Global Corp. et couvre nos activités de traitement comme fournisseur de service de traitement de données. Il a pour but d'être clair, concis et transparent sur la manière dont nous recueillons, emmagasinons et utilisons vos données personnelles.

### Qui sommes-nous

ComputerTalk est une compagnie incorporée au Canada, son principal lieu d'affaires est situé au 150 Commerce Valley Drive West, Suite 800, Markham, Ontario, Canada, L3T 7X3. Nous sommes un fournisseur mondial de solutions de centre de contact de classe entreprise et de Réponse vocale interactive (RVI) avancées optimisées par notre plateforme logicielle ice et notre outil de conception d'applications exclusifs.

### Les données que nous recueillons sur vous

En lien avec l'utilisation des services infonuagiques, des données personnelles peuvent être capturées ou entrées dans les services, leur étendue dépend et est contrôlée par le Client, à sa seule discrétion et elles peuvent inclure sans être limitée aux catégories suivantes de données personnelles à:

- Nom
- Date de naissance
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse de courriel
- Occupation
- Titre du poste
- Nom et adresse de la compagnie
- Données d'identité
- Données sur la vie professionnelle
- Données sur la vie personnelle
- Données de connexion
- Données de localisation
- Numéro de téléphone source et affichage du nom (reçus de l'entreprise de télécommunications) pour les appels
- L'adresse de courriel et le nom d'affichage de courriel pour les courriels
- L'adresse de courriel et le nom fournis par l'utilisateur pour les clavardages web
- L'identité source pour les interactions provenant des réseaux sociaux (par ex. ID de profil

Facebook)

- Le numéro de téléphone et le nom d'affichage sources pour les SMS
- Le numéro de téléphone et l'adresse de courriel d'un transfert externe, à l'extérieur de la plateforme du centre de contact ice
- D'autres catégories de données configurées ou personnalisées par le responsable du traitement de données

### Comment nous recueillons vos données

La solution du Client recueille l'information que nous traitons à partir des personnes concernées qui interagissent volontairement avec celle-ci, rendues disponibles d'une autre manière ou introduites dans l'environnement de données de la solution par des actions ou des directives du Client.

### Comment nous utilisons vos données et le fondement juridique de leur traitement

Par suite d'un accord commercial avec ComputerTalk pour l'utilisation de nos services, nos Clients consentent au traitement des données concernant les employés du Client et des données de leurs sujets utilisateurs finaux tel que spécifié par et à la seule discrétion de chaque client. L'information sur la personne concernée est traitée et recueillie strictement pour l'exécution du contrat que nous établissons avec chaque client et basée sur les intérêts commerciaux légitimes suivants:

- *Pour la gestion et l'exploitation du service.* Le client autorise des employés ou des agents spécifiques à accéder aux services en entrant de l'information exclusive à ces individus dans leur interface d'administration ice.
- *Pour les statistiques et les rapports.* Pour les besoins de gestion opérationnelle des services du client, ice fournit une variété de données statistiques et de modèles de contacts, incluant le suivi des interactions des utilisateurs et des points d'entrée.
- *Pour le suivi du service et la gestion de contacts.* ice procure des outils pour permettre à ses utilisateurs de rechercher des interactions antérieures avec le système selon la source et la destination du contact, ce qui leur permet d'effectuer des suivis sur des interactions précédentes.
- *Pour les besoins d'archivage personnalisé orienté vers le client.* Les enregistrements complets des interactions des contacts peuvent être conservés et archivés pour des périodes spécifiées par le client afin de satisfaire à des exigences légales comme aux objectifs commerciaux légitimes de leur entreprise.
- *Pour le soutien et le dépannage.* La rétention des données de la compagnie de téléphone peut être utilisée pour le diagnostic de pannes pour des problèmes de qualité de la voix et de connectivité de la messagerie dans l'environnement. Ce traitement est nécessaire pour faciliter et améliorer nos services.

### Comment nous emmagasinons vos données

ComputerTalk emmagasine de façon sécuritaire les données du Client dans des centres de



données en colocation au Canada et aux États-Unis, où les données sont conservées selon des mesures de sécurité conformes aux normes de l'industrie. ComputerTalk a pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que nous avons atténué les risques comme la perte de données et l'accès non autorisé, la destruction, l'utilisation et la modification ou la divulgation des données.

### Durant combien de temps nous conservons vos données

Nous ne conserverons pas vos données plus longtemps qu'il ne faut. La durée de rétention dépend des obligations légales que nous avons et de la nature de tout contrat que nous avons avec les Clients.

Par défaut, les enregistrements voix sont archivés durant 90 jours avec une copie de sauvegarde en service infonuagique chiffré. Au bout de 90 jours, les enregistrements voix sont éliminés. Les enregistrements détaillés de contact et les enregistrements de courriels sont conservés durant un an. Pour les autres modalités de contact (par ex. le clavardage web), la rétention des enregistrements de contact est optionnelle. Tous les intervalles de rétention sont configurables. Une fois la période de rétention expirée, ComputerTalk suit les processus conformes aux normes de l'industrie pour la destruction sécuritaire des données du Client qui deviennent obsolètes ou ne sont plus requises en vertu de l'accord.

Dans un délai de 30 jours civils suivant la cessation des services, à moins que le Client ne le demande expressément, toute l'information recueillie au cours de la prestation des services est supprimée de façon sécuritaire de même que tous autres éléments de la solution réservés aux services du Client, incluant le(s) site(s) web, les données de configuration ou autres données associées à ces services.

### Avec qui nous partageons vos données

ComputerTalk n'accèdera ni n'utilisera les données du Client sauf tel que décrit dans l'Accord pour la prestation des services ou à la demande expresse du Client. ComputerTalk ne divulguera pas les données du Client à quelque gouvernement sauf si nécessaire pour se conformer à la loi ou à un ordre valide et contraignant d'une agence d'application de la loi (comme un subpoena ou un ordre de la cour).

ComputerTalk peut transférer les données à ses entreprises associées ou engager d'autres compagnies pour fournir des services limités en son nom, comme l'assistance au soutien du client. Ces associés ou sous-contracteurs auront la permission d'obtenir des données du Client seulement dans le cadre de la prestation des services pour lesquels ComputerTalk a retenu leurs services.

### Transfert de données personnelles

Le Client comprend que les services fournis par ComputerTalk exigent parfois que des données du Client soient transférées vers un pays ou un territoire à l'extérieur du pays ou de la région du Client. Le Client accepte que ComputerTalk effectue de tels transferts des données du Client à un tel pays et emmagasine et traite les données du Client pour fournir les services. Les clauses standards du contrat situées [ici](#) s'appliqueront aux données du Client transférées hors de l'EEE, soit

directement ou au moyen d'un transfert ultérieur, à tout pays non reconnu par la Commission européenne pour procurer une protection adéquate des données personnelles (tel que décrit dans la Loi sur la confidentialité applicable).

## Vos droits concernant la protection des données

ComputerTalk aimerait s'assurer que vous êtes pleinement conscient de vos droits en matière de protection des données. Tout utilisateur à droit à ce qui suit:

- Le droit d'être informé. Vous avez le droit de savoir quelles données sont recueillies, comment elles sont utilisées, combien de temps elle seront conservées et si elles seront partagées avec des tiers. Nous le faisons au moyen de la Politique de confidentialité.
- Le droit d'accès. Vous avez le droit de demander des copies de vos données personnelles à ComputerTalk. Nous devons répondre à votre demande dans un délai d'un mois.
- Le droit à la rectification. Vous avez le droit de demander à ComputerTalk de mettre à jour toutes données soit inexactes ou incomplètes.
- Le droit à l'effacement. Vous avez le droit de demander à ComputerTalk d'effacer vos données personnelles dans certaines circonstances.
- Le droit à la limitation de traitement. Vous avez le droit de demander à ComputerTalk de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances.
- Le droit à la portabilité des données. Vous avez le droit de demander à ComputerTalk de transférer les données que nous avons recueillies à une autre organisation ou à vous directement sous certaines conditions.
- Le droit de s'opposer au traitement. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles sous certaines conditions.
- Les droits relatifs à la prise de décision automatisée, incluant le profilage. Vous avez le droit de vous opposer à la prise de décisions qui vous concernent par des processus automatisés ou de profilage.

Pour présenter une demande d'exercer un des droits décrits ci-dessus, s.v.p. contactez [dataprivacy@computer-talk.com](mailto:dataprivacy@computer-talk.com). Nous examinerons et accèderons à toute demande en fonction des lois applicables en matière de protection des données.

## Modification de notre Politique de confidentialité

ComputerTalk revoit régulièrement sa Politique de confidentialité et place toutes les mises à jour sur notre site web. Nous vous encourageons à revoir périodiquement cette politique de confidentialité pour apprendre comment ComputerTalk protège vos données personnelles.

## Délégué à la protection des données personnelles

Notre déléguée à la protection des données personnelles, Jennifer Sutcliffe, est responsable de veiller à ce que nous faisons de vos renseignements et de s'assurer de notre conformité aux lois sur la protection des données.

Si vous avez des préoccupations ou des questions sur notre utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre déléguée à la protection des données personnelles, Jennifer Sutcliffe, par courriel à [dataprivacy@computer-talk.com](mailto:dataprivacy@computer-talk.com).

### Comment joindre ComputerTalk

Pour toute question en lien avec la Politique de confidentialité de ComputerTalk, la collecte, le stockage ou le traitement de vos données ou si vous désirez exercer un de vos droits en matière de protection des données, s.v.p. n'hésitez pas à nous contacter:

Computer Talk Technology Inc.

150 Commerce Valley Drive West, Suite 800

Markham, Ontario, Canada, L3T 7X3

Téléphone: 905-882-5000

Courriel: [dataprivacy@computer-talk.com](mailto:dataprivacy@computer-talk.com)

### Comment contacter l'instance appropriée

Si vous désirez déposer une plainte ou si vous sentez que ComputerTalk n'a pas suffisamment répondu à votre préoccupation, vous pouvez contacter le Commissaire à l'information du Canada.

URL: <https://ico.org.uk/make-a-complaint/>

Téléphone: 0303 123 1113