Règles de confidentialité Intent Technologies

A compter du 24 janvier 2018.

1. Introduction.

Les Services sont fournis par la société Intent Technologies, société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LILLE sous le numéro 532 829 561, dont le siège social est situé au 679, Avenue de la République - 59800 LILLE (ci-après “Intent” ou “nous”). Les Services désignent les logiciels standards que nous produisons et commercialisons en tant que services et par extension l’ensemble des infrastructures d’hébergement, les technologies sous-jacentes, les interfaces de toute nature et les contenus mis en oeuvre par Intent ou au nom de Intent dans le cadre de la fourniture de ces Services à nos clients et aux utilisateurs des Services. Les règles de confidentialité ne s'appliquent qu'aux services fournis par Intent.

Le présent document a pour but d’informer nos clients et les utilisateurs de nos Services des règles de confidentialité que nous appliquons vis à vis des informations qu’ils nous confient. Il précise les données que nous recueillons, comment nous les recueillons, le traitement que nous effectuons sur ces données, la finalité de ce traitement, comment nous garantissons leur confidentialité et les droits et devoirs de chacun les concernant.

Dans la suite du document, le terme “Client” désigne un de nos clients.

2. Données que nous recueillons.

2.1. Compte client.

Nous recueillons tout d’abord auprès du Client des informations nécessaires à la création et à la gestion de son compte Client sur nos Services.

Ces informations comprennent notamment :

- des données d’**identification** du Client (raison sociale, numéro d’immatriculation, adresse postale, etc.)
- des données de **facturation** du Client (adresse de facturation, numéro de TVA intra-communautaire, moyens de paiement, etc.) ;
- des données d’identification et d’authentification des **utilisateurs** et des **applications** du Client connectées aux Services.
- des **paramètres de sécurité** des Services (ex: domaines email autorisés, habilitations des utilisateurs et des applications, politique de gestion des mots de passe)
- des **préférences de personnalisation** des Services (ex: nom du domaine Client sur les Services, logo Client employé, langage des interfaces graphiques, préférences des utilisateurs, etc.)
- des **paramètres d’intégration** des Services avec son système d’information (ex: domaines email des utilisateurs du Client, du Client, SSO, adresses email de notification, etc.)
- ses **préférences de communication** (abonnements, supports, adresses et fréquences de communication).

2.2. Contenus Client.

Les Contenus Clients désignent les informations que nous a transmis le Client et dont le traitement est l'objet du Contrat qui nous lie avec lui.

Les Contenus Client comprennent principalement des informations relatives :

- au **patrimoine immobilier** géré par le Client ou au sein desquels les collaborateurs du Client interviennent dans le cadre d'une prestation de service (par exemple les résidences, bâtiments, logements, équipements individuels et collectifs, la hiérarchie patrimoniale, les personnels de proximité, etc.)

- aux **collaborateurs** du Client, ou de ses partenaires, agissant au sein du patrimoine (identité, rôle, coordonnées de contact)

- aux **résidents**, organisations ou aux particuliers, occupant le patrimoine (surfaces occupées, identité, coordonnées de contact, etc.)

- à la **supervision du patrimoine** (reports d'alarme, relevés de consommations d'énergie et de fluides, mesures de la qualité de l'air ambiant, des statistiques d'utilisation des ascenseurs, etc.) ;

- au suivi et au pilotage des **prestations** de services déployées au sein de ces patrimoines et pour lesquels le Client est partie prenante, en qualité de client ou de prestataire (nomenclature des prestations, convention de service, interlocuteurs, intervenants, plannings, réclamations, rendez-vous, quitus, diagnostics, etc.).

2.3. Contenus tiers.

Les Contenus Client peuvent être enrichis d'informations recueillies auprès de tiers. Il s'agit en l'occurrence :

- de contenus recueillis auprès de tiers avec lesquels le Client collabore par l'intermédiaire des Services, comme par exemple les fournisseurs du Client ; ces tiers sont eux-même clients de nos Services et nous partageons leurs contenus avec le Client sur leur ordre et suivant leurs instructions ;

- d'informations issues de bases de données ouvertes au public (données ouvertes) comme par exemple la Base Adresse Nationale (BAN) ou le Référentiel des logements locatifs des bailleurs sociaux (RPLS) rendus public par le gouvernement français ;

- d'informations obtenues auprès de nos partenaires, comme par exemple des prévisions météorologiques.

2.4. Traces d'utilisation.

Des traces d'utilisation sont produites automatiquement par les Services quand les Utilisateurs et les Applications du Client utilisent les Services.

Deux catégories de traces sont produites :

- des **traces nominatives**, qui sont collectées uniquement lors des tentatives d'accès sur les Services et lors de toute opération de création, de modification ou de suppression de données du compte client ou de contenus client (date, heure, nature et auteur de l'évènement, ressource concernée) ;

- des **traces anonymes** qui sont collectées lors de l'utilisation courante des Services (utilisations, utilisateurs uniques, durée des sessions, terminaux utilisés, fonctionnalités sollicitées, rapports de plantage, zone géographique d'utilisation, etc.) ; ces traces sont collectées de façon anonyme et ne contiennent aucune données à caractère personnel.

3. Notre utilisation des données.

Nous utilisons les données recueillies dans l'unique but de fournir et d'améliorer les Services.

3.1. Compte client.

Nous traitons les données du compte client pour :

- Créer le compte du Client sur les Services ;
- Paramétrer le fonctionnement des Services en fonction des préférences du Client ;
- Authentifier les accès effectués sur les Services par des Utilisateurs et les Applications du Client ;
- Restreindre l'accès des Utilisateurs et des Applications du Client aux fonctionnalités et aux ressources pour lesquelles ils disposent d'une autorisation ;
- Facturer le Client pour son utilisation des Services.

3.2. Contenus Client.

Nous traitons les contenus du Client pour :

- Les stocker et les mettre en forme de façon à les rendre aussi faciles à exploiter que possible par ses Utilisateurs et ses Applications ;
- Etablir des faits et des prédictions à l'aide d'algorithmes d'analyse ; alerter le Client quand des anomalies sont détectées.
- Etablir le montant des frais d'utilisation des Services facturés en fonction de la quantité de contenus.

3.3. Contenus tiers.

Nous traitons les contenus tiers pour :

- Doter le Client d'une vision exhaustive des données relatives à son activité et à celle de ses partenaires;
- Enrichir les contenus client d'informations calculées ou extrapolées utiles à leur exploitation ;
- Améliorer la pertinence des algorithmes d'analyse des contenus.

3.4. Traces d'utilisation.

Nous traitons les traces d'utilisation pour :

- Identifier l'origine d'altération volontaires ou accidentelles des données dans une démarche d'audit (traces nominatives).
- Identifier des pistes d'amélioration des Services et étudier l'impact des modifications apportées aux Services (traces anonymes).

4. Partage des données.

4.1. à l'initiative du Client.

Les Services offrent au Client des mécanismes lui permettant de partager tout ou partie de ses contenus :

- **avec ses utilisateurs et ses applications**, en leur ouvrant un accès sur les Services et en leur accordant des autorisations sur les contenus partagés ;

- **avec d'autres clients des Services** avec lesquels le Client collabore par l'intermédiaire des Services, en leur transférant pendant une période donnée une copie des contenus partagés et de leurs mises à jour.

Ce partage s'effectue sous le contrôle et suivant les instructions du seul Client qui peut y mettre fin à tout moment. Nous ne sommes pas responsables de ce que ces utilisateurs, ces applications et ces clients font ensuite des contenus que le Client leur a partagé.

A défaut d'une quelconque instruction préalable du Client, les contenus du Client ne sont partagés avec personne.

4.2. à notre initiative.

Nous sommes susceptibles de transférer des données à des tiers dans les cas suivants :

- **pour des besoins de traitement externe** : nous sommes susceptibles de partager des données avec des fournisseurs de services tiers ou des sociétés affiliées à la nôtre afin qu'elles traitent ces données pour notre compte, selon nos instructions et conformément aux présentes règles de confidentialité.

- **pour se conformer à la loi**. Nous devons respecter les lois en vigueur, ce qui peut impliquer de répondre à toute demande légitime émanant des autorités compétentes - administration, cour de justice, etc. - de divulguer des données en notre possession. Nous en informons le cas échéant sans délai le Client.

5. Conservation des données.

Nous conservons les données dans des bases de données actives, des fichiers journaux ou d'autres types de fichiers aussi longtemps que l'exigent nos engagements contractuels à fournir les Services au Client. Nous nous engageons par ailleurs à supprimer le compte du Client et toutes les données qui y sont rattachées au plus tard 12 mois après le terme de ces engagements.

6. Lieu de stockage des données et transferts.

Les serveurs d'hébergement sur lesquels nous traitons et stockons les données recueillies sont exclusivement situées au sein de l'Union Européenne. Intent s'engage à ne pas transférer les données en dehors de l'Espace Economique Européen.

7. Protection des données.

Nous prenons la protection des données qui nous sont confiées très au sérieux. Nous mettons ainsi en place divers moyens visant à prévenir la perte, l'altération ou l'utilisation non autorisée de ces données. Nous adaptons en permanence ces moyens à la sensibilité des données qui nous sont confiées et à l'évolution des menaces et de l'état de l'art des techniques de protection.

Si vous souhaitez en savoir plus sur nos pratiques de sécurité, merci de nous contacter aux coordonnées ci-après.

8. Données à caractère personnel.

Nous sommes amenés à manipuler des données à caractère personnel. Le présent chapitre détaille les règles de confidentialité que nous appliquons spécifiquement à ces données. En cas de contradiction entre les règles décrites précédemment et les règles de ce chapitre, ce sont ces dernières qui prévalent.

8.1. Personnes concernées.

Les personnes concernées appartiennent le cas échéant aux populations suivantes :

- **Utilisateurs** du Client ;
- **Collaborateurs** du Client ou de ses partenaires ;
- **Résidents** au sein du patrimoine.

8.2. Nature.

Les données personnelles que nous recueillons sont les suivantes :

Donnée	*Utilisateurs*	*Collaborateurs*	*Résidents*
Identité de la personne (Noms et Prénoms)	x	x	x
Adresse du domicile de la personne			x
Adresse de courriel de la personne	x	x	x
Numéro de téléphone de la personne	x	x	x
Mots de passe de l'utilisateur	x		
Traces nominatives d'utilisation des Services.	x		
Photos prises par l'utilisateur et associées aux contenus des Services.	x		
Position géographique courante du terminal de l'utilisateur (position GPS si disponible, position approximative via Wi-Fi ou IP sinon)	x		
Créneaux de présence de la personne au domicile dans le cadre d'un rendez-vous			x
Consommations d'énergies du foyer de la personne			x

8.3. Traitement.

Le traitement réservé à chacune de ces données est précisé ci-dessous :

Donnée	*Nature des traitements effectués*
Identité de la personne (Noms et Prénoms)	- stockage - personnalisation des services pour l'utilisateur - communication avec l'utilisateur
Adresse du domicile de la personne	- stockage - normalisation - validation - géocodage
Adresse de courriel de la personne	- stockage - validation - identification du compte de l'utilisateur - communication avec l'utilisateur
Numéro de téléphone de la personne	- stockage - authentification multi-facteur des utilisateurs - communication avec l'utilisateur
Mots de passe de l'utilisateur	- stockage (version chiffrée) - authentification de l'utilisateur - lutte contre le recyclage des mots de passe
Traces nominatives d'utilisation	- stockage - contrôle du respect des conditions d'utilisation - lutte contre le hacking (détection des tentatives de pénétration et autres attaques informatiques)
Photos prises par l'utilisateur et associées aux contenus des Services.	- adaptation de format - stockage
Position géographique courante du terminal de l'utilisateur	- pas de stockage - recherche de contenus positionnés à proximité (ex: liste des bâtiments à proximité)
Créneaux de présence d'une personne au foyer dans le cadre d'un rendez-vous	- stockage
Consommations d'énergies du foyer	- stockage - agrégation (ex: consommations de la résidence) - prédiction

8.4. Partages.

Les conditions spécifiques au partage de données personnelles sont précisées ci-dessous :

Donnée	*Partageable sur instruction du Client avec...*		
	Utilisateurs du client	*Applications du client*	*Autres client*
Identité de la personne (Noms et Prénoms)	oui	oui	oui
Adresse du domicile de la personne	oui	oui	oui
Adresse de courriel de la personne	oui	oui	oui
Numéro de téléphone de la personne	oui	oui	oui
Mots de passe de l'utilisateur	non	non	non
Traces nominatives d'utilisation des Services.	oui	oui	non
Photos prises par l'utilisateur et associées aux contenus des Services.	oui	oui	oui
Position géographique courante du terminal de l'utilisateur (position GPS si disponible, position approximative via Wi-Fi ou IP sinon)	non	non	non
Créneaux de présence de la personne au domicile dans le cadre d'un rendez-vous	oui	oui	oui
Consommations d'énergies du foyer de la personne	oui	oui	oui

8.5. Exercice des droits des personnes.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et le Règlement Européen Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD), les personnes concernées disposent d'un droit de rectification et de suppression des données personnelles les concernant. Elles peuvent exercer ce droit en contactant le Client ou en contactant Intent Technologies aux coordonnées stipulées ci-après. Ces requêtes seront traitées dans les 30 jours. Nous pouvons le cas échéant exiger du demandeur à ce que sa demande soit accompagnée d'une photocopie de preuve d'identité ou d'autorité.

Les utilisateurs du Client peuvent également et à tout moment modifier eux-mêmes leurs données personnelles en se connectant à leur compte sur les Services.

9. Dispositions générales.

9.1. Modifications.

Les présentes règles de confidentialité sont susceptibles d'être amendées dans le temps, pour refléter par exemple l'évolution de la législation ou du périmètre de nos Services, dans les limites fixées par nos engagements contractuels. Toute modification de ces règles fera l'objet d'une information de nos clients et de nos utilisateurs.

9.2. Contacter Intent Technologies

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions relatives à nos règles de confidentialité. Vous pouvez à cet effet contacter notre service client en envoyant un courriel à serviceclient@intent.tech ou par bien par courrier à l'adresse suivante :

Intent Technologies
Service client
165 Avenue de Bretagne
59000 Lille
France

Fin du document.