

Notice d'information

Données Personnelles des Utilisateurs du Support Client

Objet du traitement de données

Dans le cadre du contrat qui lie votre société à Neocase Software, dont le siège est 91 boulevard National, 92250 La Garenne-Colombes (France), pour la fourniture d'un ou plusieurs services, celle-ci collecte et utilise, en qualité de responsable du traitement, certaines de vos données à caractère personnel pour la création et le suivi de demandes d'assistance auprès de Neocase Software pour ces services.

Ces traitements de données personnelles répondent aux nécessités de l'intérêt légitime de Neocase Software à exécuter ses obligations contractuelles envers ses clients, notamment en fournissant des prestations de support.

Données traitées

Catégories de données traitées

- Nom et prénom
- Email professionnel
- Coordonnées professionnelles
- Logs de connexion
- Tickets
- Données liées à l'assistance sollicitée

Source des données

Les données sont fournies par votre entreprise à Neocase Software lorsqu'elle demande la création de votre compte, puis sont collectées directement par Neocase Software lors de l'exécution de la prestation de support.

Caractère obligatoire du recueil des données

L'email est obligatoire pour la connexion au service et l'envoi de mails de notification relatifs aux demandes d'assistance.

Personnes concernées

Le traitement ne concerne que les personnes physiques autorisées par leur entreprise à créer des demandes d'assistance auprès de Neocase Software (indistinctement « vous » dans le présent document).

Destinataires des données

Catégories de destinataires

Les données sont destinées à un usage interne et peuvent donc être consultées et utilisées par les services de Neocase Software, en particulier le service Support de Neocase Software. Les données sont également rendues accessibles aux prestataires techniques (sous-traitants au sens de la réglementation) en charge des solutions utilisées par Neocase Software pour assurer un traitement optimal des demandes d'assistance.

Transferts des données hors Europe

Les données sont consultables par le personnel américain de Neocase Software Inc., filiale basée près de Boston, aux Etats-Unis, sous-traitant de Neocase Software, si nécessaire, lorsque votre entreprise a souscrit à une prestation d'assistance nécessitant de vous répondre en dehors des horaires d'ouverture de Neocase Software. Ce transfert de données hors Europe est encadré juridiquement par un accord fort entre Neocase Software SAS et sa filiale Neocase Software Inc., basé sur les Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne.

Vous pouvez obtenir une copie de ces clauses auprès du Délégué à la protection des données de Neocase Software (voir coordonnées ci-dessous).

Durée de conservation des données

Les données sont conservées jusqu'à 5 (cinq) ans après la désactivation de votre compte.

Sécurité

Les mesures de sécurité sont mises en œuvre conformément à la politique de sécurité des systèmes d'information de Neocase Software, notamment un strict contrôle des accès par les utilisateurs.

Vos droits sur les données vous concernant

Vos droits

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous bénéficiez des droits suivants :

- obtenir la confirmation que des données vous concernant sont ou ne sont pas collectées et utilisées et, lorsqu'elles le sont, l'accès à ces données ainsi qu'à des informations sur leur utilisation ;
- obtenir la rectification de données inexactes ;
- dans certains cas précis mais limités, obtenir l'effacement de certaines données ;
- dans certains cas précis mais limités, obtenir la limitation de l'utilisation des données ;
- vous opposer à l'utilisation des données, pour des raisons tenant à votre situation particulière, ou, indépendamment de votre situation particulière, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale ;
- si vous résidez en France, définir le sort de vos données après votre mort.

Exercer vos droits

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter directement le support Neocase Software.

Le délégué à la protection des données (DPO) de Neocase Software est également votre interlocuteur pour toute demande relative à l'exercice de vos droits sur ce traitement : dpo@neocasesoftware.com

Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez, après avoir contacté notre DPO, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

FIN DU DOCUMENT