

Fiche technique sur la confidentialité du service RingSense de RingCentral

Chez RingCentral, nous prenons la protection des données personnelles au sérieux et avons créé ce document pour décrire comment RingCentral traite les données personnelles lorsqu'il fournit RingSense for Sales et RingSense for RingCX. (collectivement, le "service" ou "RingSense"). L'objectif de ce document est d'aider nos clients et partenaires à comprendre comment le service est conforme aux exigences en matière de protection de la vie privée et de fournir des informations générales qui peuvent être utiles pour effectuer des examens de la protection de la vie privée ou des évaluations de l'impact de notre service sur la protection de la vie privée.



Description du service

RingSense peut être ajouté aux services RingCentral, y compris RingEX et RingCX. Le service s'appuie sur l'intelligence artificielle générative (IA) pour apporter des améliorations basées sur l'IA aux appels enregistrés entre les utilisateurs RingSense et les participants externes. RingSense peut s'intégrer aux sources d'enregistrement choisies par le client, y compris RingEX ou RingCX.

Certains produits peuvent être dotés de fonctions alimentées par l'IA de RingSense. Veuillez consulter les fiches de confidentialité des produits spécifiques pour obtenir des informations sur l'intelligence artificielle utilisée dans ces produits.

Personnes concernées

Le service est facultatif et configurable. Les administrateurs système des clients activent RingSense et peuvent ajouter ou supprimer des utilisateurs RingSense, qui comprennent les agents et les managers des clients de RingCentral ("utilisateurs RingSense"), au service et à partir de celui-ci. L'autre catégorie de personnes concernées est l'invité RingSense ("invité RingSense"), qui comprend les participants externes tels que le prospect final ou le client qui s'entretient avec un utilisateur RingSense.

Collecte des données

Le service collecte et analyse les réunions enregistrées par nos clients et leurs invités externes directement à partir des sources d'enregistrement choisies par le client. Par exemple, si le client choisit d'intégrer RingSense à RingEX, RingSense créera une copie des enregistrements directement à partir de RingEX. Le service convertit ensuite la réunion de la voix ou de la vidéo au texte et effectue une analyse de l'enregistrement et de la transcription textuelle qui en résulte pour générer les informations RingSense.

Le service traite uniquement les enregistrements des utilisateurs RingSense inscrits au service. L'administrateur client peut choisir certains paramètres pour déterminer quels appels des utilisateurs RingSense sont traités. Par exemple, les administrateurs clients peuvent désactiver le traitement des enregistrements avec un certain domaine. En outre, les utilisateurs RingSense peuvent interrompre ou arrêter un enregistrement à la demande de n'importe quel participant et cette réunion ne sera pas traitée par RingSense.

Catégories de données à caractère personnel traitées par le service et finalité du traitement

Les catégories de données à caractère personnel traitées comprennent les données relatives au compte du service, les données relatives à l'utilisation du service et le contenu généré par le client. Les détails de ces catégories de données, y compris les données d'entrée et de sortie de l'IA, pour chaque catégorie de personne concernée, ainsi que les finalités du traitement, figurent à l'annexe 1.

Catégories particulières de données traitées par le service

Le service n'est pas conçu pour traiter ou utiliser des données biométriques ou des empreintes vocales. Le service utilise un L'ID de l'utilisateur RingCentral, s'il est disponible, pour associer le contenu de la communication et ne se base pas sur l'ID de l'utilisateur RingCentral pour associer le contenu de la communication.

sur l'empreinte vocale ou d'autres identifiants biométriques pour identifier les

participants. Le service n'est pas conçu pour reconnaître et/ou classer les données

comme :

- les catégories particulières de données ou les données sensibles (telles que définies dans le GDPR ou dans d'autres lois applicables en matière de protection des données)
- les données à caractère personnel concernant les enfants ou les mineurs
- les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions

Dans la mesure où les clients traitent des catégories particulières de données à caractère personnel, ils s'engagent à traiter ces catégories de données à caractère personnel de manière licite et, en particulier, à s'appuyer sur une base juridique valable conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Utilisation de l'intelligence artificielle

RingSense utilise ses propres modèles d'IA en combinaison avec des services d'IA de tiers pour fournir service. Veuillez consulter notre [liste de sous-processeurs](#) pour plus d'informations sur les services d'IA de tiers et notre [livre blanc sur l'IA](#) pour plus d'informations sur l'approche de RingCentral en matière d'IA digne de confiance.

Formation de modèles d'IA

Nous n'avons pas utilisé les données des clients de RingCentral pour développer le modèle d'IA. Les clients peuvent affiner résultats du modèle d'IA pour leur compte en fournissant un retour d'information direct au modèle d'IA.

RingSense fournit une intelligence conversationnelle qui, une fois appliquée aux données du tableau ci-dessus, génère les résultats décrits dans le tableau ci-dessus. Par exemple, RingSense traite l'enregistrement de la réunion et la transcription qui en résulte pour (1) créer des mesures, notamment le taux d'utilisation de mots de remplissage, le rapport parole/écoute, etc. afin de permettre aux utilisateurs de RingSense d'identifier les opportunités de coaching (2) suggérer des activités de suivi ou automatiser des tâches, et (3) catégoriser les questions et les réponses. Pour plus d'informations sur la logique utilisée pour

générer chaque résultat particulier, veuillez vous référer aux "infobulles" (ⓘ) dans le tableau de bord de RingSense.

Partage de données et intégrations de tiers

Le client peut choisir de mettre en œuvre une intégration tierce, auquel cas les administrateurs du client peuvent configurer les données qui sont envoyées à l'intégration tierce et celles qui en sont extraites.

Accès

Accès administratif restreint par RingCentral



L'accès aux données personnelles est limité à la fourniture du service (c'est-à-dire pour le dépannage et la correction du support client, la surveillance du service, l'amélioration du produit, la gestion du réseau, la surveillance du réseau et l'analyse de la clientèle). De solides mécanismes de contrôle d'accès sont utilisés pour limiter l'accès aux données personnelles au seul personnel formé et autorisé de RingCentral et des sous-traitants qui ont un besoin professionnel d'accéder à ces données pour mettre en œuvre les services RingCentral. Ces contrôles comprennent l'authentification multifactorielle (MFA), qui est mise en œuvre pour l'accès administratif à l'environnement de production, et la gestion de l'accès à l'identité (IAM), qui contrôle étroitement l'accès aux environnements de production de RingCentral.

Accès des administrateurs clients et des utilisateurs finaux

Les clients peuvent accéder aux données concernant le service, y compris les données personnelles, directement via le portail dédié pour administrer les comptes d'utilisateurs et récupérer, mettre à jour ou supprimer les données personnelles des utilisateurs finaux. Les utilisateurs de RingSense peuvent accéder à certaines données personnelles sur le service à partir du portail ServiceWeb.

Comment le traitement des données des services RingCentral s'inscrit-il dans le cadre des lois sur la protection des données ?

Droits des personnes concernées

Le service fournit des moyens techniques permettant aux administrateurs des clients de prendre les mesures appropriées en réponse aux demandes des personnes concernées qui exercent leurs droits en matière de protection de la vie privée. En outre, si les utilisateurs finaux soumettent une demande par l'intermédiaire du [Centre de demande des personnes concernées de RingCentral](#), nous leur indiquerons de contacter le client pour exercer leurs droits.

Sous-processeurs

RingCentral fait appel à d'autres sociétés affiliées à RingCentral et à des prestataires de services tiers pour l'aider à fournir service. RingCentral ne passe des contrats qu'avec des fournisseurs de services tiers qui offrent des niveaux de protection des données et de sécurité équivalents à ceux fournis par RingCentral.

Une liste actuelle des sous-traitants de RingCentral [est disponible ici](#).

Minimisation des données

Lorsque RingSense transcrit un enregistrement d'appel de la parole au texte, RingSense supprime les attributs de données personnelles suivants de la transcription : numéro de carte de crédit, adresse électronique, numéro de compte bancaire (code IBAN), numéro de téléphone, localisation (villes, provinces, pays, régions internationales, étendues d'eau, montagnes). Pour les États-Unis, RingSense supprime également les attributs suivants de la transcription : numéro de compte bancaire, permis de conduire, numéro d'identification du contribuable, numéro de passeport, numéro de sécurité sociale.

Conservation des données

Sauf si elles sont supprimées par le client dans la plate-forme, les données personnelles seront conservées pendant une période maximale de 12 mois au cours de la durée du service, ou si la loi l'exige ou si cela a été convenu avec le client. En cas de résiliation, le compte sera désactivé le dernier jour du cycle de facturation. Une fois le compte désactivé, il sera supprimé dans les 30 jours, sauf accord contraire avec les clients.

Transparence



RingCentral traite les données à caractère personnel à la fois en tant que responsable du traitement et en tant que sous-traitant dans le cadre du service.

Les activités de traitement effectuées par RingCentral en tant que responsable du traitement des données sont soumises à l'[avis de confidentialité de RingCentral](#). Vous trouverez des informations supplémentaires [sur RingCentral en tant que responsable livre blanc RingCentral en tant que responsable du traitement des données](#) du traitement des données dans notre .

Les activités de traitement effectuées par RingCentral en tant que sous-traitant pour le compte de ses clients sont régies par l'[addendum de RingCentral sur le traitement des données](#) (DPA) incorporé dans le Master Service Agreement (MSA) de RingCentral.

Lieu de stockage des données

Localisation du compte client*	Données du compte de service	Données d'utilisation	Contenu généré par les clients
États-Unis	États-Unis	États-Unis	États-Unis
Royaume-Uni	États-Unis et Royaume-Uni	États-Unis et Royaume-Uni	Royaume-Uni

* Le lieu du compte client est déterminé par l'entité contractante du client.

Transferts transfrontaliers

RingCentral peut transférer et traiter les données personnelles des clients en dehors de l'Espace économique européen (EEE), de la Suisse ou du Royaume-Uni, dans des lieux où RingCentral, ses affiliés ou ses sous-traitants effectuent des opérations de traitement des données. Dans la mesure où RingCentral traite (ou fait traiter) des données personnelles provenant de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni dans un pays qui n'a pas été reconnu par les autorités compétentes comme offrant un niveau de protection adéquat des données personnelles, RingCentral s'appuie sur les Clauses contractuelles types de la Commission européenne, ses garanties supplémentaires et les clauses supplémentaires spécifiques à la Suisse et au Royaume-Uni, pour transférer ces données personnelles. Pour de plus amples informations, veuillez consulter la [FAQ sur le transfert des données personnelles de RingCentral](#).

En ce qui concerne les transferts de l'EEE, du Royaume-Uni et de la Suisse vers les États-Unis, RingCentral a auto-certifié au ministère américain du commerce qu'il adhère aux principes du cadre de protection des données de l'UE et des États-Unis (principes du DPF de l'UE et des États-Unis), à l'extension britannique du DPF de l'UE et des États-Unis (extension britannique) et aux principes du cadre de protection des données de la Suisse et des États-Unis (principes du DPF de la Suisse et des États-Unis), respectivement. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [avis de certification](#).

Prise de décision automatisée

Le service est conçu pour inclure un contrôle humain de l'exactitude des résultats, et les clients ne doivent pas utiliser les résultats ou les mesures générés par service pour prendre des décisions, par exemple, concernant l'emploi, la solvabilité ou l'assurabilité. Veuillez consulter les [conditions de service](#) et la [politique d'utilisation acceptable](#) de RingCentral pour plus d'informations sur les obligations des clients de se conformer à la loi applicable dans le cadre de l'utilisation des services.



Mesures de sécurité

RingCentral s'engage à assurer la sécurité et a mis en place des garanties techniques, organisationnelles et contractuelles pour protéger les données de ses clients. Veuillez consulter notre [Security Addendum](#) et notre [Trust Center](#) pour plus d'informations sur les engagements que nous prenons envers nos clients en matière de sécurité.

À propos de cette fiche technique

Les informations fournies dans cette fiche technique ne constituent pas un conseil juridique ou professionnel, une garantie d'adéquation à un usage particulier ou de conformité aux lois en vigueur. RingCentral se réserve le droit de mettre à jour cette fiche technique de temps à autre.

Annexe 1 - Catégories de données à caractère personnel traitées par le service et finalité du traitement

Catégorie de personne concernée	Catégorie de données à caractère personnel	Traitement de l'IA	Finalité du traitement
Utilisateur RingSense (agents de clientèle et managers)	Données du compte <ul style="list-style-type: none"> Nom, adresse électronique, numéro de téléphone, fonction Courriel du directeur Photo de profil (si fournie) ID de l'utilisateur Rôle du compte RingSense (par exemple, administrateur ou non-administrateur) Type de licence Paramètres de l'application 	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> Configurer les comptes utilisateurs RingSense Fournir l'accès au service et aux fonctionnalités associées Permettre la fourniture du service Communiquer avec les utilisateurs de RingSense Générer des rapports d'analyse à la demande des utilisateurs de RingSense.
	Données d'utilisation <ul style="list-style-type: none"> Localisation approximative (ville, région, état) Langue Date de la dernière activité Identifiants des cookies de première partie Informations sur l'appareil et le système d'exploitation (type d'appareil et de système d'exploitation, système d'exploitation et version du client, etc.) ID d'extension de compte Métadonnées de la réunion (par exemple, file d'attente, transfert de l'appel) 	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> Configurer les comptes utilisateurs RingSense Fournir l'accès au service et aux fonctionnalités associées Permettre la fourniture du service Communiquer avec les utilisateurs de RingSense Générer des rapports d'analyse à la demande des utilisateurs de RingSense.

	<ul style="list-style-type: none"> Journal des appels (origine et terminaison, numéros appelés, date et heure) 		
	<p>Activité sur la plate-forme RingSense</p> <ul style="list-style-type: none"> Commentaires, retour d'information, tableaux de bord Évaluations des commentaires des utilisateurs de RingSense (gestionnaires uniquement) 	<ul style="list-style-type: none"> Commentaires (input) Évaluations du retour d'information des utilisateurs (input) Fiches d'évaluation générées par l'homme (input) Fiches d'évaluation générées par l'IA (résultat) 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service Générer des rapports d'analyse à la demande des utilisateurs de RingSense. Répondre aux demandes d'assistance et fournir des notifications Contrôler et améliorer le service
	<p>Contenu généré par les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> Nom des clients participants Enregistrements des réunions Avatars et images de profil Nom de la réunion 	<ul style="list-style-type: none"> Clients participants noms (entrée) Enregistrements de réunions (input) Journal des appels (entrée) Nom de la réunion (entrée) Transcription (sortie) Résumés (sortie) Actions à entreprendre (résultats) Faits marquants (sortie) 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service Répondre aux demandes d'assistance et fournir des notifications Contrôler et améliorer le service Générer des rapports d'analyse à la demande des utilisateurs de RingSense.
	<p>Dépendant de l'intégration</p> <ul style="list-style-type: none"> Calendrier des événements, titre, organisateur, date, heure, lieu, description, liste des participants Métadonnées et contenu des courriels 	<ul style="list-style-type: none"> Métadonnées et contenu des courriels (input) 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service Répondre aux demandes d'assistance et fournir des notifications Contrôler et améliorer le service Générer des rapports d'analyse à la demande des utilisateurs de RingSense.

Catégorie de personne concernée	Catégorie de données à caractère personnel	Traitement de l'IA	Finalité du traitement
RingSense Guest (participants externes)	Données sur les invités <ul style="list-style-type: none"> Nom (si fourni) 	<ul style="list-style-type: none"> Nom (entrée) 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service
	Contenu généré par les invités <ul style="list-style-type: none"> Enregistrements des réunions Noms des réunions 	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrements de réunions (input) Noms des réunions (entrée) 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service Répondre aux demandes d'assistance et fournir des notifications Contrôler et améliorer le service Produire des rapports d'analyse à la demande du client
	Données d'utilisation <ul style="list-style-type: none"> Journal des appels (origine et terminaison, numéros appelés, date et heure) Métadonnées de la réunion (par exemple, file d'attente, transfert de l'appel) 	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service Répondre aux demandes d'assistance et fournir des notifications Contrôler et améliorer le service Produire des rapports d'analyse à la demande du client
	Dépendante de l'intégration <ul style="list-style-type: none"> Nom des clients participants Enregistrements des réunions Avatars et images de profil Nom de la réunion 	<ul style="list-style-type: none"> Métadonnées et contenu des courriels (input) 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la fourniture du service Répondre aux demandes d'assistance et fournir des notifications Contrôler et améliorer le service Générer des rapports d'analyse à la demande des utilisateurs de RingSense.