

سیاست‌های نجوا برای حفاظت از حریم خصوصی

شرکت نجوا سیاست‌هایی برای حفاظت از حریم خصوصی ایجاد کرده است و باور دارد مشتری‌ها باید به روشنی و به طور کامل در جریان نحوه جمع‌آوری اطلاعات آن‌ها برای ارائه‌ی خدمات باشند. در سند پیش‌رو سعی شده است این سیاست به شکلی نوشته شود که مشتری‌ها به راحتی آن را درک کنند. همچنین جزئیاتی فراهم شده است که مشتری‌های حرفه‌ای (و وکلای حوزه‌ی حریم خصوصی) متوجه نوع و نحوه استفاده از داده‌ها شوند.

مقدمه و پیش‌زمینه

نجوا جهت ارائه سرویس ارسال پوش نوتیفیکیشن به اپلیکیشن‌های اندروید و وبسایت‌ها، کیت توسعه نرم‌افزار (SDK) و خدمات تحلیل داده به کاربران ارائه می‌دهد. SDK به توسعه‌دهنده‌های اپلیکیشن و وبسایت‌ها اجازه می‌دهد که کاربران خود را جذب نموده و پوش نوتیفیکیشن را برای کاربران‌شان مدیریت، بهینه‌سازی و شخصی‌سازی کنند. در این نوشته به همه این خدمات (که در بخش سیاست‌های حفاظت از حریم خصوصی بیشتر توضیح داده می‌شوند) به طور عام «خدمات» گفته می‌شود و همه توسعه‌دهنده‌ها، اپراتورهای وبسایت و اپلیکیشن، «مشتری» نامیده می‌شوند.

در این سند در مورد نحوه جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و استفاده از اطلاعات مربوط به کاربران نهایی اپلیکیشن‌های موبایل و وبسایت‌هایی که از خدمات نجوا استفاده می‌کنند، توضیحات کامل ارائه شده است. این اطلاعات از وبسایت‌های مشتری که شامل همه وبسایت‌هایی که این سیاست‌ها در آن‌ها پیاده شده است، جمع‌آوری می‌شود. به طور جداگانه در بخش ۴ در مورد چگونگی جمع‌آوری و استفاده از این اطلاعات شرح داده شده است.

توصیه می‌شود مشتری‌ها نحوه استفاده از این اطلاعات را جهت اتخاذ استراتژی‌های بازاریابی فرا بگیرند.

۱. SDKها: اطلاعاتی که جمع آوری می‌کنیم و خدماتی که ارائه می‌دهیم

به اطلاعاتی که از طریق SDKها جمع‌آوری می‌کنیم، اطلاعات SDK گفته می‌شود. این اطلاعات شامل موارد زیر می‌شود:

اطلاعات به دست آمده از کاربر نهایی به کمک SDKهای وبسایت

- اطلاعات مربوط به بازدیدکننده‌های وبسایت‌هایی که SKD را پیاده‌سازی کرده‌اند (برای مثال مدت زمان بازدید، زمان حضور، URLهای ارجاعی و غیره).
- اطلاعات مربوط به تعامل کاربران نهایی با اپلیکیشن‌ها و وبسایت‌ها.
- آدرس IP که با استفاده از آن می‌توان موقعیت جغرافیایی و همچنین اطلاعات پیگردندی سیستم را استخراج کرد.
- اطلاعات مربوط به مرورگر کاربر نهایی مانند، نسخه مرورگر، نوع و نسخه سیستم عامل (برای مثال اندروید)، سرویس ارائه دهنده اینترنت، زبان تنظیمات، زمان محلی.
- تشخیص دهنده منحصر به هر کاربر، که کوکی نامیده می‌شود. کوکی می‌تواند به صورت فردی کابر نهایی را (به شکلی بی‌نام) مشخص کند. این کوکی‌ها ممکن است با اطلاعات دیگری همچون بخش‌های داده همراه شده باشند که در بند ۳ درباره آن‌ها بیشتر توضیح داده شود.

اطلاعات به دست آمده از کاربر نهایی به کمک SDKهای اپلیکیشن

- در صورت اجازه سیستم عامل، نجوا نصب یا عدم نصب گروه محدودی از اپلیکیشن‌ها را بررسی می‌کند. هدف از این بررسی، ارسال نوتیفیکیشن‌های مرتبط با این اپلیکیشن‌ها است.
- خریدهایی که توسط یک اپلیکیشن انجام می‌شوند.
- اطلاعات مربوط به تعامل‌هایی که با اپلیکیشن‌ها و وبسایت‌ها انجام شده است.
- اطلاعات مکانی دقیق، داده‌های مربوط به GPS یا WiFi کاربر نهایی که ممکن است با IDهای موبایل همراه باشند و در صورت استفاده از اپلیکیشن جمع‌آوری می‌شوند.
- آدرس IP مانند اطلاعات پیکربندی سیستم.

- اطلاعات همراه یا مرتبط با دستگاه‌ها، مانند نوع دستگاه (برای مثال موبایل، تبلت)، نوع و نسخه‌ی سیستم عامل (برای مثال اندروید)، سرویس ارائه دهنده اینترنت، مرورگر موبایل (مانند Safsri، Chorom و غیره)، زبان تنظیمات، زمان محلی و وضعیت شبکه (مانند WiFi).

همان‌طور که پیش از این اشاره شد، به همه موارد ذکر شده در بالا، اطلاعات SDK می‌گوییم.

۲. نحوه استفاده از اطلاعات SDK

از اطلاعات SDK جهت ارائه‌ی خدمات متنوع زیر به مشتری‌ها استفاده می‌شود:

- فراهم کردن خدمات مربوط به اپلیکیشن و وبسایت، از جمله آن‌هایی که به پوش نوتیفیکیشن‌ها مربوط می‌شوند. برای مثال فراهم کردن مشتری، پشتیبانی‌های تکنیکی و اجرایی برای این ویژگی‌ها، شناسایی کردن و محافظت در برابر خطاها، کلاهبرداری یا سایر فعالیت‌های مجرمانه و برطرف کردن اختلال‌ها. از این اطلاعات همچنین جهت بهبود امکانات شخصی‌سازی نوتیفیکیشن و تحلیل آمار ارسال آن استفاده می‌شود.
- فراهم کردن اطلاعات و تحلیل‌ها در مورد نحوه استفاده از ویژگی‌های اپلیکیشن و وبسایت. برای مثال کمک کردن به توسعه‌دهنده‌های اپلیکیشن و اپراتورهای وبسایت برای بهبود بخشیدن به پروفایل کاربران.
- نتیجه‌گیری درباره دسته‌بندی کاربران نهایی به صورت بخش‌های داده یا کمک کردن به مشتری‌ها برای انجام این کار. برای مثال اگر اطلاعات SDK نشان دهد که یک دستگاه مشخص به طور مداوم در رستوران‌ها دیده می‌شود، ممکن است آن را به عنوان هدفی برای رستوران‌های محلی مشخص کنیم. یا اگر یک کاربر به طور مداوم در استادیوم‌های ورزشی دیده شود، ممکن است آن را در دسته طرفدار رویدادهای ورزشی قرار دهیم.
- ایجاد و استفاده از «مدل‌های پیش‌بینی». مدل‌های داده‌ای که سعی می‌کنند رفتار آینده یا تمایلات کاربران نهایی را پیش‌بینی کنند.
- تحلیل و بهبود عملکرد. برای مثال با مرتبط کردن نصب اپلیکیشن‌ها توسط کاربر نهایی با بازدید از وبسایت‌ها، مغازه‌ها یا کمپین‌های تبلیغاتی.

- تشخیص هویت‌هایی که از چند دستگاه استفاده می‌کنند. برای مثال می‌توان یک آدرس IP یک کاربرنهایی را با مرورگر یا موبایل یا تبلت منطبق کرد.
- ترکیب اطلاعات SDK با هدف عملیاتی که در بالا بیان شد، بازاریابی یا خدمات تحلیلی. همچنین ممکن است داده‌ها را با هم ادغام کرده و مدل‌های داده‌ای برای انجام این امور ایجاد شود. برای مثال می‌توان الگوریتم‌هایی را ساخت که روندهای خاصی را پیش‌بینی و نقاط مشترک کاربران نهایی مختلف را پیدا کند.

از کوکی‌های آنلاین برای دنبال کردن کاربران در وبسایت‌ها استفاده می‌شود هر یک از کاربران (و این کوکی‌ها) با IDهای موبایل مشخص می‌شوند. از این کار جهت تشخیص هویت کاربرها در پلتفرم‌ها و هدف‌گیری بهتر و دقیق‌تر کاربران (مانند مشتری‌های یک برند) استفاده می‌شود. همچنین ممکن است اطلاعات SDK مشخصی را با اطلاعات دیگری که توسط یک فراهم‌کننده دیگر داده به دست آمده‌اند ترکیب یا پیوست شود، به این ترتیب اطلاعات بیشتری درباره‌ی کاربران نهایی کسب شده و خدمات تحلیلی دقیق‌تری به مشتری‌ها ارائه می‌شود.

۳. اطلاعات SDK چرا و چگونه به اشتراک گذاشته می‌شود

در راستای فراهم کردن خدمات به وبسایت‌ها و اپلیکیشن‌هایی که از SDKها استفاده می‌کنند.

- جهت بهبود داده‌ها (برای مثال دادن پیشنهادهای مرتبط‌تر)، میزبانی وب، پشتیبانی از تکنولوژی و مشتری، تحلیل بازاریابی و وبسایت، فعالیت‌های امنیتی یا ضد کلاهبرداری و دیگر فعالیت‌های بازاریابی و پشتیبانی از کسب‌وکار.
- به منظور ارتقای سطح خدمات، نجوا ممکن است با سرویس‌های داخلی و خارجی دیگر یکپارچه شود. لازم به ذکر است که این سرویس‌ها تنها به دلیل ارائه‌ی سرویس بهتر در نجوا قرار دارند و در صورت رد شدن از شرایط و قوانین نجوا، یکپارچه‌سازی قطع خواهد شد. با این وجود نجوا هیچ مسئولیتی در برابر ذخیره‌سازی داده‌ها و کوکی‌های کاربران در سرویس‌های یکپارچه‌سازی شده ندارد. کاربران نجوا همواره این اختیار را خواهند داشت که

یکپارچه‌سازی‌های پیش‌فرض را غیرفعال کرده و یا یکپارچه‌سازی‌هایی با سایر سرویس‌ها اضافه کنند.

به اشتراک‌گذاری اطلاعات SDK با شخص سوم:

- در صورت درخواست و اجازه مشتری.
- اگر اطلاعات به‌دست آمده: (۱) با قوانین، قاعده‌ها، مقررات، خواسته‌های دولتی، دستورات و احکام دادگاه هماهنگ باشد. (۲) شرایط استفاده یا دیگر توافق‌ها را رعایت کند. یا (۳) از حقوق، دارایی‌ها، یا امنیت حقوق و دارایی‌ها یا امنیت کاربران یا هر فرد و هویت دیگری حفاظت کند.
- اگر آشکارسازی به عنوان بخشی از ارزیابی خرید، انتقال یا فروش خدمات یا دارایی‌ها (برای مثال در رویدادی که به همه‌ی دارایی‌های ما احتیاج است، اطلاعاتی که در اختیار داریم نیز ممکن است یکی از دارایی‌های مورد مبادله به حساب بیاید) انجام شود یا در صورت ورشکستگی اتفاق بیافتد.

حتی زمانی که SDK در وبسایت مشتری قرار ندارد، ممکن است به استفاده و به اشتراک گذاشتن اطلاعات SDK به شیوه‌ای که در سیاست حفاظت از حریم خصوصی بیان شده است، ادامه داده شود.

۴. نحوه جمع‌آوری، استفاده و به اشتراک‌گذاری اطلاعاتی که از وبسایت نجوا جمع‌آوری

شده‌اند

روش‌های جمع‌آوری اطلاعات از افرادی که از وبسایت نجوا بازدید می‌کنند

- داوطلبانه: کاربران اینترنت ممکن است هنگامی که در وبسایت نجوا حضور دارند با پرسش‌هایی روبرو شوند، فرمی را در وبسایت پر کنند یا به هر طریق دیگری با وبسایت تعامل داشته باشند و اطلاعات‌شان را در اختیار ما بگذارند. این اطلاعات ممکن است شامل اطلاعات شخصی از قبیل نام، آدرس ایمیل و دیگر اطلاعات تماس باشد.
- جمع‌آوری شده به صورت غیرفعال (برای مثال کوکی‌ها و IDهای منحصر به فرد): جهت تعامل سازنده‌تر با بازدیدکننده‌های نجوا، از برخی سازوکارهای خودکار مانند کوکی‌ها،

پیکسل‌ها و دیگر ابژه‌هایی که به صورت محلی ذخیره می‌شوند استفاده می‌شود. همچنین ممکن است از خدمات شخص ثالثی مانند تحلیل‌گر گوگل برای به دست آوردن اطلاعاتی مانند آدرس IP، اطلاعات مرورگر، صفحه‌ای که از طریق آن وارد وبسایت نجوا شده‌اند و زمان دسترسی به وبسایت نجوا استفاده شود.

نحوه استفاده از اطلاعات وبسایت نجوا

در کنار مواردی که بیان شده است، با جمع آوری اطلاعات از وبسایت نجوا خدمات زیر به مشتری‌ها ارائه می‌شود:

- فراهم آوردن دسترسی آسان‌تر به وبسایت نجوا و بهینه‌سازی خدمات ارائه شده به کاربران و مشتری‌ها.
- ارسال اطلاعات مربوط به محصولات و خدمات از جمله ارتباطات بازاریابی.
- پاسخ به پرسش‌ها، نگرانی‌ها و نیازهای مربوط به خدمات مشتری.
- شخصی‌سازی کردن محتوای وبسایت نجوا در سایر فضاهای اینترنتی

نحوه به اشتراک گذاری اطلاعات وبسایت نجوا

- به عنوان بخشی از یک فروش تجاری، ادغام کردن، ترکیب کردن، سرمایه‌گذاری، تغییر در کنترل، انتقال دارایی‌های قابل توجه، سازمان‌دهی مجدد یا انحلال، یا از طریق گام‌هایی که با توجه به پیش‌بینی‌های مربوط به این اتفاقات برداشته می‌شوند.
- در صورت درخواست قانون یا در پاسخ به فرایندهای کاملاً قانونی، مانند حکم دادگاه یا در همکاری با دولت که نیت خیری دارد یا به خاطر فشار قانونی یک نهاد رسمی.
- در صورت باور به امکان جلوگیری یا کاهش آسیب‌های فیزیکی مالی یا آسیب‌های دیگر با به اشتراک گذاری اطلاعات، یا در رابطه با تحقیقات پیرامون یک اقدام مشکوک یا غیرقانونی.
- تحت شرایطی که در اینجا نوشته نشده است، اما کاربران قبلاً نسبت به آن اعلام رضایت کرده باشند.

۵. کوکی‌ها، برچسب‌های پیکسل و SDKها

کوکی‌ها و برچسب‌های پیکسل

کوکی‌ها، فایل‌های داده‌ی کوچکی هستند که حاوی رشته‌ای از کارکترها، مانند یک تشخیص‌دهنده منحصر به فرد و بی‌نام هستند. کوکی‌ها روی مرورگر یا سایر دستگاه‌های کاربران اینترنتی ذخیره می‌شوند و مانند یک برچسب منحصر به فرد عمل می‌کنند که دستگاه یا مرورگر یک کاربر خاص را از سایر مرورگرها تمیز می‌دهد. ممکن است زمان بازدید از وبسایت نجوا، سرور وبسایت یک کوکی را به دستگاه کاربر ارسال کند.

برچسب پیکسل (که تحت عنوان چراغ وبسایت نیز شناخته می‌شود) یک پیکسل غیرقابل رویت ۱x۱ است که روی صفحات مشخصی از وب نصب می‌شود. هنگام بازدید از صفحه‌ای که یک برچسب پیکسل روی آن نصب شده است، پیکسل یک علامت برای نجوا ارسال می‌کند و به مشتری‌ها خبر می‌دهد که کوکی‌ها را تنظیم کنند یا بخوانند.

برچسب‌های پیکسل همراه با کوکی‌ها استفاده می‌شوند تا فعالیت‌های درون وبسایت را که توسط یک دستگاه مشخص و با استفاده از یک مرورگر مشخص انجام می‌شود را به شکلی بی‌نام دنبال کنند. در صورت غیرفعال کردن کوکی‌ها، برچسب‌های پیکسل یک بازدید بی‌نام از وبسایت را تشخیص می‌دهد. نجوا از کوکی‌ها برای «به خاطر سپردن» شما، دنبال کردن روندها و جمع‌آوری اطلاعات درباره‌ی اینکه چگونه از وبسایت نجوا بهره می‌برید، یا چگونگی تعامل‌تان با تبلیغات استفاده می‌کند.

ممکن است گاهی اوقات مانند روش استفاده از کوکی‌ها، از ابژه‌های دیگری که به صورت محلی ذخیره می‌شوند استفاده شود. معمولاً هنگامی که حافظه‌ی کوکی مرورگر کاربر پاک شود، این ابژه‌ها نیز پاک می‌شوند.

از آن‌جا که ممکن است این اتفاق همیشه رخ ندهد (بسته به اینکه از چه مرورگری استفاده می‌شود) نجوا توصیه می‌کند در صورت عدم تمایل به دریافت نوتیفیکیشن، مطابق با گام‌های ذکر شده در بخش ۶ با عنوان «کنترل مصرف‌کننده و گزینه‌های حذف» رفتار شود.

۶. روش لغو عضویت از سرویس نجوا

کاربران اینترنتی در صورتی که بخواهند عضویت خود را در یک یا چند وبسایت یا اپلیکیشن مشتری نجوا لغو نمایند باید به شرح زیر رفتار نمایند:

لغو عضویت در وبسایت‌ها

کاربران در دو مرحله می‌توانند عضویت خود را در سرویس پوش نوتیفیکیشن وبسایت‌ها لغو نمایند، ابتدا باید با مراجعه به قسمت تنظیمات مرورگر، در بخش Notifications، وبسایت مورد نظر را از لیست خارج کرده و سپس کوکی‌های مربوط به آن وبسایت را پاک نمایند.

لغو عضویت در اپلیکیشن‌ها

از آنجایی که دسترسی نوتیفیکیشن در دستگاه‌های اندرویدی یک دسترسی کم خطر محسوب می‌شود، به صورت دیفالت این دسترسی برای هر اپلیکیشنی وجود دارد. برای لغو عضویت از سیستم نجوا در اپلیکیشن اندروید، باید به بخش تنظیمات دستگاه رفته و از میان اپلیکیشن‌های موجود اپلیکیشن مربوطه را انتخاب کرده و دسترسی نوتیفیکیشن را غیر فعال نمایید. با انجام این کار دیگر نوتیفیکیشنی توسط دستگاه اندروید به واسطه آن اپلیکیشن خاص دریافت نخواهید کرد.

۷. دسترسی به اطلاعات و نگهداری

به طوری کلی نجوا اطلاعات SDK و اطلاعات وبسایت را تا زمانی که لازم باشد نزد خود نگه می‌دارد تا به اهدافی که در این سند بیان شد، دست پیدا کند، وظایف قانونی را انجام دهد، مشکلات را حل کند و توافقات را برآورده سازد.

۸. امنیت داده

جهت جلوگیری از گم شدن، سوء استفاده یا تغییر اطلاعات موجود در سیستم، حفاظت‌های اداری، تکنیکی و فیزیکی لازم، در تجهیزات فیزیکی، سیستم‌های کامپیوتری، پایگاه داده و شبکه‌ی ارتباطاتی نجوا تعبیه شده است. با توجه به این اصل که هیچ روش انتقال یا ذخیره‌سازی الکترونیک ۱۰۰ درصد ایمن نیست، در نتیجه نمی‌توان امنیت اطلاعات شخصی و غیر شخصی کاربران را به طور مطلق تضمین کرد.

۹. وبسایت‌ها و اپلیکیشن‌های ثالث

نجوا مسئول فعالیت‌های مربوط به حریم خصوصی و افشاگری‌های وبسایت‌ها و اپلیکیشن‌هایی که از خدمات سرویس نجوا استفاده می‌کنند، نیست. همچنین پس از دسترسی کاربر به وبسایت نجوا، ممکن است به وبسایت‌های دیگری نیز هدایت شود که خارج از کنترل نجوا هستند. نجوا به کاربران اینترنتی پیشنهاد می‌کند که سیاست‌های حفاظت از حریم خصوصی و شرایط این وبسایت‌های ثالث را مطالعه کنند. اما این سند تنها برای سایت نجوا و خدمات آن قابل اعمال است.

۱۰. تغییراتی که در این سند ایجاد می‌شود

اگر مطالب بیان شده در این سند به شکلی تغییر کند که کاربران را تحت تاثیر قرار دهد، ۳۰ روز قبل از اینکه این تغییرات اعمال شود روی وبسایت نجوا تغییرات را اعلام خواهد کرد. توصیه‌ی نجوا به کاربران اینترنتی این است که سند پیش‌رو را به طور مداوم چک کنند تا از تغییرات احتمالی آن مطلع شوند.