

hubNashville Privacy Policy

7/12/2017

A. General

The Metropolitan Government of Nashville and Davidson County ("Metro") has partnered with Salesforce and Vertiba to provide the hubNashville website and constituent resource management software. Metro and Salesforce and Vertiba ("us" or "we" or "our") are committed to protecting your privacy through our compliance with this policy (the "Privacy Policy").

This Privacy Policy describes our privacy practices for collecting, using, maintaining, protecting and disclosing information that we may collect from you or personal information about you that may be collected, used, or disclosed when you visit or use the hubNashville website. This policy also applies to information we may collect in other hubNashville intake methods, including on- line, mobile application, social media, email, text, chat, phone, in-person or traditional mail services. For the purpose of this policy, "hubNashville" refers to all information used for the purpose of providing users with point of contact from which to obtain information on non- emergency Metropolitan Government of Nashville and Davidson County services. This policy does not apply to the practices of third parties who may provide services or features on our site.

Please read this Privacy Policy carefully to understand our policies and practices regarding your information and how we will treat it. By registering on the hubNashville website, or submitting any information to hubNashville, or by otherwise utilizing hubNashville, you agree to the terms of this Privacy Policy and consent to the policies and practices described for the collection, use or disclosure of your information.

B. Information We Collect and How We Collect It

Information that you provide to us may be used to fulfill the services provided by hubNashville;

- including the disclosure and reporting of any information that you provide,
- including but not limited to information that you provide directly by registering, inputting or uploading your information to the hubNashville website,
- and including, but not limited to, information that is gathered by administrators of the hubNashville website and/or by automatic logging of your activity on the hubNashville website

We **do not** use this data for marketing or commercial purposes.

When you register with or use hubNashville, we may ask you to provide information, including but not limited, to:

- Registration Information. Information by which you and/or your business may be identified, such as name, phone number, mailing address, and email address ("personal information").

- Description of your request (or complaint), specific conditions or situations related to request, and related information. Certain information will be necessary and required to allow processing of information or service requests.

I. Automatic Information Collection.

When you download, access, and/or use hubNashville, including the hubNashville website, we may use technology automatically to collect:

- Website Activity Details. We may also collect information about the parts of our hubNashville website you use and related information, your viewing activity and response to a broad variety of features, links and media on our hubNashville website and/ or third party websites you visit when you leave our website. We may work with third parties who collect information about you when you use our website.
- Other information. We may collect information about your IP address, domain name, router, operating system, browser type and additional information about your usage of the hubNashville website and related media, including use of mobile devices to access hubNashville.

We use this information to help us make hubNashville more useful to users.

II. Information Collection Technologies.

The technologies we use for automatic information collection may include:

- Cookies. A cookie is a small file placed the hard drive of your computer. You may refuse to accept cookies by activating the appropriate setting on your browser. However, if you select this setting you may be unable to access certain parts of our website.
- Flash Cookies. Certain features of our site may use local stored objects to collect and store information about your preferences and navigation to, from and on our website.

You can choose whether or not to share personal information. If you choose not to share, some parts of hubNashville may be more difficult or impossible to use. Your browser may give you the ability to reject cookies or turn off location-based capabilities. If you choose not to disable these features, some parts of hubNashville may be more difficult or impossible to use. If you do not want us to collect information about you or your device do not use hubNashville.

C. How We Use Your Information

We use information that we collect about you or that you provide to us, including any personal information:

- To fulfill information needs and requests for services.
- To allow constituents to track requests for services.
- To access third party services. We may share your information with third parties, including our affiliates, so that they can provide you with services.

- To respond to your requests or questions. For example we may use your information to help you access your account if you forget your password, or provide information regarding new site developments and information about our services and affiliated third parties.
- To conduct and improve our products, services, and services delivery. We may use information to customize and improve your experience. For example, we might look at usage trends to make sure our hubNashville website is easy to use.
- For security purposes. We may use information to protect Metro, our citizens, or hubNashville.
- To provide updates. For example, we may send you email notifications about your account, transactions, or changes to hubNashville, or policies.
- For legitimate business purposes. We will also use your information to fulfill any other purpose for which you provide it. We may also use information you provide to carry out our obligations and enforce our rights arising from any contracts entered into between you and us. We may combine information that we receive about you from third parties with information we already have.
- As otherwise permitted or required by law, which includes the Tennessee Public Records Act ([TPRA](#)). **Be aware that virtually all information you provide to this site would be discoverable under the TPRA.**

D. Disclosure of Your Information

We may disclose any information about our users, and may also aggregate information that does not identify any individual, without restriction. We may disclose personal information that we collect or you provide as described in this Privacy Policy:

- To our Metro government partner agencies and affiliates.
- Service Providers: We share information with contractors, service providers and other third parties we use to support our business.
- To protect rights and safety: If we believe disclosure is necessary or appropriate to protect the rights, property, or safety of Metro Departments and Agencies, our citizens/residents/visitors or others.
- For legal purposes: To comply with any court order, law or legal process, including responding to any government or regulatory request, or a request under the TPRA.
- For any other purpose when you provide the information.

E. Choices About How We Use and Disclose Your Information

We strive to provide you with choices regarding the personal information you provide to us. You have access to the following control over your information:

- Tracking Technologies and Advertising: You can set your browser to refuse all or some browser cookies, or to alert you when cookies are being sent. To learn how you can manage your Flash cookie settings, visit the Flash player settings page on Adobe's

website. If you disable or refuse cookies, please note that some parts of this site may then be inaccessible or not function properly.

F. Accessing and Correcting Your Information

You can review or change your profile and contact information, by accessing the hubNashville Community portal.

You may also send us an e-mail at hub@nashville.gov to request access to or correct any personal information that you have provided to us. We may not accommodate a request to change information if we believe the change would violate any law or legal requirement or cause the information to be incorrect.

If you delete your account profile from the hubNashville website, copies of your information may remain viewable in cached and archived pages, or might have been copied or stored by other hubNashville website users. Proper access and use of information provided on the hubNashville website, is governed by our Terms of Use located on the community portal.

G. Data Security

We have implemented measures designed to secure your personal information from accidental loss and from unauthorized access, use, alteration and disclosure. However, the internet is a public place and information security is not an absolute. We cannot absolutely guarantee that your information will remain secure. We encourage you to use caution when sharing information. Do not share your password with other people and choose secure passwords. Guidance for good password management practices can be found at [Passwords and Securing Your Accounts](#) .

Our servers are located in the United States. If you are outside of the United States, your information will be sent to the United States. By using hubNashville, and by giving us your information, you consent to such transfer. You also understand that the United States may not provide you with as much protection as the laws of your country.

The safety and security of your information also depends on you. Where we have given you (or where you have chosen) a password for access to certain parts of our application, you are responsible for keeping this information confidential. We ask you not to share this information with anyone.

Information security is not an absolute and we cannot absolutely guarantee the security of the information that it handles. We do strive to maintain a reasonable continuous process for implementing, reviewing and improving data security.

We aspire to fully protect citizen information through the use of multiple information security controls, including technical, administrative and physical controls.

H. Third-Party Sites and Your Privacy

Our hubNashville website may contain links to third party sites, including payment processing sites. If you click on one of those links, you will be taken to sites we do not control. This policy does not apply to the practices of those sites. You should read third party privacy policies carefully. We also do not guarantee the security of these third party sites. You use at your own risk.

I. Changes to Our Privacy Policy

We may update our privacy policy from time to time. If we make material changes to how we treat our users' personal information, we will post the new privacy policy on this page.

Política de Privacidad de hubNashville

12 de julio de 2017

A. General

El Gobierno Metropolitano de Nashville y el Condado de Davidson (en conjunto, "Metro") se han asociado con Salesforce y Vertiba para ofrecer el sitio web hubNashville y el software constituyente para gestión de recursos. Metro y Salesforce y Vertiba ("nosotros" o "nuestro") tenemos el compromiso de proteger su privacidad a través del cumplimiento con esta política (la "Política de Privacidad").

Esta Política de Privacidad describe nuestras prácticas de privacidad para recolectar, usar, mantener, proteger y divulgar la información que podamos recibir de usted o la información personal referente a usted que pueda ser recolectada, usada o divulgada cuando usted visite el sitio web hubNashville. Esta política también se aplica a la información que recolectemos por otros métodos de ingreso de hubNashville, incluyendo servicios en línea, aplicaciones móviles, redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, chat, teléfono o servicios presenciales o por correo tradicional. Para los efectos de esta política, "hubNashville" se refiere a toda la información utilizada con el propósito de proporcionar a los usuarios un punto de contacto del que pueden obtener información sobre servicios que no son de emergencia del Gobierno Metropolitano de Nashville y del Condado de Davidson. Esta política no se aplica a las prácticas de terceros que puedan proporcionar servicios o funciones en nuestro sitio.

Por favor lea detenidamente esta Política de Privacidad para entender nuestras políticas y prácticas referentes a su información y a cómo la trataremos. Al registrarse en el sitio web de hubNashville, o al enviar cualquier información a hubNashville, o al utilizar hubNashville de cualquier otra manera, usted acepta los términos de esta Política de Privacidad y consiente a las políticas y prácticas descritas para la recolección, uso y divulgación de su información.

B. Información que recolectamos y cómo lo hacemos

La información que usted nos proporcione puede usarse para brindar los servicios que proporciona hubNashville;

- incluyendo la divulgación y reportes de cualquier información que usted proporcione,
- incluyendo, pero no limitada a, la información que usted proporcione directamente al registrar, capturar o cargar su información en el sitio web hubNashville,
- e incluyendo, pero no limitada a, la información que es recolectada por los administradores del sitio web hubNashville y/o por los registros automáticos de su actividad en el sitio web hubNashville

Nosotros **no** utilizamos estos datos para propósitos publicitarios o comerciales.

Cuando se registre con nosotros o utilice hubNashville, podríamos pedirle que proporcione cierta información que incluye, pero no se limita a:

- Información de registro. Información que sirva para identificarlos a usted y/o a su negocio, como nombre, número de teléfono, dirección postal y dirección de correo electrónico ("información personal").
- Descripción de su solicitud (o queja), condiciones o situaciones específicas relacionadas con la solicitud, e información relacionada. Cierta información que será necesaria y requerida para el procesamiento de la información o las solicitudes de servicio.

I. Recolección automática de información.

Cuando usted descarga, accede y/o utiliza hubNashville, incluyendo el sitio web hubNashville, podemos usar tecnología para recolectar automáticamente:

- Detalles de la actividad en el sitio web. También podemos recolectar información sobre las partes de nuestro sitio web hubNashville que usted utiliza y la información relacionada, sobre su actividad en el sitio y su respuesta a una amplia gama de funciones, enlaces y medios de información en nuestro sitio web hubNashville y/o en los sitios web de terceros que usted visite cuando deje nuestro sitio web. Podemos colaborar con terceros que recolectan información referente a usted cuando usted utiliza nuestro sitio web.
- Otra información. Podemos recolectar información sobre su dirección IP, nombre de dominio, enrutador, sistema operativo, tipo de navegador e información adicional sobre su uso del sitio web hubNashville y los medios de información relacionados, incluyendo el uso de dispositivos móviles para obtener acceso a hubNashville.

Utilizamos esta información para ayudarnos a lograr que hubNashville sea de más utilidad para los usuarios.

II. Tecnologías para recolección de información.

Las tecnologías que usamos para la recolección automática de información pueden incluir:

- "Cookies". Una "cookie" es un pequeño archivo que se coloca en el disco duro de su computadora. Usted puede rechazarlas activando la configuración apropiada de su navegador. Sin embargo, de hacerlo así, es posible que no pueda obtener acceso a ciertas partes de nuestro sitio web.
- Cookies de Flash Algunas funciones de nuestro sitio pueden usar objetos almacenados de manera local para recolectar y almacenar información sobre sus preferencias y su navegación hacia y desde nuestro sitio web.

Usted puede decidir si desea o no compartir información personal. Si decide no compartirla, algunas partes de hubNashville pueden ser más difíciles o imposibles de usar. Su navegador puede tener la capacidad de rechazar cookies o de desactivar las capacidades de localización. Si decide no desactivar estas funciones, algunas partes de hubNashville pueden ser más difíciles o imposibles de usar. Si no desea que recolectemos información sobre usted o su dispositivo, no debe usar hubNashville.

C. Cómo usamos su información

Usamos la información que recolectamos acerca de usted, o que usted nos proporciona, incluyendo toda la información personal:

- Para satisfacer necesidades de información y solicitudes de servicios.
- Para permitir que los ciudadanos den seguimiento a las solicitudes de servicios.
- Para acceder a servicios de terceros. Podemos compartir su información con terceros, incluyendo a nuestros afiliados, para que puedan proporcionarle servicios.
- Para responder a sus solicitudes o preguntas. Por ejemplo, podemos usar su información para ayudarle a obtener acceso a su cuenta en caso de que olvide su contraseña, o para proporcionarle información sobre novedades en el sitio e información sobre nuestros servicios y los de los terceros afiliados.
- Para llevar a cabo y mejorar nuestros productos, servicios y prestación de servicios. Podemos usar información para personalizar y mejorar su experiencia. Por ejemplo, podríamos examinar las tendencias de uso para asegurarnos de que nuestro sitio web hubNashville es fácil de usar.
- Para propósitos de seguridad. Podemos usar información para proteger a Metro, a nuestros ciudadanos y a hubNashville.
- Para proporcionar actualizaciones. Por ejemplo, podemos enviarle avisos por correo electrónico sobre su cuenta, sus transacciones y los cambios a hubNashville o a sus políticas.
- Para propósitos comerciales legítimos. También usaremos su información para cumplir cualquier otro propósito para el que usted la proporcione. También podemos usar información que usted proporcione para desempeñar nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos en los términos de cualquier contrato celebrado entre usted y nosotros. Podemos combinar información que recibamos referente a usted de terceros con información que ya tengamos.
- Como lo permita o requiera la ley, que incluyen a la Ley de Registros Públicos de Tennessee (por sus siglas en inglés, [TPRA](#)). **Debe estar enterado de que prácticamente toda la información que proporcione a este sitio sería revelable de acuerdo con la TPRA.**

D. Divulgación de su información

Podemos divulgar cualquier información referente a nuestros usuarios, y también podemos agrupar información que no identifique a ninguna persona, sin restricción. Podemos divulgar información personal que recolectemos o que usted nos proporcione en los términos descritos en esta Política de Privacidad:

- A nuestras agencias gubernamentales asociadas de Metro y a nuestros afiliados.
- Proveedores de servicios: Compartimos información con contratistas, proveedores de servicios y otros terceros a los que contratamos para apoyar nuestros servicios.

- Para proteger derechos y privacidad: Si creemos que una divulgación es necesaria o pertinente para proteger los derechos, las propiedades o la seguridad de departamentos y agencias de Metro, de nuestros ciudadanos, residentes o visitantes, o de otros.
- Para propósitos legales: Para cumplir con cualquier orden judicial, ley o proceso legal, incluyendo para dar respuesta a cualquier solicitud gubernamental o regulatoria, o a una solicitud recibida en los términos de la TPRA.
- Para cualquier otro propósito cuando usted proporciona la información.

E. Decisiones sobre cómo usamos y divulgamos su información

Nos esforzamos por dejar que usted tome las decisiones sobre la información personal que nos proporciona. Usted tiene acceso a los siguientes controles sobre su información:

- Tecnologías de rastreo y publicidad: Usted puede configurar su navegador para que rechace algunas o todas las "cookies", o para que lo alerte cuando se envíen "cookies". Para ver cómo puede administrar su configuración de "cookies" de Flash, visite la página referente a la configuración del reproductor de Flash en el sitio web de Adobe. Tome en cuenta que si deshabilita o rechaza las cookies algunas partes de este sitio podrían ser inaccesibles o no funcionar correctamente.

F. Acceso a su información y correcciones

Usted puede revisar o modificar su información de perfil y de contacto, accediendo al portal de Comunidad de hubNashville.

También puede enviarnos un correo electrónico a hub@nashville.gov para solicitar acceso o para corregir cualquier información personal que nos haya proporcionado. Podríamos no cumplir con una solicitud de modificar información si creemos que la modificación infringiría alguna ley o requisito legal o que haría que la información sea incorrecta.

Si usted borra su cuenta del sitio web hubNashville, copias de su información pueden seguir visibles en páginas archivadas o residentes en memoria caché, o podrían haber sido copiadas o almacenadas por otros usuarios del sitio web hubNashville. El acceso y uso apropiado de la información provista en el sitio web hubNashville se rige por nuestros Términos de Uso, que se encuentran en el portal de la comunidad.

G. Seguridad de los datos

Hemos implementado medidas diseñadas para mantener su información personal a salvo de la pérdida accidental y el acceso, uso, alteración y divulgación no autorizados. Sin embargo, internet es un lugar público y la seguridad de la información no es absoluta. No podemos garantizar absolutamente que su información se mantendrá segura. Lo alentamos a extremar precauciones cuando comparta información. No revele su contraseña a otras personas, y elija contraseñas seguras. Puede encontrar orientación sobre buenas prácticas de gestión de contraseñas en [Contraseñas y seguridad de sus cuentas](#).

Nuestros servidores se encuentran en los Estados Unidos. Si usted se encuentra fuera de los Estados Unidos, su información será enviada a los Estados Unidos. Al utilizar hubNashville y proporcionarnos su información, usted consiente a dicha transferencia. Usted también entiende que los Estados Unidos podrían no brindarle tanta protección como las leyes de su país.

La seguridad y protección de su información también depende de usted. En donde le hayamos dado (o usted haya elegido) una contraseña para el acceso a ciertas partes de nuestra aplicación, usted es responsable de mantener confidencial esta información. Le pedimos que no comparta esta información con nadie.

La seguridad de la información no es absoluta y no podemos garantizar absolutamente la seguridad de la información que maneja. Nos esforzamos por mantener un proceso continuo razonable para implementar, revisar y mejorar la seguridad de los datos.

Aspiramos a proteger por completo la información de los ciudadanos por medio de múltiples controles de seguridad de la información, incluyendo controles técnicos, administrativos y físicos.

H. Sitios de terceros y la privacidad de usted

Nuestro sitio web hubNashville puede contener enlaces a sitios de terceros, incluyendo sitios de procesamiento de pagos. Si hace clic en uno de esos enlaces, será trasladado a sitios que nosotros no controlamos. Esta política no se aplica a las prácticas de esos sitios. Usted debe leer detenidamente las políticas de privacidad de terceros. Tampoco garantizamos la seguridad de esos sitios de terceros. Usted los usa bajo su propio riesgo.

I. Cambios a nuestra Política de Privacidad

Podemos actualizar nuestra política de privacidad ocasionalmente. Si hacemos cambios de importancia a la manera en la que tratamos la información personal de nuestros usuarios, publicaremos la nueva política de privacidad en esta página.