

CONTRATTO DI INDIVIDUAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 28 REGOLAMENTO UE 679/2016

1. Il cliente in qualità di titolare del trattamento individua TERASOFT S.r.l. quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR. In virtù di tale nomina e del rapporto contrattuale intercorrente tra le Parti, il responsabile è autorizzato al trattamento dei dati per conto del titolare, così come descritto nel presente contratto.
2. Trattamento effettuato dal responsabile per conto del titolare del trattamento:
 - a) Categoria di trattamento: helpdesk
 - b) Dati personali trattati: dati comuni e dati particolari
 - c) Categorie di interessati: dipendenti e collaboratori del cliente
 - d) Trasferimento verso Paesi extra-UE: non previsto
3. In virtù dell'atto che vincola il responsabile designato al Titolare del trattamento, sorgono in capo al responsabile una serie di obblighi.
 - 3.1. Rispetto delle istruzioni impartite dal titolare. Il responsabile tratterà i dati personali soltanto su istruzione documentata del titolare e lo assisterà e coadiuverà nella corretta gestione delle operazioni di trattamento che dovranno essere effettuate nel pieno rispetto degli obblighi previsti dalla GDPR e dal D. lgs.196/2003 così come modificato dal D. lgs. 101/2018.
 - 3.2. Riservatezza. Il responsabile assicura per sé stesso e per le persone che operano presso la propria azienda, da lui o dal titolare del trattamento autorizzate al trattamento dei dati personali, piena riservatezza rispetto alle operazioni di trattamento effettuate. Sarà cura del responsabile, qualora lo reputasse opportuno, vincolare le persone autorizzate al trattamento dei dati al segreto mediante un adeguato obbligo legale di riservatezza, anche per il periodo successivo all'estinzione del rapporto di lavoro intrattenuto con il responsabile, in relazione alle operazioni di trattamento da essi eseguite.
 - 3.3. Conformità a leggi e regolamenti applicabili. Il responsabile è tenuto ad uniformarsi alle disposizioni del GDPR e del D. lgs. 196/2003 così come modificato dal D. lgs. 101/2018 e, più in generale, ad ogni altra disposizione normativa, nazionale e sovranazionale, in materia di trattamento dei dati personali attualmente in vigore o che in futuro vengano a modificare, integrare o sostituire l'attuale disciplina, nonché ai provvedimenti dell'Autorità Garante competente e alle linee guida adottate dall'*European Data Protection Board*.
 - 3.4. Audit. Il titolare ha diritto di effettuare audit indipendenti per verificare la conformità del responsabile agli obblighi previsti nel presente contratto ed agli adempimenti in materia di protezione dei dati personali. In tal caso il titolare dovrà previamente inviare richiesta scritta al responsabile e le Parti concorderanno, almeno dieci giorni prima di quando verrà effettuata la verifica, l'oggetto dei controlli e le relative modalità. Titolare e responsabile stabiliranno i vincoli di riservatezza a cui devono essere vincolate le Parti e, eventualmente, coloro che effettueranno le verifiche per conto delle Parti stesse. Il responsabile contribuirà alle attività di revisione, comprese le ispezioni, e ad informare prontamente il titolare del trattamento di ogni questione rilevante ai fini del presente contratto quali, a titolo indicativo: istanze degli interessati, richieste del Garante, esiti delle ispezioni, violazioni del GDPR o di altre disposizioni relative alla protezione dei dati. Resta inteso che il Titolare avrà la facoltà di incaricare dei professionisti indipendenti per lo svolgimento di audit secondo standard internazionali e/o best practice, i cui esiti saranno riportati in specifici report ("Report"). Tali Report, che costituiscono informazioni confidenziali, dovranno essere resi disponibili al Responsabile per consentirgli di verificare le eventuali azioni correttive da implementare in funzione al presente Atto. Il Responsabile potrà opporsi per iscritto alla nomina da parte del Titolare di eventuali revisori esterni che siano concorrenti del Responsabile. In tali circostanze, il Titolare sarà tenuto a nominare altri revisori o a condurre le verifiche in proprio. Restano a carico esclusivo del Titolare i costi delle attività di verifica dallo stesso commissionate a terzi.
 - 3.5. Persone autorizzate al trattamento. Il responsabile, ai sensi dell'art. 29 GDPR e dell'art. 2 *quaterdecies* D. Lgs. 196/2003, ha autorizzato al trattamento i soggetti che operano sotto la sua responsabilità, ai quali fornisce specifiche istruzioni scritte (salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri non richieda diversamente, art. 29 GDPR). Il responsabile vigila sulla corretta esecuzione delle istruzioni impartite. In caso di nuove assunzioni, il responsabile provvederà a formare tali soggetti e ad autorizzarli al trattamento così come previsto dagli artt. 29 GDPR e 2 *quaterdecies* D. Lgs. 196/2003.
 - 3.6. Sub-responsabile. Il titolare del trattamento autorizza, in via generale, il responsabile del trattamento a ricorrere ad ulteriori responsabili (cd. "sub-responsabili"). Si richiama, a tal punto, quanto contenuto nel paragrafo "cessione-subappalto" contenuto all'interno delle "condizioni generali di fornitura del servizio di help desk". Il responsabile inoltra al titolare, qualora questo ne faccia richiesta, l'atto di nomina dei sub-responsabili. Il responsabile deve informare il titolare di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili, alle quali il titolare del trattamento conserva il diritto di opporsi. Al "sub-responsabile" sono imposti, con specifico atto sottoscritto, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel contratto che lega il titolare e il responsabile del trattamento. Il sub-responsabile è tenuto ad osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento dei dati personali e la loro protezione affinché questi siano trattati in modo lecito e pertinente e nel rispetto della normativa vigente. Qualora il sub-responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il responsabile conserva nei confronti del titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi del sub-responsabile anche ai fini del risarcimento di eventuali danni causati dal trattamento, salvo dimostri che l'evento dannoso "*non gli è in alcun modo imputabile*" (artt. 82. 1 e 82. 3 GDPR). Qualora il sub-responsabile abbia necessità di ricorrere ad ulteriori sub-responsabili, lo comunicherà al responsabile che, a sua volta, inoltrerà tale comunicazione al titolare. Il titolare conserva il diritto di opporsi a tali aggiunte.
 - 3.7. Registro dei Trattamenti. Il responsabile ha elaborato un registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità in nome e per conto del titolare del trattamento (art. 30 GDPR). Il responsabile del trattamento deve mettere il registro a disposizione

dell'Autorità di controllo, se questa ne fa richiesta, affinché possa fungere da strumento per il monitoraggio dei trattamenti effettuati.

3.8. Esercizio dei diritti dell'interessato. Il responsabile informerà tempestivamente e per iscritto il titolare del trattamento della ricezione di eventuali richieste degli interessati, avanzate ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR, ovvero al fine di revocare il consenso prestato e/o proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

3.9. Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati. Il responsabile del trattamento, se necessario e su richiesta del titolare, fornirà a questi le informazioni necessarie per consentirgli di effettuare la valutazione di impatto ai sensi dell'art. 35 GDPR.

3.10. Trasferimento dei dati personali all'estero. Al Responsabile è fatto divieto di trasferire i dati personali trattati per conto del titolare a Paesi Extra-UE in assenza di un'autorizzazione da parte del titolare e in assenza di: una decisione di adeguatezza (art. 45 GDPR), garanzie adeguate (art. 46 GDPR), norme vincolanti di impresa (art. 47 GDPR), condizioni previste dall'art. 49 GDPR. In relazione al presente trattamento, il titolare autorizza il trasferimento dei dati ai Paesi terzi extra-UE indicati al punto 2 del presente contratto. Per tutti gli altri trattamenti, non previsti all'interno di tale atto di nomina, spetta al titolare rilasciare apposita autorizzazione. Qualora vi fosse un obbligo di trasferimento dei dati in Paesi extra-Ue ovvero ad Organizzazioni internazionali, il responsabile informerà il titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

3.11. Violazioni di sicurezza. Se dovesse venire a conoscenza di una violazione sulla sicurezza dei dati personali, il responsabile, senza ingiustificato ritardo e nel più breve tempo possibile, provvederà a: a) informare per iscritto il titolare del trattamento; b) adottare misure ragionevoli per limitare i possibili danni alla sicurezza dei dati personali e comunicarle al titolare; c) fornire al titolare, per quanto possibile, una descrizione della natura della violazione di sicurezza e degli eventuali impatti che questa può avere. La comunicazione di una violazione di sicurezza o l'adozione di misure ragionevoli per limitare i possibili danni alla sicurezza dei dati non costituisce riconoscimento di inadempimento o responsabilità da parte del responsabile o dei suoi sub-responsabili. Il titolare si impegna a comunicare, senza ingiustificato ritardo e nel più breve tempo possibile, eventuali violazioni di sicurezza riguardanti i servizi offerti dal responsabile.

3.12. Violazione dei dati. Se dovesse venire a conoscenza di una violazione dei dati personali (cd. *data breach*), il responsabile, senza ingiustificato ritardo e nel più breve tempo possibile, informerà per iscritto il titolare del trattamento affinché questi possa procedere, se del caso a: a) notificare la violazione all'autorità di controllo competente (art.33 GDPR); b) darne comunicazione agli interessati (art.34 GDPR). Il responsabile coadiuverà il titolare del trattamento a documentare per iscritto la violazione di dati subita, le circostanze ad essa relative, le conseguenze e i provvedimenti adottati per porvi rimedio. La comunicazione di una violazione dei dati personali o l'adozione di misure ragionevoli per gestire una violazione dei dati non costituisce riconoscimento di inadempimento o responsabilità da parte del responsabile o dei suoi sub-responsabili. Il titolare si impegna a comunicare, senza ingiustificato ritardo e nel più breve tempo possibile, eventuali violazioni dei dati riguardanti i servizi offerti dal responsabile. Il Responsabile ha adottato specifiche procedure per la gestione delle violazioni di sicurezza e dei dati personali.

3.13. Responsabilità e risarcimento. Ai sensi dell'art. 82.2 GDPR, il responsabile del trattamento risponde per danno causato dal trattamento solo se non ha adempiuto gli obblighi del GDPR specificamente diretti al responsabile o ha agito in modo difforme o contrario rispetto alle legittime istruzioni del titolare del trattamento. Ai sensi dell'art. 82.3 GDPR, il responsabile del trattamento è esonerato dalla responsabilità, a norma dell'art. 82.2 GDPR, se dimostra che l'evento dannoso non gli è in alcun modo imputabile.

3.14. Altri adempimenti. Il responsabile del trattamento è tenuto altresì a: a) cooperare con l'Autorità di Controllo quando richiesto; b) supportare l'attività svolta dal DPO/RPD (*Data Protection Officer – Responsabile della Protezione dei Dati*) per conto del titolare del trattamento, se nominato (artt. 37, 38 GDPR).

4. Misure di sicurezza. Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il responsabile del trattamento si impegna a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, previste dall'art. 32 GDPR. Tali misure devono assicurare un elevato livello di sicurezza. Nella valutazione del rischio per la sicurezza dei dati il responsabile del trattamento deve tenere in considerazione i rischi presentati dal trattamento dei dati personali come la distruzione accidentale o illegale, la perdita, la modifica, la rivelazione o l'accesso non autorizzati a dati personali trasmessi, conservati o comunque elaborati, che potrebbero cagionare in particolare un danno fisico, materiale o immateriale.

Si descrivono le seguenti misure di sicurezza adottate da Terasoft S.r.l.

DESCRIZIONE CREAZIONE UTENTE ASSISTENZA TERASOFT

Per creare le utenze per l'assistenza Terasoft quando richieste dal consulente applicativo è necessario seguire le apposite istruzioni che saranno fornite dal reparto tecnico di Terasoft.

L'assistenza potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

ASSISTENZA TELEFONICA: tale attività non comporta il trattamento dei dati personali per cui Terasoft si configuri quale responsabile ex art. 28 Regolamento UE 2016/679.

ASSISTENZA DA REMOTO ATTRAVERSO SPECIFICO SOFTWARE PER L'ASSISTENZA DA REMOTO, LA CUI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI È STATA PREVENTIVAMENTE ANALIZZATA DA TERASOFT S.R.L.

In questi casi:

- 1) il collegamento deve essere sempre richiesto dal cliente;
- 2) le credenziali di accesso per i tecnici di Terasoft devono essere individuali;
- 3) l'accesso dei tecnici di Terasoft deve essere limitato all'ambiente per cui il cliente ha fornito l'autorizzazione e la disconnessione

- potrà essere effettuata in qualsiasi momento da parte del cliente stesso;
- 4) conclusa l'attività da parte di Terasoft, e avvenuta la disconnessione del tecnico di Terasoft, verrà rilasciato un report indicante l'attività effettuata.

ASSISTENZA DA REMOTO TRAMITE VPN DEL CLIENTE

Qualora l'assistenza sia erogata mediante connessione tramite VPN ai sistemi del cliente, compete al cliente stesso definire le adeguate policy a cui Terasoft S.r.l. si adeguerà.

ASSISTENZA VIA WEB-TICKETING

Il cliente potrà aprire un web – ticket sul portale indicato da Terasoft.

In nessun caso le credenziali di accesso dovranno essere inviate a Terasoft attraverso il ticket. L'addetto di Terasoft non potrà comunque accedere ai sistemi con le credenziali inviate, dovendo farlo sempre con le proprie credenziali individuali.

ASSISTENZA PRESSO IL CLIENTE (ON-SITE)

Gli addetti Terasoft che effettueranno assistenza On-site accederanno direttamente ai sistemi del cliente – e in questo caso il cliente potrà generare un profilo di autenticazione individuale per consentirne l'accesso - oppure accederanno in affiancamento al personale del cliente.

Nell'ipotesi in cui fosse necessario prelevare gli archivi, gli addetti Terasoft dovranno informare il cliente di tale necessità, spiegandone le motivazioni e indicando il periodo massimo di conservazione degli stessi. Solo previo consenso scritto da parte del cliente potrà essere effettuata tale attività, che poi verrà descritta nel report di intervento.

Al termine dell'attività Terasoft dovrà cancellare gli archivi, dandone informazione al cliente.

I terminali attraverso i quali verrà eventualmente effettuata l'assistenza sono protetti da sistemi di antivirus e firewall.

5. Decorrenza, durata, cessazione del trattamento. Il ruolo e le competenze assegnate al responsabile del trattamento con il presente atto hanno la medesima durata ed efficacia del contratto intercorrente tra le Parti e pertanto si intendono tacitamente rinnovate ogni anno fino alla cessazione del contratto stesso o fino alla revoca da parte del titolare. Dopo il completamento del trattamento per conto del titolare, il responsabile deve, su istruzione del titolare del trattamento, restituire o cancellare i dati personali e le relative copie esistenti, salvo che non siano previste specifiche e differenti politiche di conservazione dei dati (anche in relazione alle categorie di dati trattati) a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri cui è soggetto il responsabile del trattamento. Il responsabile deve rilasciare contestualmente un'attestazione scritta che presso lo stesso non esiste alcuna copia dei dati personali trattati in nome e per conto del titolare del trattamento.

6. Disposizioni varie.

6.1. Il corrispettivo per il presente incarico di responsabile del trattamento rimane ad ogni effetto ricompreso nel compenso complessivo pattuito per la fornitura dei servizi già in essere e disciplinati nel contratto.

6.2. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione dei dati personali.

6.3. I termini utilizzati all'interno del presente atto hanno lo stesso significato dalla GDPR e dal D. Lgs. 196/2003. Il presente atto deve essere letto e interpretato secondo quanto disposto dalla GDPR e dal D. Lgs. 196/2003 (come modificato dal D. Lgs. 101/2018).

6.4. Il presente contratto sostituisce qualsiasi altro accordo, contratto o intesa tra le Parti con riferimento al suo oggetto nonché qualsiasi altra istruzione fornita in precedenza, in qualsiasi altra forma, dal titolare al responsabile. Pertanto, in caso di conflitto tra le disposizioni del presente atto e quelle contenute nel contratto, prevalgono le disposizioni del presente atto.

6.5. Alla cessazione del contratto per qualsiasi causa, continueranno ad avere efficacia quelle clausole che per loro natura sopravvivono all'estinzione del rapporto giuridico.

6.6. Il titolare dichiara fin da adesso che i dati personali trasmessi al responsabile sono stati raccolti e trattati legittimamente, sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti e successivamente trattati, che gli interessati sono stati informati di tale trasmissione e che sussiste un'ideale base giuridica che consente al responsabile di effettuare il trattamento dei dati oggetto del presente contratto di nomina.

6.7. Il presente atto di nomina è soggetto alla legge italiana. Per qualsiasi controversia riguardante la sua applicazione e/o interpretazione è competente in via esclusiva il Foro di Roma.