ACCORDO PRINCIPALE PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
MASTER DATA PROCESSING AGREEMENT

ACCORDO PRINCIPALE PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI – MASTER DATA PROCESSING AGREEMENT
(ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679)

TRA

Il presente accordo per la protezione di dati personali è concluso tra il Fornitore, come di seguito definito, e il cliente che accetta il presente accordo. Per "**Fornitore**" si intende uno o più dei seguenti soggetti:

(i) TeamSystem S.p.A., con sede legale in Pesaro (PU), via Sandro Pertini 88, codice fiscale e partita IVA n. 01035310414; e/o

(ii) la società appartenente al gruppo facente capo a TeamSystem e indicata nel Contratto; E

il soggetto indicato nel Contratto quale cliente (di seguito il "**Cliente**"), di

seguito, congiuntamente, le "**Parti**" o disgiuntamente la "**Parte**"

PREMESSO CHE

a) il Cliente ha sottoscritto uno o più contratti con il Fornitore (di seguito il "**Contratto**");
b) le Parti intendono disciplinare nel presente "*accordo principale per il trattamento dei dati personali – Master Data Processing Agreement*" (nel seguito "**MDPA**" o "**Accordo**") le condizioni e le modalità del trattamento dei dati personali eseguito dal Fornitore nell'ambito del Contratto e della erogazione delle Business Capability e dei Servizi e le responsabilità connesse al trattamento medesimo, ivi incluso l'impegno assunto dal Fornitore quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679 (nel seguito "**GDPR**");
c) le caratteristiche specifiche del trattamento dei Dati Personali sono descritte, con riferimento a ciascuna Business Capability, nelle "*condizioni speciali di trattamento dei Dati Personali*" disponibili sul sito www.teamsystem.com/GDPR/DPA (di seguito "**DPA - Condizioni Speciali**") le quali costituiscono parte integrante ed essenziale del presente Accordo.

Tutto quanto sopra premessole Parti convengono quanto segue:

1. DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE

1.1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo. Nell'Accordo i seguenti termini ed espressioni avranno il significato associato ad essi qui di seguito:
"Business Capability (o "BC")" significa ciascun prodotto, software, servizio o soluzione, indipendentemente dalla relativa tecnologia di erogazione (a titolo esemplificativo, modalità On-Premises, SaaS, IaaS, servizi e funzionalità basate su Sistemi di IA), reso disponibile nell'ambito dell'Ecosistema TeamSystem e messe a disposizione del Cliente. Una Business Capability può altresì essere funzionale a, o interoperare con, una o più

ulteriori Business Capability attivate dal Cliente;
"Data di Decorrenza dell'Accordo" indica la data in cui il Cliente sottoscrive o accetta il presente Accordo o, se anteriore, la data di decorrenza del Contratto a cui il presente Accordo è legato;
"Dati Personali" ha il significato di cui alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali e includerà, a titolo puramente esemplificativo, tutti i dati forniti, archiviati, inviati, ricevuti o altrimenti elaborati, o creati dal Cliente, o dall'Utente Finale attraverso l'Ecosistema TeamSystem e in relazione alla fruizione delle BC e dei Servizi, nella misura in cui siano oggetto di trattamento da parte del Fornitore, sulla base del Contratto. Un elenco delle categorie di Dati Personali è riportata nei DPA – Condizioni Speciali;
"Decisione di Adeguatezza" indica una decisione della Commissione Europea sulla base dell'Articolo 45(3) del GDPR in merito al fatto che le leggi di un certo paese garantiscano un adeguato livello di protezione, come previsto dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali;
"Giorni Lavorativi" indica ciascun giorno di calendario, a eccezione del sabato, della domenica e dei giorni nei quali le banche di credito ordinarie non sono di regola aperte sulla piazza di Milano, per l'esercizio della loro attività;
"Email di notifica" si intende l'indirizzo (o gli indirizzi) email e/o PEC fornito/i dal Cliente nell'Ordine o fornito tramite altro canale ufficiale al Fornitore, a cui il Cliente intende ricevere le notifiche da parte del Fornitore;
"Istruzioni" indica le istruzioni scritte impartite dal Titolare nel presente Accordo (inclusivo dei relativi DPA – Condizioni Speciali) e, eventualmente, nel Contratto;
"Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali" indica il GDPR, e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento sul trattamento dei dati personali emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia, incluso il Decreto Legislativo no. 196/2003, come modificato e integrato dal Decreto no. 101/2018, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia (es. Garante per la protezione dei dati personali) anche prima del 25 maggio 2018 e conservi efficacia vincolante;
"Ordine" significa il modulo o coupon, in formato elettronico o cartaceo, che specifica le Business Capability attivate dal Cliente e i termini e condizioni applicabili, e che costituisce parte integrante del Contratto una volta accettato da TeamSystem;
"Personale del Fornitore" indica i dirigenti, dipendenti consulenti, e altro personale del Fornitore, con esclusione del personale dei Responsabili Ulteriori del Trattamento;
"Richiesta" indica una richiesta di accesso di un Interessato, una richiesta di cancellazione o correzione dei Dati Personali, o una richiesta di esercizio di uno degli altri diritti previsti dal GDPR;
"Responsabile Ulteriore del Trattamento" indica qualunque subappaltatore cui il Fornitore abbia subappaltato uno qualsiasi degli obblighi assunti contrattualmente e che, nell'adempiere tali obblighi, potrebbe dover raccogliere, accedere, ricevere,

conservare o altrimenti trattare Dati Personali;

"Servizio/i" indica i servizi di aggiornamento e sviluppo, assistenza tecnica, manutenzione e gli eventuali ulteriori servizi connessi alle Business Capability tempo per tempo pattuiti con il cliente e indicati nell'Ordine e/o descritti in eventuali allegati al Contratto;

"**Utente Finale**" si intende l'eventuale fruitore finale della Business Capability, Titolare del Trattamento; e

"**Violazione della Sicurezza dei Dati Personali**" indica la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali occorsa su sistemi gestiti dal Fornitore o comunque sui quali il Fornitore abbia un controllo.

1.2. I termini "ivi compreso/a/i/e" e "incluso/a/i/e" saranno interpretati come se fossero seguiti dall'espressione "a titolo puramente esemplificativo", così da fornire un elenco non esaustivo di esempi.

1.3. Per le finalità del presente Accordo, i termini "Interessato", "Trattamento", "Titolare del trattamento", "Responsabile del trattamento", "Trasferimento" e "Misure tecnico-organizzative adeguate" saranno interpretati in conformità alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali applicabile.

2. RUOLO DELLE PARTI

2.1. Le Parti riconoscono e convengono che il Fornitore agisce quale Responsabile del trattamento in relazione ai Dati Personali e il Cliente agisce di regola quale Titolare del trattamento dei Dati Personali.

2.2. Qualora il Cliente svolga operazioni di trattamento per conto di altro Titolare, il Cliente potrà agire come Responsabile del trattamento. In tal caso, il Cliente garantisce che le istruzioni impartite e le attività intraprese in relazione al trattamento dei Dati Personali, inclusa la nomina, da parte del Cliente, del Fornitore quale ulteriore Responsabile del trattamento derivante dalla stipulazione del presente Accordo è stata autorizzata dal relativo Titolare del trattamento e si impegna ad esibire al Fornitore, dietro sua semplice richiesta scritta, la documentazione attestante quanto sopra.

2.3. Ciascuna delle Parti si impegna a conformarsi, nel trattamento dei Dati Personali, ai rispettivi obblighi derivanti dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali applicabile.

2.4. Il Fornitore ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (DPO), domiciliato presso la sede di TeamSystem S.p.A., in via Sandro Pertini, 88 a Pesaro, che può essere contattato al seguente indirizzo: dpo@teamsystem.com o al numero 0721/42661.

3. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

3.1. Con la stipulazione del presente Accordo (inclusivo di ciascun DPA - Condizioni Speciali applicabile), il Cliente affida al Fornitore l'incarico di trattare i Dati Personali ai fini

dell'erogazione delle Business Capability attivate e dei Servizi, così come meglio dettagliato nel Contratto e nei DPA – Condizioni Speciali; i DPA – Condizioni Speciali sono disponibili tramite link al seguente indirizzo www.teamsystem.com/GDPR/DPA.

3.2. Il Fornitore si impegna a conformarsi alle Istruzioni, fermo restando che, qualora il Cliente richieda variazioni rispetto alle Istruzioni iniziali, il Fornitore valuterà gli aspetti di fattibilità e concorderà con il Cliente le predette variazioni ed i costi connessi.

3.3. Nei casi di cui all'art. 3.2 e in caso di richieste del Cliente che comportino il trattamento di Dati Personali che siano, ad avviso del Fornitore, in violazione della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, il Fornitore è autorizzato ad astenersi dall'eseguire tali Istruzioni e ne informerà prontamente il Cliente. In tali casi il Cliente potrà valutare eventuali variazioni alle Istruzioni impartite o contattare l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

4. LIMITAZIONI ALL'UTILIZZO DEI DATI PERSONALI

4.1. Nell'eseguire il trattamento dei Dati Personali ai fini dell'erogazione delle BC e dei Servizi, il Fornitore si impegna a eseguire il trattamento dei Dati Personali:

4.1.1. soltanto nella misura e con le modalità necessarie per erogare le Business Capability e i Servizi o per adempiere opportunamente i propri obblighi, previsti dal Contratto e dal presente Accordo ovvero imposti dalla legge o da un organo di vigilanza o controllo competente, ovvero da specifiche richieste del Cliente e/o dell'Utente Finale. In tale ultima circostanza il Fornitore ne informerà il Cliente (salvo il caso in cui ciò sia vietato dalla legge per ragioni di pubblico interesse) mediante comunicazione trasmessa all'Email di notifica;

4.1.2. in conformità alle Istruzioni del Cliente.

4.2 Il Personale del Fornitore che accede, o comunque tratta i Dati Personali, è preposto al trattamento di tali dati sulla base di idonee autorizzazioni e ha ricevuto la necessaria formazione anche in merito al trattamento dei dati personali. Tale personale è altresì vincolato da obblighi di riservatezza e dal Codice Etico aziendale e deve attenersi alle policy di riservatezza e di protezione dei dati personali adottate dal Fornitore.

5. AFFIDAMENTO A TERZI

5.1. In relazione all'affidamento a Responsabili Ulteriori del Trattamento di operazioni di trattamento di Dati Personali, le Parti convengono quanto segue:

5.1.1. il Cliente acconsente espressamente che alcune operazioni di trattamento di Dati Personali siano affidate dal Fornitore ad altre società del gruppo TeamSystem e/o a soggetti terzi individuati nei DPA – Condizioni Speciali.

5.1.2. Il Cliente acconsente altresì all'affidamento di operazioni di Trattamento dei Dati Personali a ulteriori soggetti terzi secondo le modalità previste al successivo articolo 5.1.4.

5.1.3. Resta inteso che la sottoscrizione delle Clausole Contrattuali Tipo (prevista dal successivo punto 7 in caso di trasferimento all'estero dei Dati Personali) da parte del Cliente con un Responsabile Ulteriore del trattamento deve intendersi quale consenso all'affidamento al terzo delle operazioni di trattamento.

5.1.4. Nei casi in cui il Fornitore ricorra a Responsabili Ulteriori del Trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento dei Dati Personali, il Fornitore:

5.1.4.1. si impegna ad avvalersi di Responsabili Ulteriori del Trattamento che garantiscono misure tecniche e organizzative adeguate e garantisce che l'accesso ai Dati Personali, e il relativo trattamento, sarà effettuato esclusivamente nei limiti di quanto necessario per l'erogazione delle BC e dei servizi subappaltati;

5.1.4.2. almeno 15 (quindici) giorni prima della data di avvio delle operazioni di trattamento dei Dati Personali da parte del Responsabile Ulteriore del Trattamento informa il Cliente dell'affidamento al terzo (nonché dei dati identificativi del terzo, della sua ubicazione – ed eventualmente, dell'ubicazione dei server sui quali saranno conservati i dati, se applicabile - e delle attività affidate) mediante invio di Email di notifica o altro mezzo ritenuto idoneo dal Fornitore. Il Cliente potrà recedere dal Contratto entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione, fermo restando l'obbligo di corrispondere al Fornitore gli importi dovuti alla data di cessazione del Contratto.

5.1.5. Eventuali informazioni aggiuntive sull'elenco dei Responsabili Ulteriori del Trattamento, dei trattamenti loro affidati e della loro ubicazione, sono contenuti nei DPA - Condizioni Speciali relativi ai Servizi attivati dal Cliente.

6. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

6.1. *MISURE DI SICUREZZA DEL FORNITORE* – Nell'eseguire il trattamento dei Dati Personali ai fini dell'erogazione delle BC e dei Servizi il Fornitore si impegna ad adottare misure tecnico-organizzative adeguate per evitare il trattamento illecito o non autorizzato, la distruzione accidentale o illecita, il danneggiamento, la perdita accidentale, l'alterazione e la divulgazione non autorizzata di, o l'accesso ai, Dati Personali, come descritte nell'Allegato 1 al presente Accordo ("**Misure di Sicurezza**").

6.1.1. L'Allegato 1 all'Accordo contiene misure di protezione degli archivi dati commisurate al livello dei rischi presenti con riferimento ai Dati Personali per consentire la riservatezza, integrità, disponibilità e la resilienza dei sistemi e dell'Ecosistema TeamSystem del Fornitore, nonché misure per consentire il tempestivo ripristino degli accessi ai Dati Personali in caso di Violazione della Sicurezza dei Dati Personali, e misure per testare l'efficacia nel tempo di dette misure. Il Cliente dà atto ed accetta che, tenuto conto dello stato dell'arte, dei costi

di implementazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità di trattamento dei Dati Personali, le procedure e i criteri di sicurezza implementati dal Fornitore garantiscono un livello di protezione adeguato al rischio per quanto riguarda i suoi Dati Personali.

6.1.2. Il Fornitore potrà aggiornare e modificare nel tempo le Misure di Sicurezza sopra indicate, fermo restando che tali aggiornamenti e modifiche non potranno comportare una riduzione del livello di sicurezza complessivo dell'Ecosistema TeamSystem e delle BC. Di tali aggiornamenti e modifiche sarà fornita notifica al Cliente mediante invio di comunicazione all'Email di notifica.

6.1.3. Qualora il Cliente richieda di adottare misure di sicurezza aggiuntive rispetto alle Misure di Sicurezza, il Fornitore si riserva il diritto di valutarne la fattibilità e potrà applicare costi aggiuntivi a carico del Cliente per tale implementazione.

6.1.4. Il Cliente riconosce e accetta che il Fornitore, tenuto conto della natura dei Dati Personali e delle informazioni disponibili al Fornitore stesso secondo quanto specificamente riportato nei relativi DPA – Condizioni Particolari, presterà assistenza al Cliente nel garantire il rispetto degli obblighi di sicurezza di cui agli artt. 32-34 del GDPR nei modi seguenti:

6.1.4.1. implementando e mantenendo aggiornate le Misure di Sicurezza secondo quanto previsto ai precedenti punti 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3;

6.1.4.2. conformandosi agli obblighi di cui al punto 6.3.

6.1.5. Resta inteso che, nei Contratti aventi ad oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente (installazioni *on premises)*, le Misure di Sicurezza sopra indicate troveranno applicazione esclusivamente in relazione ai Servizi che prevedono il Trattamento dei Dati Personali da parte del Fornitore o di suoi affidatari (es. supporto e assistenza da remoto, servizi di migrazione).

6.1.6. Qualora il prodotto consenta l'integrazione con applicativi di terze parti, il Fornitore non sarà responsabile dell'applicazione delle Misure di Sicurezza relative alle componenti delle terze parti o delle modalità di funzionamento del prodotto derivanti dall'integrazione effettuata dalle terze parti.

6.2. *MISURE DI SICUREZZA DEL CLIENTE* – Fermi restando gli obblighi di cui al precedente punto 6.1 in capo al Fornitore, il Cliente riconosce e accetta che, nella fruizione delle BC e dei Servizi, rimane responsabilità esclusiva del Cliente l'adozione di adeguate misure di sicurezza in relazione alla fruizione delle BC e dei Servizi da parte del proprio personale e di coloro che sono autorizzati ad accedere a dette BC e Servizi.

6.2.1. A tal fine il Cliente si impegna ad utilizzare le BC, i Servizi e le funzionalità di trattamento dei Dati Personali in modo da garantire un livello di protezione adeguato al rischio effettivo.

6.2.2. Il Cliente si impegna altresì ad adottare tutte le misure idonee per proteggere le credenziali di autenticazione, i sistemi e i dispositivi utilizzati dal Cliente o dai fruitori presso l'Utente Finale per accedere all'Ecosistema TeamSystem e fruire

delle Business Capability e dei Servizi, e per effettuare i salvataggi e backup dei Dati Personali al fine di garantire il ripristino dei Dati Personali nel rispetto delle norme di legge.

6.2.3. Resta escluso qualsiasi obbligo o responsabilità in capo al Fornitore circa la protezione dei Dati Personali che il Cliente o l'Utente Finale, se applicabile, conservino o trasferiscano fuori dai sistemi utilizzati dal Fornitore e dai suoi Responsabili Ulteriori del Trattamento (ad esempio, in archivi cartacei, o presso propri data center, come nel caso di Contratti aventi ad oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente).

6.3. *VIOLAZIONI DI SICUREZZA* – Fatta eccezione per il caso di Contratti aventi ad oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente per i quali non trova applicazione il presente punto 6.3, qualora il Fornitore venga a conoscenza di una Violazione di Sicurezza dei Dati Personali, lo stesso:

6.3.1. informerà senza ingiustificato ritardo il Cliente mediante comunicazione inoltrata all'Email di notifica;

6.3.2. adotterà misure ragionevoli per limitare i possibili danni e la sicurezza dei Dati Personali;

6.3.3. fornirà al Cliente, per quanto possibile, una descrizione della Violazione della Sicurezza dei Dati Personali ivi incluse le misure adottate per evitare o mitigare i potenziali rischi e le attività raccomandate dal Fornitore al Cliente per la gestione della Violazione di Sicurezza;

6.3.4. considererà informazioni confidenziali ai sensi di quanto previsto nel Contratto, le informazioni attinenti alle eventuali Violazioni della Sicurezza, i relativi documenti, comunicati e avvisi e non comunicherà a terzi dati informazioni, fuori dai casi strettamente necessari all'assolvimento degli obblighi del Cliente derivanti dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali senza il previo consenso scritto del Titolare del Trattamento.

6.4. Nei casi di cui al precedente punto 6.3, è responsabilità esclusiva del Cliente adempiere, nei casi previsti dalla Legislazione in materia di Trattamento di Dati Personali, agli obblighi di notificazione della Violazione di Sicurezza ai terzi (all'Utente Finale qualora il Cliente sia un Responsabile del Trattamento) e, se il Cliente è Titolare del Trattamento, all'Autorità di controllo e agli interessati.

6.5. Resta inteso che la notificazione di una Violazione di Sicurezza o l'adozione di misure volte a gestire una Violazione di Sicurezza non costituisce riconoscimento di inadempimento o di responsabilità da parte del Fornitore in relazione a detta Violazione di Sicurezza.

6.6. Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali utilizzi impropri degli account o delle credenziali di autenticazione oppure eventuali Violazioni di Sicurezza di cui abbia avuto conoscenza riguardanti le BC e/o i Servizi.

7. LIMITAZIONI AL TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (SEE)

7.1. Il Fornitore non trasferirà i Dati Personali al di fuori dello SEE se non in accordo con il Cliente.

7.2. Se, ai fini della conservazione o del trattamento dei Dati Personali da parte di un Responsabile Ulteriore del trattamento, è necessario effettuare il trasferimento dei Dati Personali fuori dallo SEE in un paese che non gode di una decisione di adeguatezza da parte della Commissione Europea ai sensi dell'art. 45 del GDPR, il Fornitore potrà adottare altre modalità di trasferimento dei Dati Personali conformi a quanto previsto dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, anche alla luce delle indicazioni fornite dalla Corte di Giustizia della Unione Europea nella causa C-311/18 e dal Comitato Europeo per la Protezione dei dati ("**EDPB**") nelle "Raccomandazioni 01/2020 sulle misure che integrano gli strumenti di trasferimento per garantire il rispetto del livello di protezione dei dati personali nell'UE" e nelle "Raccomandazioni 2/2020 relative alle garanzie essenziali europee per le misure di sorveglianza".

7.3. Nei casi di cui al precedente punto 7.2 con il presente Accordo il Cliente conferisce espressamente mandato al Fornitore a sottoscrivere le clausole contrattuali tipo di cui all'articolo 46, comma 2, lettera c) del GDPR, per il trasferimento di dati personali a incaricati del trattamento stabiliti in paesi terzi (le "**Clausole Contrattuali Tipo**") con i Responsabili Ulteriori del Trattamento riportati nei relativi DPA – Condizioni Particolari, nonché ad adottare tutte le eventuali misure supplementari che si rendano ragionevolmente necessarie per consentire il trasferimento dei dati personali al di fuori dello SEE in conformità ai requisiti previsti dal GDPR .

7.4. Qualora Titolare del trattamento sia l'Utente Finale, il Cliente si impegna a informare l'Utente Finale di tale trasferimento e dichiara che l'autorizzazione ad avvalersi del Responsabile Ulteriore del Trattamento situato fuori dallo SEE equivale al mandato di cui sopra. Parimenti, nel caso in cui il trasferimento dei Dati Personali al di fuori dello SEE sia subordinato alla attivazione da parte dell'Utente Finale di specifiche funzionalità delle Business Capability, l'attivazione di detta funzionalità equivale al mandato di cui sopra.

8. VERIFICHE E CONTROLLI

8.1. Il Fornitore sottopone ad audit periodici la sicurezza dei sistemi e degli ambienti di elaborazione dei Dati Personali dallo stesso utilizzati per l'erogazione dele Business Capability e dei Servizi e le sedi in cui avviene tale trattamento. Il Fornitore avrà la facoltà di incaricare dei professionisti indipendenti selezionati dal Fornitore 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 del Fornitore, potranno essere resi disponibili al Cliente per consentirgli di verificare la conformità del Fornitore agli obblighi di sicurezza di cui al presente Accordo.

8.2. Nei casi previsti dall'art. 8.1, il Cliente concorda che il proprio diritto di verifica sarà esercitato attraverso la verifica dei Report messi a disposizione dal Fornitore.

8.3. Il Fornitore riconosce il diritto del Cliente, con le modalità e nei limiti di seguito indicati, ad effettuare audit indipendenti per verificare la conformità del Fornitore agli obblighi previsti nel presente Accordo e nei rispettivi DPA – Condizioni Speciali, e di quanto previsto dalla normativa. Il Cliente potrà avvalersi per tali attività di proprio personale specializzato o di revisori esterni, purché tali soggetti siano previamente vincolati da idonei impegni alla riservatezza.

8.4. Nel caso di cui al precedente punto 8.2, il Cliente dovrà previamente inviare richiesta scritta al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) del Fornitore. Successivamente alla richiesta di audit o ispezione il Fornitore e il Cliente concorderanno, prima dell'avvio delle attività, i dettagli di tali verifiche (data di inizio e durata), le tipologie di controllo e l'oggetto delle verifiche, i vincoli di riservatezza a cui devono essere vincolati il Cliente e coloro che effettuano le verifiche e i costi che il Fornitore potrà addebitare per tali verifiche e che saranno determinati in relazione all'estensione e alla durata delle attività di verifica.

8.5. Il Fornitore potrà opporsi per iscritto alla nomina da parte del Cliente di eventuali revisori esterni che siano, ad insindacabile giudizio del Fornitore, non adeguatamente qualificati o indipendenti, siano concorrenti del Fornitore o che siano evidentemente inadeguati. In tali circostanze il Cliente sarà tenuto a nominare altri revisori o a condurre le verifiche in proprio.

8.6. Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore gli eventuali costi calcolati dal Fornitore e comunicati al Cliente nella fase di cui al precedente punto 8.4, con le modalità e nei tempi ivi concordati. Restano a carico esclusivo del Cliente i costi delle attività di verifica dallo stesso commissionate a terzi.

8.7. Resta fermo quanto previsto in relazione ai diritti di ispezione del Titolare del trattamento e delle autorità nelle Clausole Contrattuali Tipo eventualmente sottoscritte ai sensi del precedente punto 7, che non potranno considerarsi modificate da alcuna delle previsioni contenute nel presente Accordo o nei relativi DPA – Condizioni Speciali.

8.8. Il presente punto 8 non è applicabile ai Contratti aventi ad oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente.

8.9. Le attività di verifica che interessino eventuali Responsabili Ulteriori dovranno essere svolte nel rispetto delle regole di accesso e delle politiche di sicurezza dei Responsabili Ulteriori.

9. ASSISTENZA A FINI DI CONFORMITÀ

9.1. Il Fornitore presterà assistenza al Cliente e coopererà nei modi di seguito indicati al fine di consentire al Cliente il rispetto degli obblighi previsti dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

9.2. Qualora il Fornitore riceva Richieste o reclami da un Interessato in relazione ai Dati

Personali, il Fornitore raccomanderà all'Interessato di rivolgersi al Cliente o all'Utente Finale, nel caso in cui quest'ultimo sia il Titolare del Trattamento. In tali casi il Fornitore informerà tempestivamente il Cliente del ricevimento della Richiesta mediante invio di Email di notifica e fornirà al Cliente le informazioni ad esso disponibili unitamente a copia della Richiesta o del reclamo. Resta inteso che tale attività di cooperazione sarà svolta in via eccezionale, in quanto la gestione dei rapporti con gli Interessati resta esclusa da quanto oggetto del Contratto ed è responsabilità del Cliente gestire eventuali reclami in via diretta e garantire che il punto di contatto per l'esercizio dei diritti da parte degli Interessati sia il Cliente stesso, o l'Utente Finale se Titolare del Trattamento. Sarà responsabilità del Cliente, o dell'Utente Finale qualora questi sia Titolare del Trattamento, provvedere a dar seguito a tali Richieste o reclami.

9.3. Il Fornitore provvederà a informare tempestivamente il Cliente, salvo il caso in cui ciò sia vietato dalla legge, con avviso all'Email di notifica di eventuali ispezioni o richieste di informazioni presentate da autorità di controllo e forze di polizia rispetto a profili che riguardano il trattamento dei Dati Personali.

9.4. Qualora, ai fini dell'evasione delle Richieste di cui ai precedenti punti, il Cliente abbia necessità di ricevere informazioni dal Fornitore circa il trattamento dei Dati Personali, il Fornitore presterà la necessaria assistenza nei limiti di quanto ragionevolmente possibile, a condizione che tali richieste siano presentate con congruo preavviso.

9.5. Il Fornitore, tenuto conto della natura dei Dati Personali e delle informazioni ad esso disponibili, fornirà ragionevole assistenza al Cliente nel rendere disponibili informazioni utili per consentire al Cliente l'effettuazione di valutazioni di impatto sulla protezione dei Dati Personali nei casi previsti dalla legge. In tal caso il Fornitore renderà disponibili informazioni di carattere generale in base alle Business Capability attivate, quali le informazioni contenute nel Contratto, nel presente Accordo e nei DPA - Condizioni Particolari relativi alle Business Capability interessate. Eventuali richieste di assistenza personalizzate potranno essere soggette al pagamento di un corrispettivo da parte del Cliente. Resta inteso che è responsabilità e onere esclusivo del Cliente, o dell'Utente Finale se Titolare del trattamento, procedere alla valutazione di impatto in base alle caratteristiche del trattamento dei Dati Personali dallo stesso posto in essere.

9.6. Il Fornitore si impegna a erogare le Business Capability e i Servizi improntati ai principi di minimizzazione del trattamento (*privacy by design & by default*), fermo restando che è responsabilità esclusiva del Cliente, o dell'Utente Finale, se Titolare del Trattamento, assicurare che il trattamento sia condotto poi concretamente nel rispetto di detti principi e verificare che le misure tecniche e organizzative soddisfano i requisiti di conformità, ivi inclusi i requisiti previsti dalla Legislazione in materia di protezione dei dati personali.

9.7. Il Cliente prende atto che, in caso di Richieste di portabilità dei Dati Personali avanzate dai rispettivi Interessati, e solo in relazione alle BC che generano Dati Personali rilevanti a tal fine, il Fornitore presterà assistenza al Cliente mettendo a disposizione le informazioni necessarie per estrarre i dati richiesti in formato conforme a quanto

previsto dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

9.8. I precedenti punti 9.5 e 9.7 non sono applicabili in caso di Contratti aventi ad oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente.

10. OBBLIGHI DEL CLIENTE E LIMITAZIONI

10.1. Il Cliente si impegna a impartire Istruzioni conformi alla normativa e a utilizzare le Business Capability e i Servizi in modo conforme alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali e solo per trattare Dati Personali che siano stati raccolti in conformità alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

10.2. L'eventuale trattamento di Dati Personali di cui agli artt. 9 e 10 del GDPR sarà consentito solo ove espressamente previsto nel DPA - Condizioni Particolari; fuori da tali casi, l'eventuale trattamento di tali Dati Personali sarà consentito solo previo accordo scritto tra le Parti ai sensi di quanto previsto al punto 3.2.

10.3. Il Cliente si impegna ad assolvere a tutti gli obblighi posti in capo al Titolare del Trattamento (e, nei casi in cui tali obblighi sono in capo all'Utente Finale, garantisce che analoghi obblighi sono imposti a carico dell'Utente Finale) dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, ivi inclusi gli obblighi di informativa nei confronti degli Interessati. Il Cliente si impegna inoltre a garantire che il trattamento dei Dati Personali effettuato mediante l'utilizzo delle Business Capability e dei Servizi avvenga solo in presenza di idonea base giuridica.

10.4. Qualora il rilascio dell'informativa e l'ottenimento del consenso debbano avvenire per il tramite del prodotto oggetto del Contratto, il Cliente dichiara di aver valutato il prodotto e che esso risponde alle esigenze del Cliente. Resta altresì a carico del Cliente valutare se l'eventuale modulistica resa disponibile dal Fornitore per agevolare l'assolvimento degli obblighi di informativa e consenso (es. modello di privacy policy per App o informative presenti negli applicativi), quando disponibile, sia conforme alla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali e adattare la stessa ove ritenuto opportuno.

10.5. E' altresì onere esclusivo del Cliente provvedere alla gestione dei Dati Personali in conformità alle Richieste avanzate dagli Interessati, e pertanto provvedere ad esempio agli eventuali aggiornamenti, integrazioni, rettifiche e cancellazioni dei Dati Personali.

10.6. E' onere del Cliente mantenere l'account collegato all'Email di notifica attivo ed aggiornato.

10.7. Il Cliente prende atto che, ai sensi dell'art. 30 del GDPR, il Fornitore è tenuto a mantenere un registro delle attività di trattamento eseguite per conto dei Titolari (o Responsabili) del Trattamento e a raccogliere a tal fine i dati identificativi e di contatto di ciascun Titolare (e/o Responsabile) del Trattamento per conto del quale il Fornitore agisce e che tali informazioni devono essere rese disponibili all'autorità competente, su richiesta. Pertanto, quando richiesto, il Cliente si impegna a dare al Fornitore i dati identificativi e di contatto sopra indicati con le modalità individuate dal Fornitore nel tempo e a mantenere aggiornate tali informazioni tramite i medesimi canali.

10.8. Il Cliente dichiara pertanto che le attività di trattamento dei Dati Personali, come descritte nei Contratti, nel presente Accordo e nei relativi DPA – Condizioni Particolari, sono lecite.

11. DURATA

11.1. Il presente Accordo avrà efficacia a decorrere dalla Data di Decorrenza dell'Accordo e cesserà automaticamente, alla data di cancellazione di tutti i Dati Personali da parte del Fornitore, come previsto nel presente Accordo e, se previsto, nei relativi DPA – Condizioni Particolari.

12. DISPOSIZIONI PER LA RESTITUZIONE O LA CANCELLAZIONEDEI DATI PERSONALI

12.1. Alla cessazione del Contratto, per qualunque causa intervenuta, il Fornitore

12.1.1. provvederà alla cancellazione dei Dati Personali (ivi incluse eventuali copie) dai sistemi del Fornitore o da quelli su cui lo stesso abbia controllo entro il termine previsto nel Contratto, tranne il caso in cui la conservazione dei dati da parte del Fornitore sia necessaria o consentita al fine di assolvere ad una disposizione di legge italiana o europea;

12.1.2. distruggerà eventuali Dati Personali conservati in formato cartaceo in suo possesso, tranne il caso in cui la conservazione dei dati da parte del Fornitore sia necessaria ai fini del rispetto di norme di legge italiane o europee; e

12.1.3. manterrà a disposizione del Cliente i Dati Personali per l'estrazione per il periodo previsto dal Contratto. Ove il Contratto non preveda un termine specifico, il Fornitore manterrà a disposizione del Cliente i Dati Personali per l'estrazione per il periodo di 60 (sessanta) giorni successivi alla cessazione del Contratto.

12.2. Il Cliente riconosce di poter estrarre i Dati Personali, alla cessazione del Contratto, nei modi convenuti nel Contratto e conviene che è sua responsabilità provvedere all'estrazione totale o parziale dei soli Dati Personali che ritenga utile conservare e che tale estrazione dovrà essere effettuata prima della scadenza del termine di cui al punto 12.1.3.

12.3. Resta inteso che quanto previsto ai punti 12.1e 12.2 non si applica ai Contratti aventi ad oggetto prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente. In tali casi, è responsabilità del Cliente estrarre, entro e non oltre il termine previsto dal Contratto, i Dati Personali che ritenga utile conservare; il Cliente riconosce che successivamente al predetto termine i Dati Personali potrebbero non essere più accessibili. Nei casi di cui al presente punto 12.3 resta altresì responsabilità del Cliente provvedere alla cancellazione dei Dati Personali nel rispetto delle norme di legge.

12.4. Restano ferme eventuali ulteriori o diverse disposizioni circa la cancellazione dei Dati Personali previste dal Contratto e nei rispettivi DPA – Condizioni Speciali.

13. RESPONSABILITA'

13.1. Ciascuna Parte è responsabile per l'adempimento dei propri obblighi previsti dal presente Accordo e dai relativi DPA –Condizioni Particolari e dalla Legislazione in materia di protezione dei Dati Personali.

13.2. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Fornitore sarà tenuto a risarcire il Cliente in caso di violazione del presente Accordo e/o dei relativi DPA – Condizioni Particolari entro i limiti massimi convenuti nel Contratto.

14. DISPOSIZIONI VARIE

14.1. Il presente Accordo sostituisce qualsiasi altro accordo, contratto o intesa tra le Parti con riferimento al suo oggetto nonché qualsivoglia istruzione fornita in qualsiasi forma dal Cliente al Fornitore precedentemente alla data del presente Accordo in merito ai Dati Personali trattati nell'ambito dell'esecuzione del Contratto.

14.2. Il presente Accordo potrà essere modificato dal Fornitore dandone comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al Fornitore a mezzo raccomandata con ricevuta di ricevimento nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione del Fornitore. In mancanza di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al presente Accordo si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti.

14.3. In caso di conflitto tra le previsioni del presente Accordo e quanto previsto nel Contratto, o in documenti del Cliente non espressamente accettati dal Fornitore in deroga al presente Accordo e/o ai rispettivi DPA – Condizioni Speciali, prevarrà quanto previsto nel presente Accordo e nelle clausole dei relativi DPA – Condizioni Speciali.

*****

Allegato1

Misure tecnico-organizzative

In aggiunta alle misure di sicurezza previste nel Contratto e nel MDPA il Responsabile del Trattamento applica le seguenti misure di sicurezza organizzative a seconda della tipologia di Business Capability attivata:

A – BC SaaS
B – BC Iaas
C – BPO (Business Process Outsourcing)
D – BPI (Business Process Insourcing)
E – B C On- premises

A – BC SaaS

Misure di sicurezza organizzative	*Policy e Disciplinari utenti* – Il Fornitore applica dettagliate policy e disciplinari, ai quali tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di conformarsi e che sono finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche. *Autorizzazione accessi logici* – il Fornitore definisce i profili di accesso nel rispetto del *least privilege* necessari all'esecuzione delle mansioni assegnate. I profili di autorizzazione sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti. *Gestione interventi di assistenza* – Gli interventi di assistenza sono regolamentati allo scopo di garantire l'esecuzione delle sole attività previste contrattualmente e impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è in capo al Cliente o all'Utente Finale. *Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)* – In conformità agli artt. 35 e 36 del GDPR e sulla base del documento WP248 – Linee guida sulla valutazione d'impatto nella protezione dei dati adottate dal Gruppo di lavoro ex art. 29, il Fornitore ha predisposto una propria metodologia per l'analisi e la valutazione dei trattamenti che, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del trattamento, presentino un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche allo scopo di procedere con la valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati personali prima di iniziare il trattamento.

	Incident Management – Il Fornitore ha realizzato una specifica procedura di Incident Management allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli migliori di servizio. *Data Breach* – Il Fornitore ha implementato un'apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente / violazione nonché le modalità attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente. *Formazione*: Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività di trattamento corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali.
Misure di sicurezza tecniche	*Firewall, IDPS* - I dati personali sono protetti contro il rischio d'intrusione di cui all'art. 615-quinquies del codice penale mediante sistemi di Intrusion Detection & Prevention, mantenuti aggiornati in relazione alle migliori tecnologie disponibili. *Sicurezza linee di comunicazione*- Per quanto di propria competenza, sono adottati dal Fornitore protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile. *Protection from malware*– I sistemi sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Sono in uso strumenti antivirus mantenuti costantemente aggiornati. *Credenziali di autenticazione* – I sistemi sono configurati con modalità idonee a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione che ne consentono la loro univoca identificazione. Fra questi, codice associato a una parola chiave, riservata e conosciuta unicamente dallo stesso; dispositivo di autenticazione in possesso e uso esclusivo dell'utente, eventualmente associato a un codice identificativo o a una parola chiave. Il Fornitore mette a disposizione del Cliente la funzionalità di autenticazione multi-fattore (MFA) come misura di sicurezza tecnica aggiuntiva e opzionale per l'accesso al servizio. L'attivazione della MFA è a discrezione esclusiva del Cliente e fortemente raccomandata al fine di ottenere una maggiore tutela. Il Cliente è responsabile della gestione delle credenziali di accesso e dei dispositivi utilizzati per l'autenticazione multi-fattore. *Parola chiave* – Relativamente alle caratteristiche di base ovvero obbligo di modifica al primo accesso, lunghezza minima, assenza di elementi riconducibili agevolmente al soggetto, regole di complessità, scadenza, history, valutazione contestuale della robustezza, visualizzazione e archiviazione, la parola chiave è gestita

	conformemente alle best practice. Ai soggetti ai quali sono attribuite le credenziali sono fornite puntuali istruzioni in relazione alle modalità da adottare per assicurarne la segretezza. *Logging* – I sistemi sono configurabili con modalità che consentono il tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze (Amministratore, Super Utente, etc.) protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità. *Backup & Restore* – Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati. Ove gli accordi contrattuali lo prevedono è posto in uso un piano di continuità operativa integrato, ove necessario, con il piano di disaster recovery; essi garantiscono la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi negativi di portata rilevante che dovessero perdurare nel tempo. *Vulnerability Assessment & Penetration Test* – Il Fornitore effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità finalizzate a rilevare lo stato di esposizione alle vulnerabilità note, sia in relazione agli ambiti infrastrutturali sia a quelli applicativi, considerando i sistemi in esercizio o in fase di sviluppo. Ove ritenuto appropriato in relazione ai potenziali rischi identificati, tali verifiche sono integrate periodicamente con apposite tecniche di Penetration Test, mediante simulazioni di intrusione che utilizzano diversi scenari di attacco, con l'obiettivo di verificare il livello di sicurezza di applicazioni/sistemi/reti attraverso attività che mirano a sfruttare le vulnerabilità rilevate per eludere i meccanismi di sicurezza fisica/logica ed avere accesso agli stessi. I risultati delle verifiche sono puntualmente e dettagliatamente esaminati per identificare e porre in essere i punti di miglioramento necessari a garantire l'elevato livello di sicurezza richiesto. *Amministratori di Sistema* – Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, il cui elenco è mantenuto aggiornato e le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili idonee a consentirne ex post il monitoraggio. L'operato degli Amministratori di Sistema è sottoposto ad attività di verifica in modo da controllarne la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previsti dalle norme vigenti. *Data Center* – L'accesso fisico al Data Center è limitato ai soli soggetti autorizzati.

	Per il dettaglio delle misure di sicurezza adottate con riferimento ai servizi di data center erogati dai Responsabili Ulteriori del Trattamento, così come individuati nei DPA Condizioni Speciali, si fa rinvio alle misure di sicurezza indicate descritte dai medesimi Responsabili Ulteriori e rese disponibili nei relativi siti istituzionali ai seguenti indirizzi (o a quelli che saranno successivamente resi disponibili dai Responsabili Ulteriori): Per i servizi di Data Center erogati da Amazon Web Services: https://aws.amazon.com/it/compliance/data-center/controls/ Per i servizi di Data Center erogati da Microsoft: https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter

B – BC Iaas

Misure di sicurezza organizzative	*Data Center* – Il Fornitore fornisce, a seconda dei casi e delle specifiche pattuizioni contrattuali, le BC IaaS tramite i seguenti Data Center: - Aruba S.p.A., sito in Italia; - Microsoft Azure localizzato nelle regions West Europe e Italy North; - e TIM in Italia. Con riferimento alle misure di sicurezza fisica si prega di fare riferimento alle informazioni rese disponibili dai singoli provider, come di seguito indicate: • con riguardo ad Aruba S.p.A.: misure di sicurezza Aruba ; • con riguardo a Microsoft Azure: Sicurezza fisica dei data center di Azure • con riguardo a TIM: misure di sicurezza TIM Nei Data Center, l'ambiente di virtualizzazione (inclusa la SAN – Storage Area network) è presente su server ospitati in data center siti all'interno dell'Unione Europea, la cui gestione è demandata a fornitori certificati ISO 27001. *Certificazioni* – il Fornitore ha ottenuto le seguenti certificazioni/attestazioni: • ISO/IEC 27001: "Sicurezza delle informazioni""; • ISO/IEC 27017 "Sicurezza delle informazioni per i servizi Cloud" • ISO/IEC 27018 "Protezione dei dati personali nei servizi Public Cloud" • Per maggiori dettagli riguardo alle certificazioni ottenute dal Fornitore, si prega di fare riferimento al seguente link: Banche dati – Accredia: **Accredia banche dati** *Autorizzazione accessi logici* – Al momento della consegna delle Macchine Virtuali acquistate dal Cliente, il Fornitore consegna al Cliente le credenziali provvisorie di accesso alle stesse come Amministratore del sistema. In caso di mancata ricezione delle credenziali di accesso, è onere del Cliente attivarsi tempestivamente al fine di richiederle al Fornitore. Il Cliente ha l'obbligo di modificare le credenziali al primo accesso ed è l'unico responsabile dell'uso di tali credenziali, della gestione dei profili di accesso ed utenze e relative credenziali. Resta inteso che i profili di accesso alla macchina virtuale, aggiuntivi rispetto a quelli configurati al momento della consegna,

	devono essere definiti a cura del Cliente, sulla base delle proprie politiche di autorizzazione. Limitatamente a quanto di propria competenza, con riguardo all'infrastruttura di virtualizzazione, il Fornitore definisce i profili di accesso nel rispetto del *least privilege* necessari all'esecuzione delle mansioni assegnate. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti. *Utenze* – Le VM sono configurate con modalità idonee a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione che ne consentono la loro univoca identificazione. *Sicurezza linee di comunicazione* – Per quanto di propria competenza, limitatamente all'infrastruttura di virtualizzazione, il Fornitore adotta protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile in relazione al processo di autenticazione. *Risk management* – Il Fornitore conduce periodicamente un processo di analisi e trattamento dei rischi in ambito sicurezza delle informazioni volto alla prevenzione o riduzione dei possibili effetti indesiderati che potrebbero essere causati da minacce non correttamente indirizzate. *Change Management* – Per quanto di propria competenza, il Fornitore ha in essere una specifica procedura attraverso la quale regolamenta il processo di Change Management in considerazione dell'introduzione di eventuali innovazioni tecnologiche o cambiamenti della propria impostazione e della propria struttura organizzativa. Il Cliente è direttamente responsabile per procedure ed operazioni di Change Management aventi ad oggetto le Macchine Virtuali acquistate. *Formazione*: Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività di trattamento corsi di formazione in ambito Information Security, Privacy & Data Protection e Cyber Security. *Protection from malware* – Le VM con sistema operativo Windows sono dotate di default di sistemi Antivirus/Antimalware nativi, la cui manutenzione e aggiornamento è onere e responsabilità del Cliente, coerentemente con il modello di servizio Iaas e con le condizioni generali di contratto. Resta, al riguardo, inteso che il Cliente è tenuto a valutare la congruità di tali soluzioni e la necessità di adottare, a propria cura e spese, sistemi di sicurezza e protezione ulteriori in base all'effettivo utilizzo della Macchina Virtuale ed alle proprie politiche di gestione dei rischi, nonché provvedere alla verifica periodica dell'effettivo aggiornamento dei predetti sistemi e – nel caso di fallimento di eventuali aggiornamenti automatici – di provvedere all'aggiornamento manuale dei sistemi di protezione qui descritti. *Backup & Restore* – Sono adottate idonee misure per garantire il back up dei dati ed il ripristino degli stessi in caso di danneggiamento o perdita, in conformità con le previsioni del Contratto. In tali evenienze,

	è previsto che il *restore* sia eseguito attraverso il ripristino dell'ultima copia di back up disponibile anteriormente al danneggiamento. È comunque demandata al Titolare del trattamento la facoltà di eseguire autonomamente il backup dei propri dati per l'intera durata del contratto, fermo restando la possibilità di ricevere, tramite richiesta al servizio di assistenza clienti, copia dei dati entro il termine di 60 giorni successivi al termine del contratto stesso. *Logging* – La piattaforma di virtualizzazione e la relativa consolle sono dotate di misure di tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze (Amministratore, Super Utente, etc.) protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità. E' onere del Cliente adottare, se lo desidera, strumenti di logging delle attività svolte all'interno delle Macchine Virtuali diversi ed ulteriori a quelli forniti dal Sistema Operativo o singola applicazione installata nelle Macchine Virtuali. *Network & Security* - L'infrastruttura cloud che ospita le VM è dotata di sistemi di protezione, quali Firewall, nonché da sistema di protezione del traffico AntiDDOS dedicati alla protezione dell'intera infrastruttura (Region/data center). Resta inteso che, coerentemente con il modello di servizio Iaas ed in conformità alle Condizioni Generali di Contratto, il Cliente ha l'onere di proteggere con adeguati sistemi di sicurezza e protezione, inclusi eventuali sistemi AntiDDOS, la propria Macchina Virtuale. *Business Continuity & Disaster Recovery* – Il Cliente è responsabile dell'implementazione e gestione dei piani di Business Continuity e Disaster Recovery, salvo diverse pattuizioni a livello contrattuale. Ove gli accordi contrattuali lo prevedono, è posto in essere un piano di continuità operativa, integrato, ove necessario, con il piano di disaster recovery. Ciò garantisce la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi negativi di portata rilevante che dovessero perdurare nel tempo. *Incident Management*– Per quanto di propria competenza, il Fornitore ha in essere una specifica procedura di Incident Management allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile in conformità a quanto previsto dal Contratto. E' onere del Cliente dotarsi di procedure di Incident Management per incidenti inerenti alla gestione delle Macchine Virtuali acquistate. *Attività di manutenzione sistemistica* – Nel caso il Cliente non abbia attivo un contratto di Manutenzione Sistemistica con il Fornitore, tutte le relative attività saranno di esclusivo onere e responsabilità del Cliente (tra cui, ad es. l'aggiornamento periodico delle patch di sicurezza, l'attivazione/creazione delle utenze user e amministrative

	della Macchina Virtuale, il monitoraggio degli indicatori di performance della Macchina Virtuale, etc.).

C – BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)

Misure di sicurezza organizzative	*Certificazioni* – Il Fornitore ha ottenuto le seguenti certificazioni/attestazioni: • ISO/IEC 27001: "Sicurezza delle informazioni" • ISO/IEC 27017: "Sicurezza delle informazioni per i servizi Cloud" • ISO/IEC 27018: per la protezione dei dati personali nei servizi Public Cloud. • Per maggiori dettagli riguardo alle certificazioni ottenute dal Fornitore, si prega di fare riferimento al seguente link: Banche dati – Accredia: **Accredia Banche dati** *Policy e Disciplinari utenti* – Sono in essere dettagliate policy e disciplinari, ai quali tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di conformarsi, finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche. *Autorizzazione accessi logici* – Il Fornitore definisce i profili di accesso nel rispetto del *least privilege* necessario all'esecuzione delle mansioni assegnate. I profili di autorizzazione sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti. *Gestione interventi di assistenza* – Il Fornitore regolamenta la gestione degli interventi di assistenza allo scopo di garantire l'esecuzione delle sole attività disciplinate contrattualmente e impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è in capo al Cliente o all'Utente Finale. *Change Management* – Il Fornitore ha in essere una specifica procedura attraverso la quale regolamenta il processo di Change Management in considerazione dell'introduzione di eventuali innovazioni tecnologiche o cambiamenti della propria impostazione e della propria struttura organizzativa. *Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)* – In conformità agli artt. 35 e 36 del GDPR e sulla base del documento WP248 – Linee guida sulla valutazione d'impatto nella protezione dei dati adottate dal Gruppo di lavoro ex art. 29, il Fornitore ha predisposto una propria metodologia per l'analisi e la valutazione dei trattamenti che, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del

	trattamento, presentino un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche allo scopo di procedere con la valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati personali prima di iniziare il trattamento. *Incident Management* – Il Fornitore ha realizzato una specifica procedura di Incident Management allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli migliori di servizio. *Data Breach* – Il Fornitore ha implementato un'apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente / violazione nonché le modalità attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente. *Formazione*: Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività di trattamento, corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali.
Misure di sicurezza tecniche	*Alta affidabilità* – Il Fornitore garantisce l'alta affidabilità nei seguenti termini: • L'architettura Server è completamente basata sull'utilizzo della soluzione di virtualizzazione VMWare applicata mediante duplicazione fisica e virtuale dei singoli sistemi, al fine di garantire la tolleranza ai guasti e l'eliminazione dei single point of failure. In particolare in caso di failure di un sistema, il software di gestione dell'ambiente virtuale è in grado di ridistribuire le attività in corso verso gli altri sistemi (high availabilty e load balancing), riducendo al minimo i disservizi e garantendo la persistenza delle connessioni esistenti. • Ciascun Server è attestato su una SAN mediante connessione iSCSI ad alta velocità. • Tutte le componenti dell'infrastruttura, tra i quali server, apparati di rete e sicurezza, sistemi Storage ed infrastruttura SAN, sono completamente ridondate per eliminare ogni single point of failure. • L'architettura di rete è progettata per proteggere i sistemi di front-end da Internet e dalle reti interne mediante l'utilizzo di una DMZ protetta da due livelli di firewalling distinti (defense-in-depth): un firewall di frontiera connesso ad Internet ed un secondo firewall, che integra anche funzionalità di Intrusion Prevention e antimalware, di proprietà dell'organizzazione, è messo a protezione della DMZ e dei sistemi di backend. *Hardening* – Sono in essere apposite attività di hardening finalizzate a prevenire il verificarsi di incidenti di sicurezza minimizzando le debolezze architetturali dei sistemi operativi, delle applicazioni e degli apparati di rete considerando - in particolare - la diminuzione dei rischi connessi alle vulnerabilità di sistema, la diminuzione dei rischi connessi

	al contesto applicativo presente sui sistemi e l'aumento dei livelli di protezione dei servizi erogati dai sistemi stessi. *Firewall, IDS/IPS* – I sistemi anti-intrusione, quali Firewall e IDS/IPS, sono posizionati all'interno del segmento di rete che collega l'infrastruttura cloud con Internet, al fine di intercettare ogni eventuale azione malevola volta a degradare, parzialmente o totalmente, l'erogazione del servizio. Nello specifico gli apparati adottati sono del tipo UTM SourceFire (Cisco), che includono sia la componente Firewall sia la componente IDS/IPS. *Sicurezza linee di comunicazione* - Per quanto di propria competenza, sono adottati dal Fornitore protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile. *Protection from malware* – Le VM sono protette contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Tutte le VM sono gestite tramite funzionalità antivirus (sia a livello hypervisor che infrastrutturale). *Credenziali di autenticazione* – I sistemi sono configurati con modalità idonee a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione che ne consentono la loro univoca identificazione. Fra questi, codice associato a una parola chiave, riservata e conosciuta unicamente dallo stesso; dispositivo di autenticazione in possesso e uso esclusivo dell'utente, eventualmente associato a un codice identificativo o a una parola chiave.. *Parola chiave* – Relativamente alle caratteristiche di base ovvero, obbligo di modifica al primo accesso, lunghezza minima, assenza di elementi riconducibili agevolmente al soggetto, regole di complessità, scadenza, history, valutazione contestuale della robustezza, visualizzazione e archiviazione, la parola chiave è gestita conformemente alle best practice. Ai soggetti ai quali sono attribuite le credenziali sono fornite puntuali istruzioni in relazione alle modalità da adottare per assicurarne la segretezza. *Logging* – I sistemi sono configurabili con modalità che consentono il tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze (Amministratore, Super Utente, etc.) protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità. *Backup & Restore* – Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati. È comunque demandata al Titolare la facoltà di eseguire

autonomamente il backup dei propri dati per l'intera durata del contratto e per i 60 giorni successivi al termine dello stesso.
Ove gli accordi contrattuali lo prevedono è posto in uso un piano di continuità operativa integrato, ove necessario, con il piano di disaster recovery i quali garantiscono la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi negativi di portata rilevante che dovessero perdurare nel tempo.

Vulnerability Assessment & Penetration Test – Il Fornitore effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità finalizzata a rilevare lo stato di esposizione alle vulnerabilità note, sia in relazione agli ambiti infrastrutturali sia a quelli applicativi, considerando i sistemi in esercizio o in fase di sviluppo.
Ove ritenuto appropriato in relazione ai potenziali rischi identificati, tali verifiche sono integrate periodicamente con apposite tecniche di Penetration Test, mediante simulazioni di intrusione che utilizzano diversi scenari di attacco, con l'obiettivo di verificare il livello di sicurezza di applicazioni / sistemi / reti attraverso attività che mirano a sfruttare le vulnerabilità rilevate per eludere i meccanismi di sicurezza fisica / logica ed avere accesso agli stessi.
I risultati delle verifiche sono puntualmente e dettagliatamente esaminati per identificare e porre in essere i punti di miglioramento necessari a garantire l'elevato livello di sicurezza richiesto.

Amministratori di Sistema – Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, il cui elenco è mantenuto aggiornato e le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili idonee a consentirne ex post il monitoraggio. L'operato degli Amministratori di Sistema è sottoposto ad attività di verifica in modo da controllarne la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previsti dalle norme vigenti.

Data Center – L'ambiente di virtualizzazione (inclusa la SAN – Storage Area network) è presente su server ospitati in un data center sito in Italia la cui gestione è demandata ad un fornitore certificato ISO 27001.
In particolare le misure di sicurezza fisica poste a protezione del Data Center sono di seguito elencate:

- Perimetro di sicurezza esterno:
  - ✓ recinzione perimetrale che delimita il confine di proprietà composta da una protezione passiva anti scavalcamento con altezza minima di 3 m;
  - ✓ le aree esterne sono monitorate da barriere infrarossi e/o sistemi di videoanalisi e sistemi di videosorveglianza con videoregistrazione;
  - ✓ accesso pedonale selettivo/singolo;

	✓ accesso veicolare selettivo; ✓ ronda armata. • Perimetro di sicurezza interno: ✓ presidio di vigilanza per controlli aree interne ed esterne, supervisione; ✓ allarmi, gestione visitatori con consegna badge in osservanza a disposizioni aziendali e specifiche per i Data Center; ✓ presidio di reception per la gestione degli accessi; ✓ tornelli a braccio triplice prospicienti al locale del presidio vigilanza e reception. • Perimetro di massima sicurezza interno: ✓ varco di accesso sala sistemi dotato di protezione passiva interbloccato; ✓ sistema di controllo accessi con gestione delle liste ABILITATI; ✓ sensori magnetici stato porta in grado di rilevare lo stato della porta; ✓ uscite d'emergenza dotate di sensori stato porta. ✓ Tutti gli allarmi sono remotizzati al presidio di vigilanza.

D - BPI – BUSINESS PROCESS INSOURCING

Misure di sicurezza organizzative	*Policy e Disciplinari utenti* – Sono in essere dettagliate policy e disciplinari, ai quali tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di conformarsi, finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche. *Autorizzazione accessi logici* – Il Fornitore definisce i profili di accesso el rispetto del least privilege necessario all'esecuzione delle mansioni assegnate. I profili di autorizzazione sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti. *Data Breach* – Il Fornitore ha implementato un'apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente / violazione nonché le modalità attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente. *Formazione*: Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività di trattamento corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali.

Misure di sicurezza tecniche	*Sicurezza linee di comunicazione* - Per quanto di propria competenza, sono adottati dal Fornitore protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile in relazione al processo di autenticazione. *Backup & Restore* – Ove previsto dagli accordi contrattuali, sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati.

E – BC ON PREMISES

Misure di sicurezza organizzative	*Policy e Disciplinari utenti* – Sono in essere dettagliate policy e disciplinari, ai quali tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di conformarsi, finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare, in fase di assistenza tecnica, il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche. *Autorizzazione accessi logici* – Il Fornitore definisce i profili di accesso nel rispetto del *least privilege* necessario all'esecuzione delle mansioni assegnate. I profili di autorizzazione sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti. *Gestione interventi di assistenza* – Il Fornitore regolamenta la gestione degli interventi di assistenza allo scopo di garantire l'esecuzione delle sole attività previste contrattualmente e impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è rivestita dal Cliente. *Incident Management & Data Breach* – Il Fornitore ha implementato un'apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente / violazione nonché le modalità attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente. *Formazione*: Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività di trattamento corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali.

Misure di sicurezza tecniche	*Sicurezza linee di comunicazione*- Per quanto di propria competenza, in fase di gestione di interventi di assistenza, sono adottati dal Fornitore protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile. *Protection from malware*– Le postazioni di lavoro adottate in fase di assistenza tecnica, sono protette contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Tutte le VM sono gestite tramite funzionalità antivirus (sia a livello hypervisor che infrastrutturale). *Amministratori di Sistema* – Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, il cui elenco è mantenuto aggiornato e le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili idonee a consentirne ex post il monitoraggio. L'operato degli Amministratori di Sistema è sottoposto ad attività di verifica in modo da controllarne la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previsti dalle norme vigenti.