



## **Master Data Processing Agreement (MDPA)**

***Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del  
Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile  
2016***

**ACCORDO PRINCIPALE SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

*Ai sensi del GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679.*

TRA

Il presente accordo per la protezione di dati personali è concluso tra Arvea S.r.l., con sede legale in Milano, 20124, via Vitruvio 42, codice fiscale e partita IVA n. 06964260969 (di seguito il **"Fornitore"**)

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 per il trattamento dei dati personali – Data Processing Agreement"* (nel seguito **"DPA"** o **"Accordo"**) le condizioni e le modalità del trattamento dei dati personali eseguito dal Fornitore nell'ambito del Contratto e della prestazione 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"**);

Tutto quanto sopra premesso, le 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:

**"Data di Decorrenza dell'Accordo"** indica la data in cui il Cliente sottoscrive o accetta il presente Accordo;

**"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 in relazione alla fruizione dei Servizi, nella misura in cui siano oggetto di trattamento da parte del Fornitore, sulla base del Contratto.

**"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 fornito/i dal Cliente, all'atto della sottoscrizione del Servizio 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 e, eventualmente, nel Contratto;

**“Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali”** indica il GDPR, e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia in materia di protezione dei Dati Personali, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia di protezione dei Dati Personali (es. Garante per la protezione dei dati personali) e conservi efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, se applicabili e ove mantengano la propria efficacia vincolante successivamente al 25 maggio 2018).

**“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 il servizio o i servizi oggetto dei Contratti sottoscritti tempo per tempo tra il Cliente e il Fornitore;

**“Utente Finale”** si intende l'eventuale fruitore finale del Servizio, 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 fornire 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.

## **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 della prestazione dei Servizi, così come meglio dettagliato nel Contratto e nei DPA – Condizioni Speciali.
- 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 della prestazione 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 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. 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 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 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 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 della prestazione 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 dei Servizi 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 dei Servizi. 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 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 dei Servizi, rimane responsabilità esclusiva del Cliente l'adozione di adeguate misure di sicurezza in relazione alla fruizione dei Servizi da parte del proprio personale e di coloro che sono autorizzati ad accedere a detti Servizi.

6.2.1. A tal fine il Cliente si impegna ad utilizzare 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 ai 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 le 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 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:
  - 7.2.1. farà in modo che il Responsabile Ulteriore del trattamento stipuli le clausole contrattuali tipo previste nella Decisione della Commissione europea 2010/87/UE, del 5 febbraio 2010, per il trasferimento di dati personali a incaricati del trattamento stabiliti in paesi



terzi (le “**Clausole Contrattuali Tipo**”), o loro equivalente, se modificate nel tempo. Copia delle Clausole Contrattuali Tipo sottoscritte dal Fornitore per conto del Cliente saranno rese disponibili al Cliente; e/o

7.2.2. potrà proporre al Cliente altre modalità di trasferimento dei Dati Personali conformi a quanto previsto dalla Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali (es. Privacy Shield in caso di Responsabili Ulteriori del trattamento situati negli Stati Uniti e per cui sia verificabile l'aderenza tramite i canali e registri ufficiali, o trasferimenti infragruppo del Responsabile Ulteriore del Trattamento che sia parte di un gruppo societario che ha ottenuto l'approvazione delle BCR per i Responsabili del trattamento).

7.3. Nei casi di cui al precedente punto 7.2.1 con il presente Accordo il Cliente conferisce espressamente mandato al Fornitore a sottoscrivere le Clausole Contrattuali Tipo con i Responsabili Ulteriori del Trattamento riportati nel presente Accordo.

## 8. VERIFICHE E CONTROLLI

8.1. Al fine di assistere il Titolare nell'obbligo di legge di scegliere diligentemente un fornitore di servizi, il Responsabile è tenuto a monitorare, tramite strumenti adeguati, la propria conformità nonché quella dei propri dipendenti e Sub-responsabili rispetto agli obblighi in materia di protezione dei dati previsti nel DPA e di cui all'articolo 28 del GDPR. Il Responsabile deve mettere a disposizione del Titolare qualsiasi informazione atta a dimostrare l'osservanza di tali obblighi. Per documentare l'attività di auto-monitoraggio, il Responsabile è tenuto a fornire al Titolare apposite relazioni ad hoc su richiesta del Titolare su tali controlli ("Relazioni di Audit"). Le Relazioni di Audit devono contenere informazioni relative ai Servizi ed i sistemi di trattamento dati, conferma delle istruzioni fornite a dipendenti e Sub-responsabili, osservanza delle misure tecniche ed organizzative, conferma dell'impegno a rispettare la riservatezza, l'indicazione di eventuali violazioni dei dati personali (data breaches) e/o incidenti che potrebbero minarne la sicurezza, ed i miglioramenti necessari e/o richiesti. Il Titolare ha il diritto di richiedere le relazioni di audit in qualsiasi momento in modo da controllare l'ottemperanza del Responsabile ai propri obblighi in materia di protezione dei dati. Le attività svolte dal Responsabile per la creazione di tali relazioni verranno rendicontate e fatturate al Titolare sulla base del tempo dedicato e alle tariffe concordate nel Contratto.

8.2 Il Titolare può richiedere di svolgere direttamente le ispezioni o affidarle ad un revisore terzo ("Audit in loco"). L'Audit in loco è soggetto alle seguenti condizioni: (i) deve riguardare solamente il personale e le strutture di trattamento del Responsabile coinvolte nelle attività di trattamento di cui al DPA; (ii) deve essere svolto non più di una volta l'anno o secondo quanto previsto dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati o dall'autorità di controllo competente o immediatamente successive al verificarsi di una Violazione dei Dati (Data Breach) che incide sui dati personali trattati dal Responsabile di cui al DPA; (iii) deve prevedere un congruo preavviso e può essere svolto durante il normale orario di lavoro, senza interrompere la continuità delle attività commerciali del Responsabile e in ottemperanza alle politiche sulla sicurezza del Responsabile; e (iv) il Titolare si fa carico di tutte le spese derivanti

o in relazione agli Audit in loco presso il Titolare o il Responsabile. Il Titolare può predisporre una relazione di audit che riassume i risultati e le osservazioni emerse dagli Audit in loco ("Relazione di audit in loco"). Le Relazioni di audit in loco e le Relazioni di Audit sono informazioni riservate del Responsabile e il Titolare si impegna a non divulgarle a terzi, ad eccezione che ai propri consulenti anche in materia legale, al proprio funzionario preposto alla protezione dei dati (DPO), ai propri dipendenti e società affiliate, e fatto salvo se è comunque tenuto a divulgarne il contenuto ai sensi della legge applicabile in materia di protezione dei dati, o su richiesta dell'autorità di controllo competente o se il Responsabile presta il consenso alla divulgazione.

## **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 dai Servizi 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 al Servizio, quali le informazioni contenute nel Contratto, nel presente Accordo e nei DPA - Condizioni Particolari relativi ai Servizi interessati. 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 nel contesto dei Servizi.

- 9.6. Il Fornitore si impegna a rendere 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 di un Servizio soddisfano i requisiti di conformità della Società, 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 ai Servizi 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 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 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 e nel presente Accordo 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.

## **12. DISPOSIZIONI PER LA RESTITUZIONE O LA CANCELLAZIONE DEI DATI PERSONALI**

- 12.1. Alla cessazione del Servizio, per qualunque causa intervenuta, il Fornitore cesserà ogni trattamento dei Dati Personali e
  - 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 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 di 12 (dodici) mesi successivi alla cessazione del Contratto. Durante tale periodo, il trattamento sarà limitato alla sola conservazione finalizzata a mantenere i Dati Personali a disposizione del Cliente per l'estrazione di cui al punto 12.2.
- 12.2. Fermo restando quanto altrimenti previsto nel presente Accordo, il Cliente riconosce di poter estrarre i Dati Personali, alla cessazione del Servizio, 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 30 (trenta) giorni dal termine della Durata del 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 nei rispettivi DPA – Condizioni Speciali.

### **13. RESPONSABILITA'**

- 13.1. Ciascuna Parte è responsabile per l'adempimento dei propri obblighi previsti dal presente Accordo 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 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.

- 14.1. In caso di conflitto tra le previsioni del presente Accordo e quanto previsto nel Contratto per la prestazione dei Servizi, o in documenti del Cliente non espressamente accettati dal Fornitore in deroga al presente Accordo e/ 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:

#### Misure di sicurezza organizzative

Policy e Disciplinari utenti – Il Fornitore si impegna che il proprio personale gestisca l'utenza con accesso ai propri sistemi informativi assicurando 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.

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.

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.

#### Misure di sicurezza tecniche sistemistiche e infrastrutturali

(non si applica in caso di prodotti installati presso il Cliente o presso fornitori del Cliente - installazioni *on premises*)

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 e antimalware 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.

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.

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 indicati descritte dai medesimi Responsabili Ulteriori e rese disponibili nei relativi siti istituzionali.

#### **Misure di sicurezza tecniche applicative per soluzioni di proprietà di Arvea**

(non si applica a soluzioni applicative commissionate e sviluppate su specifiche fornite da parte del cliente ed erogate in esclusiva al cliente stesso)

Credenziali di autenticazione – le soluzioni applicative di proprietà di Arvea sono configurate con modalità idonee a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione che ne consentono la loro univoca identificazione.

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 e proporzionate in base alla sensibilità dei dati oggetto di trattamento. 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.

#### **Misure di sicurezza tecniche applicative per soluzioni applicative commissionate e sviluppate su specifiche fornite da parte del cliente ed erogate in esclusiva al cliente stesso**

Il dettaglio delle misure di sicurezza adottate per le soluzioni applicative commissionate e sviluppate su specifiche fornite da parte del cliente ed erogate in esclusiva al cliente stesso sono contenuti nei DPA - Condizioni Speciali relativi ai Servizi attivati dal Cliente.