

Gli interventi di Teleassistenza saranno fatturati al CLIENTE sulla base delle tariffe orarie stabilite nei listini del FORNITORE ed in vigore alla data di esecuzione delle singole prestazioni.

### CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

PREMESSA: nelle clausole che seguono, per Fornitore si intende la Riflo Computer Di Rinaldi Domenico, con sede in San Colombano Al Lambro (MI), Viale Petrarca, 2/A, alla quale il CLIENTE ha richiesto il servizio di Teleassistenza. Con l'ORDINE per il Servizio di Teleassistenza il CLIENTE accetta le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato.

**1. SERVIZIO DI TELEASSISTENZA** La Teleassistenza è un servizio di assistenza telematica effettuata da personale specialistico incaricato dal Fornitore che, a richiesta del CLIENTE si conetterà agli strumenti informatici del CLIENTE per eseguire a distanza:

- la diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura, l'attivazione di procedure di test e la raccolta di informazioni sullo stato di funzionamento del sistema e, se possibile, per effettuare la correzione delle suddette anomalie;
- la formazione tecnica sull'utilizzo della procedura oggetto del presente contratto;

**2 MODALITA' E LIMITI DEGLI INTERVENTI - 2.1** Il CLIENTE segnalerà telefonicamente o via mail il malfunzionamento al Fornitore, il malfunzionamento dovrà essere descritto dal Cliente in modo compiuto onde permettere ai tecnici incaricati dal Fornitore di individuarlo e di risolverlo. Il Cliente prima di richiedere il collegamento provvederà ad eseguire un backup della base dati e verificherà il buon esito dello stesso. Il Fornitore si collegherà mediante accesso remoto al Server o allo strumento elettronico del CLIENTE. Il Fornitore non risponderà di eventuali anomalie di funzionamento del servizio dovute al modem stesso o all'incompatibilità tra il modem ed il sistema informatico del Cliente o dalla non effettuazione del backup da parte del Cliente o della non ripristinabilità delle base dati salvate. L'intervento di diagnosi del malfunzionamento avverrà entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione. I tempi di risoluzione del malfunzionamento dipenderanno dalla gravità dello stesso e dalla disponibilità dei tecnici incaricati dal Fornitore. - **2.2** Il Fornitore erogherà al CLIENTE il servizio di Teleassistenza di cui al presente ORDINE a condizione che il CLIENTE sia in possesso della licenza d'uso del software per cui viene richiesto l'intervento ed il cliente abbia in essere e regolarmente adempiuto il contratto di manutenzione ed assistenza. **2.3** Qualora il malfunzionamento non fosse risolvibile in via telematica i Tecnici del Fornitore ne informeranno il CLIENTE che non avrà nulla a pretendere dal Fornitore per la mancata eliminazione del malfunzionamento e per quanto il CLIENTE dovrà corrispondere per l'ulteriore intervento di assistenza. - **2.4** Il presente contratto non comporta la fornitura in alcun modo di prodotti hardware e/o software, fatta eccezione per l'eventuale software di collegamento. Il servizio di Teleassistenza sarà erogato dal Fornitore solo se il software non avrà mai subito alterazioni dal CLIENTE o da terzi senza il consenso del PRODUTTORE DEL SOFTWARE. - Nel caso di alterazioni l'assistenza sarà erogata solo dopo che l'installazione sarà riportata, a cure e spese del CLIENTE, nelle condizioni standard o a quelle successivamente modificate con il consenso del PRODUTTORE DEL SOFTWARE. - **2.5** La Teleassistenza erogata dal Fornitore avrà per oggetto esclusivo il software del FORNITORE indicato nell'ordine, i tecnici incaricati della Teleassistenza non interverranno quindi su malfunzionamenti determinati ad esempio da malfunzionamenti dell'hardware o degli impianti elettrici del Cliente ed in genere da qualsiasi malfunzionamento non determinato dal software del Fornitore.

**3. CORRISPETTIVO E PAGAMENTO** - Per il servizio di Teleassistenza il Cliente dovrà pagare il corrispettivo delle prestazioni di Assistenza effettuate. L'Assistenza formerà oggetto di addebito in funzione dell'attività di assistenza erogata.

**4. RESPONSABILITA'** - Il CLIENTE esonera espressamente il Fornitore da qualsiasi responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che il CLIENTE potrà subire in occasione dell'esecuzione o della mancata esecuzione del servizio di Teleassistenza.

Sarà obbligo del CLIENTE, prima di richiedere l'intervento in via Telematica del tecnico Fornitore, provvedere al salvataggio dei dati ed assicurarsi che il salvataggio sia effettivamente avvenuto. Il Fornitore non sarà in ogni caso responsabile per la perdita dei dati contenuti nel PC del CLIENTE.

**5. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO** - Qualora il CLIENTE divenisse inadempiente verso il Fornitore per pagamenti non eseguiti di qualsiasi natura, il Fornitore avrà la facoltà di sospendere il servizio senza obbligo di preavviso. Nel caso in cui il CLIENTE sia inadempiente verso il Fornitore per crediti di qualsiasi natura il CLIENTE dovrà inoltre corrispondere al Fornitore (anche se il servizio sarà rimasto sospeso), salvo il risarcimento di ulteriori danni, gli interessi comprensivi anche di penali (da conteggiarsi al tasso) pari a 2 (due) punti in più del "prime rate" del periodo e per un importo non inferiore al minimo di € 53,00 (cinquantatre) per ogni somma pagata in ritardo; ciò fino all'integrale pagamento sia del debito sia degli interessi e penali qui stabiliti.

**6. CONDIZIONI FINALI** - Il Fornitore potrà cedere a terzi il presente contratto con semplice comunicazione fatta al CLIENTE e per tale caso già sin d'ora il CLIENTE esprime il suo consenso dichiarando espressamente che il trasferimento, in tal caso, opererà dalla data di ricevimento della comunicazione di Fornitore qualora il Fornitore avesse fissato l'efficacia ad una data successiva, l'efficacia si produrrà a questa data.

Nessuna aggiunta, modifica o deroga al presente contratto avrà effetto se non risulti da atto scritto firmato da entrambe le parti.

Per quanto non previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni del Codice Civile e delle leggi sugli Appalti.

**7. TRATTAMENTO DEI DATI** - Per il trattamento dei dati per l'erogazione del Servizio di Teleassistenza sarà compito del Cliente effettuare tutti gli adempimenti e compiere gli atti dovuti ai sensi del D.LGS 196/2003.

**8. INFORMATIVA EX ART. 13 DLGS 196/2003** - Ogni PARTE si dichiara edotta in merito al Decreto Legislativo 196/2003 ed in particolare del contenuto degli artt. 7, 20, 23. In merito al trattamento dei propri dati personali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, le PARTI dichiarano di essersi reciprocamente informate: a) delle finalità e delle modalità del trattamento dei rispettivi dati personali; b) della natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e delle conseguenze della mancata comunicazione dei dati stessi, precisando le stesse che la comunicazione dei dati richiesti, pur se facoltativa, si rende necessaria per l'adempimento del presente contratto e per gli atti conseguenti nonché per un efficace svolgimento delle altre finalità in seguito autorizzate nel presente articolo; c) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i rispettivi dati personali potranno essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi; d) del fatto che il TITOLARE del trattamento dei dati sarà la CONTROPARTE che tratterà i dati stessi nel luogo riportato nel presente contratto.

Ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 196/2003, le PARTI esprimono il consenso al trattamento dei dati ed alla loro comunicazione a terzi per tutte le finalità e modalità necessarie allo svolgimento del contratto sino alla sua completa esecuzione, anche, per le eventuali azioni giudiziarie.

Inoltre le stesse si autorizzano reciprocamente affinché ognuna di esse possa:

Comunicare i dati personali a persone, società o del gruppo o collegate o che collaborano fattivamente con la CONTROPARTE con possibilità che gli stessi trattino i dati per offerte dirette di prodotti o servizi;

Trattare i dati per informazioni commerciali e ricerche di mercato, per fini commerciali e promozionali, per offerte di prodotti o servizi; il tutto da parte degli stessi, o di società del gruppo o terze;

Comunicare i dati personali: a persone, società o enti che svolgono servizi bancari e finanziari; a persone, società o enti di servizi per l'acquisizione, la registrazione e il trattamento di dati provenienti da documenti o supporti forniti o originati dalla CONTROPARTE o dalla PARTE stessa o dalle persone, società o enti predetti e aventi ad oggetto lavorazioni e servizi di qualsiasi tipo nonché servizi per riscossioni, pagamenti, gestione effetti, assegni e altri titoli; a persone, società o enti di gestione delle informazioni o della gestione dei rapporti con la clientela.

Ogni PARTE garantisce che saranno rispettati i diritti contemplati dall'art.7 del Decreto Legislativo 196/2003, ivi compreso il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora la CONTROPARTE avesse interesse, l'integrazione dei dati ed il rispetto del diritto della stessa di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali che lo riguardano compreso il diritto di esercizio gratuito del diritto di opposizione.

**9. Allegati** - Il presente contratto è formato dal presente accordo e da n. 1 allegato contraddistinto dalla lettera A che del presente accordo costituisce parte integrante e sostanziale.

**10. FORO ESCLUSIVO** - Per ogni controversia relativa all'interpretazione ed all'attuazione del presente contratto sarà esclusivamente competente il foro di Lodi.

## COMPITI ED ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DATI

### OGGETTO DEL TRATTAMENTO

Oggetto del trattamento sono i dati, anche sensibili, degli interessati del Cliente (Titolare del trattamento) memorizzati e trattati attraverso il Sistema Informativo nell'ambito del Servizio oggetto del presente contratto di teleassistenza.

### AMBITO DEL TRATTAMENTO

Il Fornitore (Responsabile del trattamento) e i suoi incaricati, che avranno accesso ai dati contenuti negli archivi del Cliente (Titolare del trattamento), potranno svolgere le attività strettamente necessarie all'esecuzione dei compiti loro affidati di verifica, ripristino e garanzia delle funzionalità del servizio

**1 - Designazione** - Nello svolgimento del SERVIZIO, ai sensi e per gli effetti dell'Art. 4 comma 1 lett. f) e dell'Art. 28 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, il TITOLARE, DEL TRATTAMENTO DEI DATI è il CLIENTE e incombe sul CLIENTE, TITOLARE DEL TRATTAMENTO, il compimento di tutti gli atti previsti dalla predetta normativa per il trattamento dei dati personali vale a dire l'informativa, la raccolta del consenso, l'adozione di tutte le misure autorizzative, di incarico e di conservazione e di altro tipo anche per realizzare il Sistema sicurezza ivi comprese le relative misure.

Per i compiti che, in base al CONTRATTO per il SERVIZIO restano affidati al FORNITORE, quest'ultimo è designato RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO ai sensi dell'Art. 4 c. 1 lett. g) e Art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003. Gli incaricati del FORNITORE ricopriranno la figura di incaricati del trattamento dei dati ai sensi degli Artt. 4 c. 1 lett. h) e 30 della precitata normativa ed in tal senso saranno designati dal FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO).

Le operazioni di trattamento del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) quindi saranno effettuate da incaricati che operano sotto la diretta autorità del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO), attenendosi alle istruzioni da questi impartite. La designazione sarà effettuata per iscritto e individuerà puntualmente l'ambito del trattamento consentito. Gli incaricati verranno comunicati durante l'intervento di teleassistenza, oggetto del presente contratto, al Cliente (Titolare del trattamento)

Il trattamento si estende anche ai dati (o eventuali dati) sensibili e giudiziari, di cui all'Art. 4 c. 1 lett. d) ed e) del D.Lgs. n. 196/2003 per i quali il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) rilascerà autorizzazione ai suoi incaricati del trattamento o della manutenzione.

Poiché il trattamento dei dati è fatto anche direttamente dal CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO), per il trattamento diretto il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) provvederà all'osservanza di tutti gli obblighi di legge con esonero del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) da ogni sorta di responsabilità.

**2 - Garanzie** - I dati che il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) ha già fornito e che fornirà avranno già acquisito il consenso degli interessati ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, salvi i casi di esclusione di cui all'art. 24 della medesima normativa e sarà già stata fornita agli interessati stessi l'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) garantisce il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) che affiderà al FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) per il loro trattamento, assicurando altresì che dette informazioni non violano in alcun modo né direttamente né indirettamente alcun diritto di terzi.

Il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) mantiene la titolarità delle informazioni che saranno comunicate al FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) per il servizio ed assume espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle citate informazioni e manleva il FORNITORE da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

Perché sia garantito un adeguato trattamento dei dati il FORNITORE, al quale è affidato il trattamento per lo svolgimento del SERVIZIO, a tal fine operando in qualità di RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, assume specificamente i seguenti impegni:

1. il trattamento di dati sarà effettuato ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto;
2. per quanto definito nel presente atto e per i compiti che saranno svolti in adempimento del CONTRATTO l'operato del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI) sarà svolto in osservanza degli obblighi previsti dall'Allegato B del Codice per la protezione dei dati personali;
3. il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI), nello svolgimento della propria attività, in adempimento del CONTRATTO, rispetterà le istruzioni specifiche concordate per il trattamento dei dati personali e se necessario integrerà le procedure già in essere per meglio ottemperare agli obblighi derivanti dalla normativa Privacy in relazione al compito da svolgere con riferimento al CONTRATTO in essere;
4. il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI), nell'esecuzione del contratto in oggetto, garantisce di aver adottato tutte le misure di sicurezza richieste dall'Allegato B al Dlgs 196/2003, in particolare di aver generato dei profili di autenticazione e autorizzazione in modo che l'intervento di teleassistenza possa essere svolto solo dal personale tecnico formato in relazione a questa attività specifica. Qualora, per la corretta esecuzione dell'incarico di assistenza Software, fosse necessario salvare dati personali sullo strumento utilizzato dal Responsabile e dai relativi Incaricati, gli stessi si obbligano a cancellarli non appena la relativa conservazione non sia più necessaria in relazione all'esecuzione delle attività previste nel presente contratto.
5. il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI), in caso di situazioni anomale o di emergenze, provvederà a relazionare periodicamente sulle misure di sicurezza adottate – anche mediante eventuali questionari e liste di controllo - e ad informare immediatamente il titolare del trattamento.

**3 - Obblighi** – Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 29 c. 4 del D.Lgs. n. 196/2003 nel quale si dispone che i compiti affidati al responsabile devono essere analiticamente specificati per iscritto dal TITOLARE, si precisa che i compiti del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI) sono quelli indicati nel CONTRATTO, in precedenza indicato, che regola il SERVIZIO.

Il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI), nello svolgimento delle operazioni di trattamento per svolgere il SERVIZIO, dovrà fare in modo di ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di:

- distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi;
- accesso non autorizzato;
- trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Prende atto il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) che, per il SERVIZIO, il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) ha in essere misure di sicurezza idonee in osservanza degli Artt. da 31 a 35 del D.Lgs. n. 196/2003; prende anche atto che per lo svolgimento dell'attività di teleassistenza il Fornitore/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI), accederà ad un ambiente informatico nell'esclusiva disponibilità del CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO), il quale quindi assume ogni obbligo di configurazione dello stesso in relazione alle disposizioni del Dlgs 196/2003. Il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) dichiara fin da ora di aver effettuato, prima di ogni intervento di teleassistenza, il salvataggio delle basi dati oggetto del servizio e le relative prove di ripristino.

Il Fornitore/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI) si impegna a trasmettere per iscritto al CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) i nominativi delle persone incaricate ad effettuare le operazioni di trattamento.

A servizio cessato, il Fornitore/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI) cancellerà dalla sua banca dati i dati eventualmente comunicati dal CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) per lo svolgimento del SERVIZIO.

Il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO), considerata la complessità delle operazioni tecniche di trattamento elettronico dei dati per il SERVIZIO e l'eventuale esigenza del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) di avvalersi di personale specializzato o di apparati a elevata connotazione tecnologica che, eventualmente, comprensibilmente, non fossero disponibili presso le strutture degli stessi, autorizza il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL

TRATTAMENTO) ad affidare, sotto la propria responsabilità, l'esecuzione di operazioni di trattamento informatico a società del settore che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto della legge, con particolare riguardo alla sicurezza.

**4 - Finalità del trattamento e modalità** - Il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) dichiara che il trattamento è affidato al FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) per lo svolgimento del SERVIZIO di teleassistenza, come meglio descritto nel CONTRATTO di cui questo allegato costituisce parte integrante.

Per quanto di sua competenza il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO), nel trattare i dati per l'erogazione del SERVIZIO effettuerà il trattamento in osservanza dell'Art. 11 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 relativo alle "Modalità del trattamento e requisiti dei dati" e quindi i dati personali oggetto di trattamento saranno: a) trattati in modo lecito e secondo correttezza come concordato contrattualmente per il SERVIZIO; b) raccolti e registrati per il SERVIZIO e quindi per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi; c) esatti e, se necessario, aggiornati sulla base delle comunicazioni fatte dal CLIENTE stesso; d) pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati; e) conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo conseguente all'erogazione del SERVIZIO.

**5 - Luoghi ove sono e saranno custoditi i dati** – Per i SERVIZI di teleassistenza i dati personali oggetto del trattamento rimarranno sugli strumenti elettronici determinati dal CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO) e verso i quali viene effettuata la connessione di accesso in remoto. Qualora fosse necessario, per efficienza del servizio, sarà possibile salvare i dati presso lo strumento del FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO), ciò avverrà solo per il tempo strettamente necessario alla risoluzione del problema; dopodiché verranno cancellati da parte dello stesso incaricato – assistente.

**6 - Cessazione del trattamento o del SERVIZIO** - Alla cessazione dell'incarico il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) non sarà più autorizzato ad effettuare accessi remoti sulla macchina del CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO).

**7 - Controlli** – Il CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO), si riserva, anche tramite richieste di documentazione e verifiche periodiche, di vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge sul trattamento dei dati stessi e sul rispetto delle proprie istruzioni indicate nel presente documento. Il FORNITORE/(RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO) dovrà consentire al CLIENTE/(TITOLARE DEL TRATTAMENTO), dandogli piena collaborazione, l'adeguatezza delle misure di sicurezza adottate e il rispetto della legge.