

## **ATTO DI DESIGNAZIONE A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DATI**

Tra

La Comunità Montana Valli del Verbano con sede legale in via Collodi 4, 21016 Luino (VA) Codice fiscale: 93017450128 e P. IVA: 03114910122, in persona del suo legale rappresentante \_Simone Eligio Castoldi

E

*OUVERTURE SERVICE SRL*, con sede legale in sede in Via ENRICO FERMI, n. 3, P. IVA 01065700534, in persona del suo legale rappresentante GIULIA NORCINI / in persona del Suo delegato SALVATORE ACQUILINO come da atto sottoscritto in data 01/03/2023 (che si allega in copia) (di seguito, il "**Fornitore**" e/o "**Responsabile o Responsabile Esterno**")  
(di seguito, collettivamente, definite le "**Parti**")

### **Premesso che:**

- i) l'Ente ha affidato al Fornitore con contratto sottoscritto in data 05.05.2026 l'esecuzione delle attività descritte nell'allegato 1 ("*Allegato 1 - descrizione del trattamento*"), da intendersi parte integrante del presente atto (di seguito, "**Servizi**");
- ii) lo svolgimento della suddetta attività da parte del Fornitore comporta il trattamento, da parte di quest'ultimo, per conto dell'Ente, dei dati personali di interessati di cui il primo è Titolare del trattamento (anche "Dati"), ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei Dati personali n. 679/2016, (di seguito anche solo "RGPD" o "Regolamento") e del Codice privacy come ss. modificato (di seguito "Codice");
- iii) con il presente atto, le Parti, ai sensi dell'art. 28 del RGPD, intendono regolare i trattamenti dei Dati personali, meglio descritti nell'allegato 1, da parte del Fornitore: l'Ente e il Fornitore sono qualificati anche, nel prosieguo, rispettivamente, quali Titolare e Responsabile.

*Tutto ciò premesso* (e costituendo le premesse parte integrante e sostanziale del presente atto di designazione, unitamente agli allegati), considerata l'idoneità del Fornitore rispetto alle caratteristiche di esperienza, capacità ed affidabilità per la tutela del trattamento dei Dati in relazione alle attività e Servizi affidati al Fornitore in forza del contratto stipulato, l'Ente, quale Titolare del trattamento dei Dati personali

### **DESIGNA**

il Fornitore come Responsabile del trattamento dei Dati personali connesso all'erogazione dei Servizi ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del RGPD. (di seguito anche "Responsabile"), assumendosi ogni obbligo in capo al Responsabile del Trattamento. Il Responsabile del trattamento, che accetta la nomina, dichiara espressamente di conoscere la normativa ed essere conforme.

Per l'effetto, fra le Parti si conviene e si stipula quanto segue:

#### **1. OGGETTO E MANTENIMENTO DEI REQUISITI**

1.1 Con il presente atto di nomina (di seguito anche "Atto") le Parti intendono disciplinare, dopo ampia trattativa contrattuale, i relativi rapporti, poteri e facoltà in relazione al trattamento dei Dati personali connesso all'erogazione dei Servizi.

1.2 I servizi oggetto di fornitura e le relative informazioni accessorie sono specificati nell'allegato 1 del presente documento. In caso di modifica o integrazione degli stessi, le

parti potranno modificare o integrare le informazioni del medesimo allegato sottoscrivendolo per accettazione. Analogamente, qualora si rendesse necessaria la modifica o l'integrazione delle misure di sicurezza relative alla fornitura del servizio, le parti provvederanno all'aggiornamento dell'allegato 2, sottoscrivendo per accettazione le nuove condizioni stabilite.

1.3 Il Fornitore prende atto che l'incarico è stato assegnato esclusivamente perché il profilo professionale del Fornitore è stato ritenuto idoneo a soddisfare i requisiti di esperienza, capacità, affidabilità previsti dal RGPD. Tali requisiti sono una condizione normativa e contrattuale inderogabile per la fornitura del servizio. Qualsiasi variazione delle condizioni di erogazione del servizio che possa sollevare incertezze sul loro mantenimento, dovrà essere preventivamente segnalata al Titolare, che potrà esercitare il diritto di revoca in piena libertà, senza penali e/o eccezioni di sorta, qualora le modifiche riscontrate non consentano di garantire i requisiti di sicurezza previsti dalle norme e dall'accordo tra le parti.

## **2. OBBLIGHI DEL RESPONSABILE**

2.1 Il Responsabile è tenuto a trattare i Dati personali solo ed esclusivamente ai fini dell'esecuzione dei Servizi, nel rispetto di quanto disposto dalla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati personali, nonché delle istruzioni del Titolare riportate nei successivi articoli e negli allegati e di ogni altra indicazione orale o scritta che potrà essergli dallo stesso fornita.

## **3. MISURE DI SICUREZZA**

3.1 Il Responsabile, previa effettuazione dell'analisi dei rischi e tenendo conto, in particolare, dei rischi che derivano dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, ai Dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, dovrà adottare misure tecniche, fisiche ed organizzative adeguate per proteggere la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei Dati personali, tenendo conto, fra l'altro, della tipologia di trattamento, delle finalità perseguite, del contesto e delle specifiche circostanze in cui avviene il trattamento, nonché della tecnologia applicabile e dei costi di attuazione.

3.2 Fermo restando quanto sopra, il Responsabile si obbliga ad adottare, in particolare, le istruzioni e le misure di sicurezza fisiche, logiche e organizzative di cui *all'Allegato 2*, parte integrante del presente Atto ("*Allegato 2 - istruzioni e misure di sicurezza da adottare*") ed in ogni caso tutte le misure indicate ai sensi dall'art. 32 del RGPD. Il Responsabile è tenuto ad informare immediatamente il Titolare laddove ritenga di non adottare anche una delle misure indicate da quest'ultimo. Si impegna altresì a fornire la dovuta motivazione, assistenza ed informazione, anche documentale, al Titolare.

3.3 Eventuali evoluzioni e/o modifiche delle misure di sicurezza rese necessarie a causa di modifiche e aggiornamenti della normativa in materia di protezione dei Dati personali saranno adottate ed implementate dal Fornitore e/o suoi eventuali subappaltatori a onere e spese del Fornitore stesso.

## **4. VIOLAZIONI DI DATI PERSONALI (CD. "DATA BREACH")**

4.1 Il Responsabile si impegna ad informare il Titolare di ogni violazione della sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, informando altresì delle conseguenze della violazione e dei provvedimenti adottati per porvi rimedio. La violazione ed ogni utile informazione va comunicata per iscritto senza ingiustificato ritardo, e comunque entro e non oltre 24 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, ai contatti del Titolare indicati nell'art. 17 che segue. Il Responsabile, entro lo stesso termine, deve altresì fornire al Titolare i

documenti e ogni informazione relativi alla violazione dei Dati personali del Titolare e deve prestare ogni necessaria collaborazione al Titolare in relazione all'adempimento degli obblighi sullo stesso gravanti di notifica delle suddette violazioni all'Autorità ai sensi dell'art. 33 del RGPD o di comunicazione della stessa agli interessati ai sensi dell'art. 34 del RGPD.

## **5. VALUTAZIONE D'IMPATTO (CD. "DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT")**

5.1 Il Responsabile s'impegna fin da ora a fornire al Titolare ogni elemento utile all'effettuazione, da parte di quest'ultimo, della valutazione di impatto sulla protezione dei Dati personali, qualora il Titolare sia tenuto ad effettuarla ai sensi dell'art. 35 del Regolamento, nonché ogni collaborazione nell'effettuazione della eventuale consultazione preventiva al Garante da parte di quest'ultimo ai sensi dell'art. 36 del Regolamento stesso.

## **6. SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO**

6.1 Fatto salvo quanto previsto all'articolo 10 che segue, il Fornitore garantisce che l'accesso ai Dati personali sarà limitato esclusivamente a soggetti autorizzati per iscritto, identificando l'ambito autorizzativo, adeguato e non eccedente rispetto alla mansione.

6.2 Il Fornitore si obbliga a garantire che le persone autorizzate dal Responsabile medesimo a trattare i Dati personali:

- si impegnino a tutelarne la riservatezza, la disponibilità e l'integrità, o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
- ricevano adeguate istruzioni, oltre che la formazione necessaria in materia di protezione dei Dati personali.

## **7. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ**

7.1 Il Responsabile, su richiesta del Titolare, si impegna a coadiuvare quest'ultimo nella difesa in caso di procedimenti dinanzi all'autorità di controllo o all'autorità giudiziaria che riguardino il trattamento dei Dati personali connessi ai Servizi.

## **8. ISTANZE DEGLI INTERESSATI**

8.1 Il Responsabile si obbliga ad assistere il Titolare con misure tecniche ed organizzative adeguate, nell'adempimento degli obblighi gravanti su quest'ultimo in relazione all'esercizio dei diritti degli interessati, consentendo al Titolare di dar seguito efficacemente alle istanze degli interessati di cui al capo III del RGPD fornendogli ogni informazione e/o documento utile entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, anche nel caso sia pervenuta direttamente al Responsabile.

## **9. ULTERIORI OBBLIGHI**

9.1 Il Responsabile mette a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla normativa in materia di protezione dei Dati personali e/o delle istruzioni del Titolare di cui al presente atto di designazione e consente al Titolare del trattamento, previo ragionevole preavviso, l'esercizio del potere di controllo e ispezione, prestando ogni ragionevole collaborazione alle attività di audit effettuate dal Titolare stesso o da un altro soggetto da questi incaricato o autorizzato, con lo scopo di controllare l'adempimento degli obblighi e delle istruzioni di cui al presente Atto.

## **10. ULTERIORI RESPONSABILI**

10.1 È fatto divieto al Responsabile di ricorrere, per l'esecuzione delle attività di trattamento di Dati personali oggetto del presente atto, ad ulteriori responsabili (di

seguito, "Sub-responsabili") senza la preventiva autorizzazione scritta del Titolare.

A tal fine, il Responsabile sarà tenuto a comunicare per iscritto al Titolare:

- i. la denominazione e la sede legale dei Sub-responsabili di cui intende avvalersi;
- ii. il luogo in cui essi svolgono la loro attività se diverso dalla sede legale;
- iii. informazioni dettagliate circa le attività di trattamento che, con riferimento ai Servizi, verranno ad essi affidate.

10.2 Il Responsabile si obbliga ad imporre per iscritto ai propri Sub-responsabili, attraverso appositi accordi vincolanti, i medesimi obblighi in materia di protezione dei Dati personali cui è soggetto il Responsabile in virtù del presente atto. Nell'adempimento delle proprie obbligazioni ogni sub-fornitore, nell'ambito del trattamento dei Dati oggetto dell'incarico del Responsabile, è obbligato a rispettare il RGPD e ogni altra istruzione impartita dal Titolare, nonché a tenere conto dei provvedimenti del Garante e/o Autorità europea per la protezione dei Dati. Qualora uno degli altri sub-responsabili del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei Dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro responsabile.

10.3 Il Titolare avrà diritto di richiedere al Responsabile di fornire copia degli accordi intercorrenti con i propri Sub-responsabili ed in generale di tutte le informazioni e i documenti comprovanti il rispetto degli obblighi assunti con il presente Atto. Al sub-fornitore sarà concesso di trattare solo i Dati strettamente necessari per l'espletamento dell'incarico.

10.4 Il Responsabile si impegna espressamente ad informare il Titolare di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione degli ulteriori Sub-responsabili. Il Titolare avrà il diritto di opporsi a tali modifiche, comunicando la sua opposizione per iscritto entro 30 giorni dalla notifica da parte del Responsabile.

10.5 Il Responsabile non ricorrerà ai Sub-responsabili nei cui confronti il Titolare abbia manifestato la sua opposizione.

## **11. RESPONSABILITÀ E MANLEVA**

11.1 Il Fornitore si obbliga a mantenere indenne il Titolare, da ogni danno, costo od onere di qualsiasi genere e natura, ivi incluse spese legali e sanzioni, che quest'ultimo dovesse subire e/o sopportare direttamente o indirettamente, nonché da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei confronti del Titolare da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità derivanti da fatto del Responsabile, da violazione, distruzione, perdita e/o qualsiasi altro illecito trattamento dei Dati personali effettuato e/o cagionato dal Responsabile e/o da fatto di questi e/o dei suoi dipendenti o autorizzati al trattamento e/o suoi Sub-responsabili; ovvero derivanti da eventuali inadempimenti del presente atto da parte del Responsabile stesso (o di eventuali autorizzati e/o suoi Sub-responsabili) o inosservanze delle istruzioni di cui al presente atto o di ulteriori aggiornamenti e/o violazioni delle norme sulla protezione dei dati applicabili.

In caso di violazioni delle disposizioni normative e/o contenute nel presente Atto, il Responsabile che abbia determinato le finalità e i mezzi del trattamento sarà considerato alla stregua di un Titolare del trattamento e ne risponderà personalmente e direttamente, anche dal punto di vista sanzionatorio.

## **12. DURATA E REVOCA DEL TITOLARE**

12.1 La presente designazione decorre dalla data in cui viene sottoscritta dalle Parti ed è valida fino alla cessazione per qualunque motivo del contratto di affidamento dei Servizi e/o, comunque, dei Servizi ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del Titolare, fermo restando che, anche successivamente alla cessazione del

contratto predetto o dei Servizi o alla revoca, il Responsabile dovrà mantenere la massima riservatezza sui Dati personali e le informazioni relative al Titolare delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni.

### **13. RESTITUZIONE E CANCELLAZIONE DEI DATI PERSONALI**

13.1 Il Responsabile, all'atto della scadenza del contratto in forza del quale sono forniti i Servizi o, comunque, in caso di cessazione per qualunque causa dell'efficacia del presente atto di designazione, salvo la sussistenza di un obbligo di legge (es. fiscale) o di regolamento nazionale e/o comunitario che preveda la conservazione dei Dati personali, dovrà interrompere ogni operazione di trattamento degli stessi e dovrà provvedere all'immediata restituzione al Titolare del trattamento dei Dati personali e, su richiesta di quest'ultimo, alla loro integrale cancellazione e distruzione, rilasciando contestualmente una dichiarazione scritta che da tale momento non conserva più alcuna copia dei Dati personali, indicando altresì le modalità tecniche e le procedure scelte per la cancellazione/distruzione.

### **14. TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI VERSO STATI STRANIERI**

14.1 Il Responsabile del trattamento si obbliga a non inviare i Dati personali e a non consentire a qualsivoglia Sub-responsabile del trattamento di inviare i Dati personali in Paesi extra-UE, salvo previa autorizzazione da parte del Titolare. In questo caso il trasferimento deve avvenire rigorosamente nel rispetto del RGPD.

### **15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

15.1 Il presente contratto avente ad oggetto la designazione del Responsabile e la disciplina dei Dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare sarà regolato dalla legge italiana. Qualsiasi controversia che non possa essere risolta amichevolmente tra le Parti, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale competente ove ha sede il Titolare.

### **16. DISPOSIZIONI FINALI**

16.1 Resta inteso che la presente designazione non comporta alcun diritto per il Responsabile ad uno specifico compenso o indennità o rimborso per l'attività svolta, né ad un incremento del compenso spettante allo stesso in virtù del contratto di affidamento dei Servizi stipulato con il Titolare.

16.2 Per tutto quanto non previsto dal presente atto di designazione si rinvia alle disposizioni generali vigenti ed applicabili in materia protezione dei Dati personali.

### **17. COMUNICAZIONI**

17.1 Tutte le comunicazioni tra le Parti dovranno avvenire tramite posta elettronica certificata agli indirizzi di contatto specificati all'allegato 1.

Il documento viene sottoscritto digitalmente dalle parti per accettazione.

## ALLEGATO 1 DESCRIZIONE DEL TRATTAMENTO

<b>1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO E DEL TRATTAMENTO CORRELATO</b>			
<p>Il servizio offerto dal responsabile è il seguente: Realizzazione di un Servizio di Punto Unico di Contatto attraverso la costituzione di un centralino con funzione di sportello di segretariato sociale per l'Ambito Distrettuale di Cittiglio, nell'ambito delle azioni comprese nelle linee guida degli interventi di contrasto alla povertà.</p> <p>Il trattamento di dati correlato consiste in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dati di traffico telefonico per monitoraggio, statistica e reportistica interna;</li> <li>-Dati personali sensibili dell'utenza;</li> <li>-Dati organizzativi interni.</li> </ul> <p>Da rispettare principi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-finalità :raccogliere e gestire i dati solo per scopi specifici;</li> <li>-minimizzazione: non raccogliere dati oltre il necessario rispetto alla finalità;</li> <li>-trasparenza: informare l'utenza;</li> <li>-sicurezza: protezione dei dati raccolti</li> </ul>			
<b>2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO</b>			
<p>Il Punto Unico di Contatto è rappresentato da un centralino telefonico con personale debitamente formato e da uno sportello virtuale volto a garantire una gestione efficiente, sicura e strutturata delle comunicazioni che intercorrono tra la cittadinanza e i servizi assistenziali.</p> <p>Il servizio ha le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzioni di monitoraggio dei bisogni e delle risorse;</li> <li>-si caratterizza come un Servizio di informazione e orientamento rivolto a tutti i cittadini, che ha il compito di fornire indicazioni sulle risorse locali e sulle prassi per accedervi, al fine di assicurare un supporto per l'accesso efficace alla rete dei servizi sociali ed alle risorse territoriali.</li> </ul>			
<b>3. DURATA DEL TRATTAMENTO</b>			
La durata del trattamento è indicata nel Contratto di servizi, a cui si rimanda.			
<b>4. TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI</b>			
<b>DATI PERSONALI</b>			
[ X ]	Nome e cognome	[ X ]	Luogo e data di nascita
[ X ]	Codice fiscale	[ X ]	Dati di contatto (indirizzo, email, telefono)
[ X ]	Credenziali accesso a sistemi informatici	[ X ]	Indirizzo IP, geolocalizzazione, dati di sessione
[ X ]	Composizione nucleo familiare	[ X ]	ISEE
[ X ]	Situazione patrimoniale / di reddito	[ X ]	Situazione finanziaria
[ X ]	Situazione economica	[ X ]	Situazione tributaria/fiscale

[ ]	...	[ ]	....
<b>DATI PARTICOLARI E RELATIVI ALLA SALUTE</b>			
[ X ]	Dati inerenti origine razziale ed etnica	[ ]	Convinzioni religiose o filosofiche
[ ]	Opinioni politiche	[ ]	Appartenenza a sindacati
[ ]	Orientamento sessuale	[ ]	Dati biometrici
[ ]	Dati relativi alla salute	[ ]	Dati relativi a condanne penali
[ ]	...	[ ]	...
<b>5. CATEGORIE DI INTERESSATI</b>			
[ X ]	Cittadini	[ X ]	Contribuenti e loro familiari
[ X ]	Amministratori e loro familiari	[ X ]	Partecipanti a bandi di concorso
[ X ]	Personale che opera a vario titolo presso l'ente e loro familiari		
[ X ]	Soggetti che fruiscono del servizio erogato dal Titolare		
[ X ]	Soggetti i cui dati sono trattati per obbligo di legge correlato al procedimento		
<b>6. ELENCO DEI SUB-RESPONSABILI AUTORIZZATI</b>			
<b>DENOMINAZIONE</b>		<b>FUNZIONE SVOLTA</b>	
Non ci sono subfornitori			
....		....	
<b>7. INFRASTRUTTURE E DATI TRATTATI DAL RESPONSABILE</b>			
<p><i>Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati:</i>  <b>UTENTI, CITTADINI, PERSONALE SEPI, CONTRIBUENTI, DATI DEI FAMILIARI</b></p> <p><i>Categorie di dati personali trattati:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DATI ANAGRAFICI (ES. NOME, COGNOME, DATA DI NASCITA, ECC...)</li> <li>• DATI DI CONTATTO</li> <li>• DOCUMENTI IDENTIFICATIVI (CI, PATENTE, ETC.)</li> <li>• COPIA CARTA DI IDENTITÀ</li> <li>• CERTIFICAZIONE DISABILITÀ</li> <li>• ISEE</li> <li>• DATI ANAGRAFICI DEI FAMILIARI</li> <li>• DATI RELATIVI ALLA POSIZIONE PRESSO GLI UFFICI DELL'AMBITO DEI SERVIZI SOCIALI</li> </ul> <p><i>Dati particolari o giudiziari trattati (se del caso) [ex art. 9 GDPR: dati che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona; e art. 10 GDPR: dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza sulla base dell'articolo 6, paragrafo 1] e limitazioni o garanzie applicate che tengono pienamente conto della natura dei dati e dei rischi connessi, ad esempio una rigorosa limitazione delle finalità, limitazioni all'accesso (tra cui accesso solo per il personale che ha seguito una formazione specializzata), tenuta di un registro degli accessi ai dati, limitazioni ai trasferimenti successivi o misure di sicurezza supplementari.</i></p> <p><b>DATI INERENTI L'ORIGINE RAZIALE DEL CITTADINO; DATI RELATIVI AD EVENTUALI CONDANNE, SANZIONI, FERMI GIUDIZIARI, DATI INERENTI LA PROFESSIONE; DATI INERENTI LO STATO DI SALUTE</b></p>			

*Natura del trattamento [ex art. 13, par. 2, lett. e) precisare se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati, per esempio l'impossibilità di accedere al servizio].*

**LA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI RISULTA ESSERE NECESSARIA, NEI CASI SPECIFICI DI RICHIESTE PERSONALI, AL FINE DI ESAUDIRE IL SERVIZIO INFORMATIVO E DI SUPPORTO NELLA SUA INTERESSA.**

*Finalità per le quali i dati personali sono trattati per conto del Titolare del trattamento*

**I DATI SONO TRATTATI AD ESCLUSIVO USO INFORMATIVO E DI SUPPORTO AGLI UFFICI CMVV E DEI COMUNI PER CUI I SERVIZI DI CONTACT CENTER SONO ATTIVI**

*Durata del trattamento*

**I TRATTAMENTI DI CUI AL PRESENTE ATTO DECORRONO DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DELLO STESSO E SI CONCLUDONO AL MOMENTO DELLA CESSAZIONE DI OGNI EFFETTO DEL CONTRATTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO.**

Si elencano di seguito le seguenti misure tecniche e organizzative implementate dal Fornitore in qualità di Responsabile, anche alla luce delle prescrizioni del presente Accordo, per la raccolta, il trattamento o l'utilizzo delle informazioni personali descritte e che il Committente si riserva di valutare.

**Ouverture Service srl è certificata ISO 27001 ed ISO 27701.**

I dati che vengono trattati dall'azienda sono di tipo informativo e sono conservati o mantenuti sui propri dispositivi ed apparati siti sul territorio italiano.

Le misure tecniche organizzative sono riportati sui manuali di procedura interni all'azienda e nello specifico del servizio per l'università IUAV sono:

**Misure per garantire la registrazione degli eventi:** Le chiamate sono tracciate dal sistema di gestione del Contact Center (**@Phones di Base Digitale**, installato sui propri apparati siti in Via Enrico Fermi3 – 58020 Scarlino (Gr)) dal momento in cui entrano a sistema al momento in cui terminano. Delle chiamate viene gestito il numero chiamante, l'assegnazione al servizio, la permanenza sugli IVR, l'operatore che ha gestito la chiamata e le relative durate.

I case sono tracciati dal sistema di gestione del CRM (piattaforma **INFOsocialegestita e sviluppata da Ouverture Service srl e qualificata AGID** che risiede presso la sede di Scarlino) dal momento in cui sono generate a sistema al momento in cui vengono chiuse. Dei tickets vengono gestiti ID cittadino, dati anagrafici, l'assegnazione ai servizi di competenza, l'assegnazione al II livello, l'operatore che ha gestito il case, le scale e gli operatori di II livello e le relative tempistiche.

**Misure per garantire la configurazione del sistema, compresa la configurazione per impostazione predefinita:** I sistemi sono configurati su due server in fault tolerance in modo da garantire continuità dei servizi e la garanzia del mantenimento dei dati di servizio (Numero telefono, durate, operatori, infocases)

**Misure di informatica interna e di gestione e governance della sicurezza informatica:** La sicurezza informatica è gestita tramite dispositivi Firewall e VPN per gli accessi esterni; tramite gestione della rete interna con Domain Server e sistemi antivirus.

**Misure di certificazione/garanzia di processi e prodotti:** l'azienda è certificata ISO 27001 ed ISO 27701 e tutti i processi sono codificati all'interno di procedure ed IO

**Misure per garantire la minimizzazione dei dati:** Contact Center: Nessun dato da noi conservato è associato ad una persona fisica per il servizio erogato a SePi (vengono conservati solamente i numeri telefonici chiamante), elemento esclusivo per garantire le necessarie verifiche di servizio in caso di contestazioni. Nessun altro dato personale risiede sui nostri dispositivi.

INFOsocialegestita: i dati conservati sono quelli strettamente necessari al regolare svolgimento del servizio di sportello telefonico.

**Misure per assicurare la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico:** Tutti i dispositivi dell'azienda Ouverture Service sono in Fault Tolerance ed i sistemi di backup sono sia di tipo fisico (dischi, macchine virtuali) sia di tipo logico (sistemi di cloud). I sistemi di backup contengono di effettuare copie dei dispositivi ogni 24H 7/7. I dati pertanto possono essere ripristinati in tempi brevissimi in caso di malfunzionamento grave e bloccante.

**Misure per garantire la conservazione limitata dei dati:** I dati saranno conservati per tutta la durata della vigenza contrattuale. Al termine saranno conservati esclusivamente i dati telefonici per ulteriori due anni a tutela di eventuali contestazioni.

**Misure per garantire la responsabilità:** tutti gli operatori dedicati al servizio sono informati sulla gestione e modalità di trattamento dei dati utenti per lo specifico servizio e firmano un documento di riservatezza allegato al contratto di lavoro.

**misure per consentire la portabilità dei dati e garantire la cancellazione:** Tutti i dati sono contenuti all'interno di DB esportabili nei formati convenzionali e saranno consegnati al titolare dei dati a termine servizio. Tutti i dati vengono cancellati al termine delle vigenze contrattuali e consegnati su dispositivi concordati con l'Ente/Azienda al titolare.

**Tutti i dati e gestionali risiedono all'interno della nostra server FARM.**

## **8. ARCHIVI DEL TITOLARE A CUI ACCEDE IL RESPONSABILE ESTERNO**

Nessun accesso ai server interni gestiti da CMVV

## **9. RILASCIO DELL'INFORMATIVA**

Il responsabile è tenuto al rilascio dell'informativa agli interessati nei contenuti, forme e modalità concordati con il titolare.

## **10. RIFERIMENTI E DATI DI CONTATTO**

<b>SOGGETTO</b>	<b>RIFERIMENTI</b>
REFERENTE DEL TITOLARE	SALVATORE ACQUILINO
RESPONSABILE PROTEZIONE DATI PERSONALI DEL TITOLARE	Email: s.acquilino@ouverture.it
REFERENTE DEL RESPONSABILE	SALVATORE ACQUILINO
RESPONSABILE PROTEZIONE DATI PERSONALI DEL RESPONSABILE	Email: s.acquilino@ouverture.it

## **ALLEGATO 2**

### **ISTRUZIONI E MISURE DI SICUREZZA DA ADOTTARE**

Le prescrizioni riportate nella seguente tabella costituiscono specifiche istruzioni sul trattamento dei dati effettuato per conto del titolare del trattamento. Le disposizioni sono tassative e la loro mancata osservazione comporta una violazione delle disposizioni normative e contrattuali relative al contratto di servizio in essere tra il titolare e il responsabile.

<b>1. MISURE ORGANIZZATIVE</b>
a. Tenuta di un registro delle attività del trattamento come previsto dall'art. 30 RGPD, in cui siano riportati i trattamenti effettuati per conto del titolare
b. Presenza di una procedura di gestione degli incidenti che preveda, nei casi si renda necessario, la sollecita segnalazione al titolare secondo le disposizioni definite nell'accordo fra le parti
c. Nomina di un Data Protection Officer
d. Conferimento di istruzioni scritte ai soggetti autorizzati dal responsabile in tema di protezione e sicurezza dei dati personali
e. Formazione dipendenti in tema di protezione e messa in sicurezza dei dati trattati nello svolgimento di attività correlate al servizio svolto per conto del titolare
f. Formalizzazione per tutti i dipendenti e collaboratori del responsabile di un impegno alla riservatezza sui dati trattati nello svolgimento di attività correlate al servizio svolto per conto del titolare
g. Ricorso a sub-responsabili solo a seguito di preventiva comunicazione al titolare e a sua mancata opposizione entro 30 giorni dalla sua comunicazione
h. Limitazione ai sub-responsabili di accesso ai dati del titolare espressamente per l'espletamento dei servizi oggetto dell'accordo tra titolare e responsabile
i. Verifiche periodiche sui fornitori (ad es. tramite verifica documentale, verifica presenza e/o sussistenza certificazioni del fornitore o audit presso il fornitore)
j. Espresso divieto di trasferimento dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale che non garantiscano (o in assenza di) un livello adeguato di tutela, ovvero, in assenza di strumenti di tutela previsti dal Regolamento UE 2016/679 (Paese terzo giudicato adeguato dalla Commissione Europea, BCR di gruppo, clausole contrattuali modello, consenso degli interessati, etc.)
k. Trasferimento o effettuazione di trattamento dei dati personali del titolare verso un paese terzo e/o al di fuori dell'Unione Europea esclusivamente a seguito di autorizzazione scritta del Titolare
<b>2. MISURE FISICHE</b>
a. Presenza di sistemi di protezione degli ambienti in cui viene effettuato il trattamento dei dati per conto del titolare (es. allarmi perimetrali o volumetrici, presenza di inferriate o blindatura alle finestre e porte antisfondamento, sistemi antincendio)
b. Presenza di sistemi di limitazione degli accessi ai soli soggetti autorizzati agli ambienti in cui viene effettuato il trattamento dei dati per conto del titolare (es. tramite accessi con chiavi/badge, monitoraggio/tracciamento degli accessi, guardiania, ecc)
c. Adozione di policy e procedure per la gestione degli accessi fisici ai locali in cui viene effettuato il trattamento dei dati per conto del titolare

d. Protezione fisica e conservazione in sicurezza dei supporti portatili di archiviazione in uso presso l'organizzazione
<b>3. MISURE SUGLI ARCHIVI CARTACEI</b>
a. Messa in sicurezza degli archivi cartacei attraverso i quali viene effettuato il trattamento dei dati per conto del titolare
b. Limitazione degli accessi agli archivi cartacei (es. mediante chiusura a chiave degli armadi e/o degli uffici in assenza del personale, etc...)
c. Condivisione e della comunicazione cartacea esclusivamente con soggetti autorizzati
d. Comunicazione a terzi di documentazione cartacea solamente quando previsto all'interno delle attività di trattamento di dati effettuato per conto del titolare
e. Conferimento dell'informativa agli interessati se previsto tra le condizioni di fornitura del servizio
<b>4. MISURE SULLE RISORSE ICT</b>
a. Adozione di procedure e sistemi di gestione degli accessi logici (sistemi e processi di autorizzazione, profilazione degli accessi, gestione delle utenze, verifica periodica di sussistenza dei diritti di accesso dei soggetti autorizzati con disabilitazione delle utenze non più operanti)
b. Implementazione di sistemi e processi di salvataggio (backup) e ripristino dei dati trattati per conto del titolare (schedulazione periodica dei backup in ambiente separato dalla rete di produzione, test di ripristino, custodia dei supporti e dispositivi di backup in luoghi sicuri)
c. Limitazione di utilizzo esclusivo di software autorizzati dall'organizzazione per il trattamento di dati personali, con divieto di utilizzo di risorse non autorizzate
d. Adozione di procedure di dismissione e/o eliminazione di dispositivi e supporti hardware contenenti dati del titolare
e. Ove necessario, adozione di tecniche di cifratura e/o pseudonimizzazione degli archivi informatici
f. Adozione di sistemi antimalware per postazioni di lavoro, server e altri dispositivi elettronici di trattamento dati
g. Implementazione di processi e sistemi di verifica di vulnerabilità sui sistemi e di distribuzione delle patch di sicurezza rilevanti sui dispositivi in uso presso l'organizzazione
h. Aggiornamento continuo dei livelli di sicurezza dei sistemi informatici in uso presso l'organizzazione con cui si trattano dati per conto del titolare
i. Impiego di dispositivi di sicurezza perimetrale con funzioni di sicurezza (ad esempio Firewall e sistemi di Network Detection ed Event & Log Monitoring, SIEM, ecc.) necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT e in grado di gestire gli IoC (Indicator of Compromise)
j. Effettuazione di audit periodici tramite organizzazioni esterne specializzate sui propri sistemi di sicurezza (es. vulnerability assessment, penetration test, security assessment, ecc.)
k. Attivazione di sistemi di cifratura sui canali di connessione esterna autorizzata alla rete dell'organizzazione (es. Virtual Private Network o strumenti equivalenti)
l. Implementazione di sistemi di protezione, autorizzazione, autenticazione e crittografia sulle reti wireless utilizzate presso l'organizzazione
m. Attivazione di sistemi di cifratura sui dispositivi portatili che trattano dati personali

n. Adozione ed osservanza delle Misure Minime di Sicurezza ICT per le PA, almeno per il livello M ("Minimo"), sui sistemi informativi attraverso cui sono trattati i dati per conto del titolare del trattamento
o. Distruzione e smaltimento dei supporti informatici di memorizzazione logica o cancellazione dei dati (o attuazione di misure atte a garantire la loro non intelligibilità) presenti sui supporti per il loro reimpiego, alla luce del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati personali del 13 ottobre 2008 in materia di smaltimento strumenti elettronici
<b>5. MISURE SULLE CREDENZIALI DI ACCESSO</b>
a. Definizione di politica di gestione delle password (password complesse con caratteri alfanumerici, lunghezza di almeno 12 caratteri, scadenza con obbligo di modifica della password ogni 3 mesi, reimpostazione password obbligatoria al momento della comunicazione)
b. Comunicazione agli utenti di userid e password utilizzando differenti canali di comunicazione
c. Assegnazione di credenziali personali ad ogni utente
d. Divieto di condivisione di credenziali fra gli utenti autorizzati e di comunicazione ad altri soggetti delle credenziali personali
e. Conservazione in sicurezza delle credenziali assegnate
f. Istruzione agli autorizzati circa la messa in sicurezza delle proprie credenziali
g. Blocco delle utenze in caso di tentativi ripetuti di inserimento di credenziali scorrette
<b>6. MISURE SUGLI AMMINISTRATORI DI SISTEMA</b>
a. Individuazione e designazione individuale degli amministratori di sistema dei soggetti che svolgono le attività di gestione e manutenzione dei sistemi informatici, definite dal provvedimento del Garante Privacy del 2008 in tema di amministratori di sistema
b. Individuazione degli specifici ambiti di operatività degli amministratori di sistema autorizzati in base al profilo di operatività assegnato
c. Attribuzione di credenziali specifiche, con obbligo di utilizzo di password con lunghezza di almeno 14 caratteri per tutti i profili di amministrazione dei sistemi informatici attraverso i quali vengono trattati i dati del titolare del trattamento
d. Aggiornamento continuo dell'elenco degli amministratori di sistema che operano sulle risorse attraverso cui sono trattati i dati del titolare del trattamento
e. Tracciamento e registrazione diretta o indiretta degli accessi degli amministratori di sistema sui sistemi gestiti dal responsabile, con mantenimento per almeno 6 mesi dei log di accesso ai sistemi
f. Adozione ed osservanza delle Misure Minime di Sicurezza ICT per le PA, almeno per il livello M ("Minimo"), per gli ambiti di propria competenza in materia di amministratori di sistema
<b>7. MISURE DI SICUREZZA SUI CENTRI ELABORAZIONE DATI</b>
a. Limitazione, monitoraggio e tracciamento degli ingressi/uscite tramite controllo degli accessi fisici ai locali da parte dei soggetti autorizzati (attraverso l'utilizzo di credenziali, dispositivi di autenticazione o identificazione personale)
b. Presenza di adeguati sistemi di protezione fisica dei locali (es. porte

antisfondamento, finestre blindate o protette da inferriate)
c. Installazione di sistemi di controllo antintrusione (telecamere interne o sistemi volumetrici)
d. Presenza di adeguati sistemi di protezione ambientale dei locali (sistema di rilevamento fumi e/o sistema antincendio allarmato, sistema di rilevamento allagamento allarmato, sistema di rilevamento temperatura allarmato, sistema di condizionamento)
e. Presenza di sistemi di continuità elettrica costituiti da UPS di zona e, in caso di necessità, gruppi elettrogeni
f. Adozione di sistemi di ridondanza delle risorse ICT (elaboratori di dati, sistemi di comunicazione e trasmissione, dispositivi di archiviazione)
g. Adozione di procedure e sistemi di disaster recovery e business continuity
<b>8. MISURE DI SICUREZZA SUL SOFTWARE</b>
a. Progettazione e sviluppo del software con tecniche di <i>security by design</i> e <i>security by default</i>
b. Implementazione di specifiche di sicurezza nel codice, nella struttura della base dati e nei sistemi di autenticazione degli utenti
c. Adozione di tecniche di cifratura e/o pseudonimizzazione sulle basi di dati in caso di trattamento di categorie particolari di dati o dati personali relativi a condanne penali e reati
d. Effettuazione di test periodici di sicurezza sul software sviluppato (es. penetration test, security assessment, ecc.)
e. Valutazione e correzione continua delle vulnerabilità sul software fornito