

# Elaborazione degli ordini ai sensi dell'articolo 28 del GDPR

## 1. Oggetto e durata del contratto

1.1 Il responsabile del contratto è estos GmbH (di seguito "contraente") e tratta i dati personali per conto del cliente (elaborazione degli ordini). Ciò include tutte le attività che il contraente svolge nel contesto dell'esecuzione del contratto (di seguito "contratto principale") con il cliente e che rappresentano un'elaborazione dell'ordine.

1.2 L'oggetto dell'ordine risulta dalle disposizioni del contratto principale.

1.3 Le indicazioni sulla durata e sulle modalità di risoluzione del contratto possono essere trovate sul contratto principale o su documenti analoghi.

## 2. Specifica del contenuto dell'ordine

2.1 Il cliente, o la persona responsabile, gestisce i prodotti software estos sotto la propria autorità, che comporta la gamma di funzioni descritte nella documentazione del prodotto. Il contraente fornisce il supporto tecnico generale o adempie ai propri obblighi legali o contrattuali per rimediare eventuali problematiche o difetti. Per motivi organizzativi, viene utilizzato un software (sistema di ticket) per gestire i processi del cliente. Per l'elaborazione delle transazioni dei clienti, i dati personali vengono memorizzati nel sistema di ticket, ivi archiviati ed elaborati elettronicamente.

2.2 Il trattamento dei dati personali include (a) nome, numero cliente, (b) indirizzo, (c) dati di contatto (e-mail, numero di telefono, fax, ecc.), (d) cronologia e log di connessione

2.3 Le categorie di persone interessate dal trattamento includono (a) dipendenti del cliente, (b) clienti del cliente e loro dipendenti, (c) parti interessate e contatti commerciali del cliente, (d) fornitori, (e) agenti commerciali e (f) altre persone di contatto.

## 3. Obblighi del contraente

3.1 Il contraente può fornire i dati degli interessati solo all'interno dei processi e delle situazioni documentate tranne nei casi ai sensi dell'articolo 28 paragrafo 3 a) del GDPR. Il contraente informerà immediatamente il cliente nel caso in cui ritenesse che una situazione violi le leggi applicabili. Il contraente può sospendere l'esecuzione dei lavori fino a quando la criticità non sia stata confermata o risolta dal cliente.

3.2 L'azienda, nei limiti della sua responsabilità, progetterà i processi organizzativi in modo tale da soddisfare i requisiti della protezione dei dati personali. Prenderà misure tecniche e organizzative atte a proteggere adeguatamente i dati del cliente, soddisfacendo i requisiti del Regolamento generale sulla protezione dei dati (art. 32 GDPR). Il contraente deve adottare misure tecniche e organizzative volte a

garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi in relazione al trattamento a lungo termine dei dati. Il cliente è a conoscenza di queste misure tecniche e organizzative (le misure tecniche e organizzative del contraente possono essere visualizzate nella loro versione attuale sul sito web del contraente). Il cliente verifica le misure tecniche e organizzative documentate e richieste prima della sottoscrizione dell'ordine e prima dell'inizio della sua elaborazione. Se successivi test / audit rivelassero la necessità di un adeguamento, questo dovrà essere preso in considerazione di comune accordo. Il contraente si riserva il diritto di modificare le misure di sicurezza adottate in considerazione del progresso tecnico e dell'ulteriore sviluppo, garantendo comunque che il livello di protezione concordato contrattualmente non venga meno.

- 3.3 Per quanto concordato, il contraente supporta il cliente, nell'ambito delle sue possibilità e delle informazioni a sua disposizione, nell'adempimento delle richieste e dei reclami delle persone interessate ai sensi del Capitolo III del GDPR e nel rispetto delle disposizioni di cui agli artt. da 33 a 36 del GDPR stesso.
- 3.4 Il contraente garantisce che ai dipendenti coinvolti nel trattamento dei dati del cliente e ad altre persone che lavorano per il contraente sia vietato elaborare i dati al di fuori delle istruzioni. Inoltre, il contraente garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali siano a conoscenza delle disposizioni in materia di protezione dei dati pertinenti e siano soggette a un adeguato obbligo legale di riservatezza. L'obbligo di riservatezza permane anche dopo che l'ordine sia stato completato.
- 3.5 Il contraente informerà immediatamente il cliente nel caso in cui venisse a conoscenza di eventuali violazioni della protezione dei dati personali che tratta per il cliente.
- 3.6 Il contraente prende le misure necessarie per proteggere i dati e ridurre eventuali conseguenze.
- 3.7 Il contraente fornisce al cliente una persona di contatto per le questioni relative alla protezione dei dati derivanti dal contratto.
- 3.8 Il contraente garantisce di adempiere ai propri obblighi ai sensi dell'articolo 32 comma 1 lettera d) GDPR e di utilizzare una procedura per il riesame periodico dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative volte a garantire la sicurezza del trattamento.
- 3.9 Il contraente corregge o cancella i dati contrattuali, su richiesta del cliente. Nel caso in cui non sia possibile una cancellazione conforme alla protezione dei dati o una limitazione degli stessi, il contraente si impegna a distruggere i supporti dati e altri materiali conformemente alla protezione dei dati sulla base di un ordine da parte del cliente o restituisce questi supporti dati al cliente, a meno che ciò non sia già stato concordato nel contratto.
- 3.10 In casi speciali, che devono essere determinati dal cliente, l'archiviazione, la consegna, le misure di protezione devono essere concordate separatamente, a meno che non siano già state previste nel contratto.
- 3.11 Dopo la conclusione dell'ordine, dati, supporti e tutti gli altri materiali possono essere restituiti o cancellati su richiesta del cliente. Possono essere previsti costi aggiuntivi quando la cancellazione dei dati è effettuata dal cliente.

- 3.12 In caso di reclamo nei confronti del cliente da parte di un soggetto terzo per quanto concerne il trattamento dei dati personali, come stabilito in materia di reclami dall'articolo 82 del GDPR, il contraente si impegna a compiere tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per supportare il cliente nella difesa contro il reclamo.

#### **4. Obblighi del cliente**

- 4.1 Il cliente deve informare immediatamente e in modo esaustivo il contraente se trova errori o irregolarità nei risultati dell'ordine riguardanti le norme sulla protezione dei dati.
- 4.2 In caso di reclamo nei confronti del contraente da parte di una persona terza interessata si applica l'articolo 82 GDPR, sezione 3, paragrafo 10.
- 4.3 Il cliente nomina una persona di contatto per il contraente per le questioni relative alla protezione dei dati derivanti dal contratto.
- 4.4 Il cliente è l'unico responsabile per la valutazione dell'ammissibilità del trattamento ai sensi dell'art. 6 comma 1 GDPR nonché per la tutela dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. 12-22 GDPR, (si veda anche la sezione 5 di seguito).
- 4.5 Il cliente emette ordini, ordini parziali e istruzioni per iscritto o in un formato elettronico documentato. Istruzioni orali devono essere confermate immediatamente per iscritto.
- 4.6 Il cliente è tenuto a trattare come contenuti riservati tutto ciò che concerne i segreti commerciali e le misure di sicurezza dei dati del contraente, acquisiti nell'ambito del rapporto contrattuale. Questo obbligo rimane anche dopo la risoluzione del presente contratto.

#### **5. Richieste dell'interessato**

- 5.1 Il cliente è l'unico responsabile della salvaguardia dei diritti degli interessati. Se una persona interessata contatta il contraente con richieste di correzione, cancellazione o informazioni, il contraente indirizzerà la persona interessata al cliente, a condizione che un incarico al cliente sia possibile. Il contraente inoltrerà, senza indugio, la domanda dell'interessato al cliente. Il contraente supporta il cliente, nell'ambito delle sue possibilità, nell'adempimento del suo obbligo di elaborazione delle richieste delle persone interessate. Il contraente non è responsabile se la richiesta dell'interessato non riceve risposta dal cliente, non riceve una risposta corretta o non riceve una risposta tempestiva.

#### **6. Opzioni di prova**

- 6.1 Il contraente fornirà al cliente la prova del rispetto degli obblighi previsti dal presente contratto utilizzando mezzi adeguati. Inoltre, il contraente garantisce, tra le altre cose, il rispetto dei seguenti requisiti.
- (a) Nomina scritta di un responsabile della protezione dei dati che svolgerà il proprio lavoro ai sensi degli artt. 38 e 39 GDPR. I suoi attuali dettagli di contatto sono facilmente accessibili sulla home page del contraente.
- (b) Il mantenimento della riservatezza ai sensi degli artt. 28 paragrafo 3 frase 2 lettera b, 29, 32 paragrafo 4 GDPR. Nello svolgimento dei lavori il contraente si avvale esclusivamente di dipendenti vincolati alla riservatezza e che siano stati preventivamente informati delle disposizioni in materia di protezione dei dati rilevanti ai sensi dell'art. 28 GDPR. Il contraente e ogni persona subordinata al

contraente che abbia accesso ai dati personali possono trattare questi dati solo in conformità con le istruzioni del cliente, inclusi i poteri concessi nel presente contratto, a meno che non siano legalmente obbligati a trattarli.

(c) L'attuazione e il rispetto di tutte le misure tecniche e organizzative richieste per ciascun ordine ai sensi dell'art. 28 comma 3 frase 2 lett. C, 32 GDPR. Questi sono memorizzati nella loro versione più recente sul sito web del contraente in modo facilmente accessibile.

(d) Il cliente e il contraente collaborano su richiesta con l'autorità di controllo per lo svolgimento dei loro compiti.

(e) L'informazione immediata del cliente sulle azioni di controllo e le misure dell'autorità di controllo, nella misura in cui concerne i dati trattati nell'ordine. Ciò vale anche se vi è un coinvolgimento in un illecito amministrativo o in un procedimento penale relativo al trattamento dei dati personali determinati dal contraente.

(f) Nel caso in cui il cliente sia esposto a verifiche da parte dell'autorità di controllo per un reato amministrativo o per un procedimento penale, e vi sia la rivendicazione di responsabilità di una persona interessata o di una terza parte o qualsiasi altra pretesa in relazione all'elaborazione dell'ordine presso il contraente, questi si impegna a fornire ciò che è economicamente giustificabile nell'ambito delle sue possibilità.

(g) Il contraente controlla regolarmente i processi interni nonché le misure tecniche e organizzative per garantire che il trattamento nella sua area di responsabilità sia effettuato in conformità con i requisiti della legge sulla protezione dei dati e che i diritti delle persone fisiche interessate siano adeguatamente protetti.

6.2 Qualora, in singoli casi, fossero necessarie ispezioni da parte del cliente o di un ispettore da lui incaricato, queste verranno eseguite durante il normale orario lavorativo senza interrompere le operazioni quotidiane, tenendo conto di un ragionevole lasso di tempo. Il contraente può subordinare il controllo a una richiesta preventiva, inoltrata con un ragionevole anticipo e alla sottoscrizione di un accordo di riservatezza in merito alle misure tecniche e organizzative predisposte. In nessun caso le condizioni di questo controllo devono compromettere la protezione dei dati degli altri clienti del contraente. Se il revisore incaricato dal cliente ha un rapporto competitivo con il contraente, quest'ultimo ha il diritto di opporsi. Per il supporto nell'esecuzione di un'ispezione, il contraente e il cliente concordano in anticipo una remunerazione adeguata. L'impegno richiesto per un'ispezione è generalmente limitato a un giorno per anno civile per il contraente. Ulteriori verifiche devono essere giustificate dal cliente indicandone il motivo. La prova della conformità alle misure tecniche e organizzative può essere fornita al posto di un'ispezione in loco presentando un'adeguata attestazione corrente, rapporti ed estratti di rapporti da organismi indipendenti (ad es. Revisori, revisori, responsabili della protezione dei dati, dipartimenti di sicurezza IT, revisori della protezione dei dati o auditor della qualità) o una certificazione appropriata può essere fornita se il rapporto di prova consente al cliente in modo appropriato di convincersi del rispetto delle misure tecniche e organizzative dovute ai sensi del presente contratto.

6.3 Il diritto dell'autorità di controllo della protezione dei dati o di un'altra autorità di controllo sovrana ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, lettera h) del GDPR, di

ispezionare i locali rimane inalterato. In caso contrario, il paragrafo 2 si applica di conseguenza. Non è necessario sottoscrivere un obbligo di riservatezza se questa autorità di controllo è soggetta al segreto professionale o legale, che costituisce una violazione ai sensi del codice penale ed è perseguibile.

## **7. Subappaltatori (ulteriori appaltatori)**

- 7.1 Il cliente concede al contraente l'approvazione generale (a) di utilizzare altre società affiliate al contraente come subappaltatori, e (b) autorizza il contraente e le sue società affiliate a incaricare terzi come subappaltatori.
- 7.2 Il contraente mantiene un elenco dei subappaltatori attualmente incaricati sulla sua homepage. Prima di assumere o sostituire subappaltatori, il contraente informerà il cliente
- 7.3 Il cliente può opporsi alla modifica per iscritto entro un periodo di dieci (10) giorni per un motivo importante all'ente designato dal contraente. In assenza di opposizione entro il termine, il consenso alla modifica si considera prestato. Se esiste un motivo importante ai sensi della legge sulla protezione dei dati, le parti cercheranno di trovare una soluzione amichevole entro un periodo di quattordici (14) giorni. Ad entrambe le parti è concesso un diritto speciale di risoluzione del presente contratto entro il termine per la procedura di opposizione.
- 7.4 Se il contraente emette ordini a subappaltatori, spetta al contraente trasferire i suoi obblighi di protezione dei dati dal presente contratto al subappaltatore nell'ambito di un contratto di elaborazione degli ordini.
- 7.5 Se il subappaltatore fornisce il servizio concordato al di fuori dell'UE / SEE, il contraente garantirà l'ammissibilità ai sensi della legge sulla protezione dei dati adottando le misure appropriate.

## **8. Requisiti di informazione**

- 8.1 Se i dati del cliente sono messi in pericolo dal contraente a causa di sequestro o confisca, insolvenza o procedura di transazione o altri eventi o misure da parte di terzi, il contraente deve informare immediatamente il cliente. Il contraente informerà immediatamente tutti i responsabili in questo contesto che la sovranità e la proprietà dei dati spetta esclusivamente al cliente in qualità di "responsabile" ai sensi del regolamento generale sulla protezione dei dati.