

DOCUMENTO AZIENDALE PER LA POLITICA DELLA PROTEZIONE DEI DATI

La presente procedura mira a descrivere applicazione e gestione della politica aziendale per la protezione dei dati per conto Terzi.

Questa diviene parte integrante della “Documentazione Aziendale” relativamente all’Informativa sulla Privacy in materia di trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 679/2016.

Il presente “Allegato” riportante informazioni integrative alla “Documentazione Aziendale”, si intende quindi applicato, nel rispetto della normativa vigente e dell’Accordo sul livello di servizio (Service Level Agreement), a tutti i processi; documenti; moduli; dati, rapporti; archiviazione; file e verifiche sulle attività in ragione delle procedure aziendali.

In ottemperanza a quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR)

Il Titolare del Trattamento dei dati ha la Responsabilità di:

- Scegliere i trattamenti da effettuare;
- Monitorare sul corretto andamento applicativo del Reg. (UE) 2016/679 in azienda;
- Designare i Responsabili del Trattamento;
- Verificare la conformità dei documenti al Reg. (UE) 2016/679;
-

Il Responsabile del Trattamento dei dati ha il compito di:

- Coadiuvare il Titolare nel monitorare sul corretto andamento applicativo del Reg. (UE) 2016/679 in azienda;
- Coadiuvare il Titolare nel designare i Soggetti Autorizzati al Trattamento;
- Coadiuvare il Titolare nel verificare la conformità dei documenti al Reg. (UE) 2016/679;
- Coadiuvare il Titolare nel controllare la corretta esecuzione del presente allegato;
- Coadiuvare il Titolare nel distribuire i documenti all’interno dell’azienda garantendone e verificandone la costante revisione e di ritirare eventuali copie superate;
- Designare i Soggetti Autorizzati al Trattamento;
- Controllare la corretta esecuzione del presente allegato;
- Distribuire i documenti all’interno dell’azienda garantendone e verificandone la costante revisione e di ritirare eventuali copie superate.

Il Soggetto Autorizzato, incaricata delle proprie attività ai sensi del Reg. (UE) 2016/679, ha il compito di:

- Applicare quanto comunicato per iscritto e verbalmente dal Titolare e/o dal Responsabile.

POLITICA AZIENDALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Categorie di dati personali oggetto di trattamento

La categoria di "Dati Personali" trattati nell'ambito del servizio di assistenza tecnica dalla Global Service sono quelli dei Clienti di Terzi che necessitano di un intervento tecnico per il loro apparecchio (Device).

- a. **Categorie di dati personali.** Nome; Cognome e Codice Fiscale; Numero di telefono; Indirizzo e-mail; Numero seriale dell'apparecchio; Indirizzo di residenza; Numero imei dell'apparecchio; Tipologia di guasto dell'apparecchio. Non vengono trattati invece dati che appartengano all'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 [appartenenti a categorie particolari], ovvero all'art. 10 del medesimo Regolamento [relativi a condanne penali o a reati].
- b. **Metodi di Trattamento.** I dati sopra citati sono trattati sotto forma cartacea e/o informatica.
- c. **Finalità del trattamento.** I dati sono trattati al fine di assicurare l'espletamento del servizio di assistenza relativamente:
 - assistenza tecnica richiesta relativamente al Device guasto, sostituzione laddove non fosse possibile la riparazione, rimborsi/indennizzi laddove ce ne fosse il diritto e fornitura di altri servizi dove richiesto dal Costruttore;
 - servizio di Diagnostica Samsung IQC e OQC;
- d. **Basi giuridiche del trattamento.** Le basi giuridiche del trattamento sono relative al contratto in essere tra il Responsabile del Trattamento e il Titolare del Trattamento ed al consenso liberamente espresso dal Cliente di Terzi.
- e. **Misure di salvaguardia** e di sicurezza in atto:

Misure organizzative. Il Responsabile del Trattamento in funzione del documento "Autocertificazione sui Sistemi di Sicurezza, Antivirus e Cyber Security" ha esplicitato la propria politica in merito all'elaborazione dei dati personali come parte della sua politica di sicurezza delle informazioni. Tale documento è approvato dal legale rappresentante del Responsabile del Trattamento e messa a disposizione di tutti i dipendenti. È altresì a disposizione delle parti esterne interessate che ne vogliano prendere visione, previa richiesta.

Ruoli e responsabilità. Il Responsabile del Trattamento ha definito i ruoli e le responsabilità relative al trattamento dei dati personali in funzione al presente documento di politica. Periodicamente e comunque in caso di riorganizzazioni aziendali, cessazione o cambio di mansioni, vengono controllate sia le credenziali dei soggetti autorizzati e le loro responsabilità, in modo che siano coerenti con le attività lavorative e i dati personali ad esse correlati.

Politica di controllo degli accessi. Per ogni ruolo, coinvolto nel trattamento dei dati personali, sono assegnate credenziali apposite, per assicurare la tracciabilità dell'attività lavorativa e del trattamento dei dati personali ad esse correlati. Ad ogni soggetto autorizzato al trattamento sono fornite proprie credenziali che permettono di accedere, da qualunque terminale, alla propria area, garantendo in tal modo la tracciabilità delle operazioni svolte.

Gestione degli asset e risorse. All'interno della Global Service viene compilata una lista di elaborati, gestita dall'Amministratore di sistema, dove vengono riportate le caratteristiche delle risorse utilizzate per il trattamento dei dati individuandone le principali caratteristiche quali:

- Tipo di postazione (se server o postazione operativa);
- Sistema Operativo (proprietario e/o di terze parti);
- Tipologia di accessibilità (intranet, ethernet, WLAN, VPN, LAN);
- Modalità di Back-up dei dati, frequenza e relativa tipologia.

Riservatezza del personale. Ogni soggetto autorizzato viene incaricato per iscritto, riportando in tale atto di designazione i doveri di riservatezza relativi al trattamento dei dati personali.

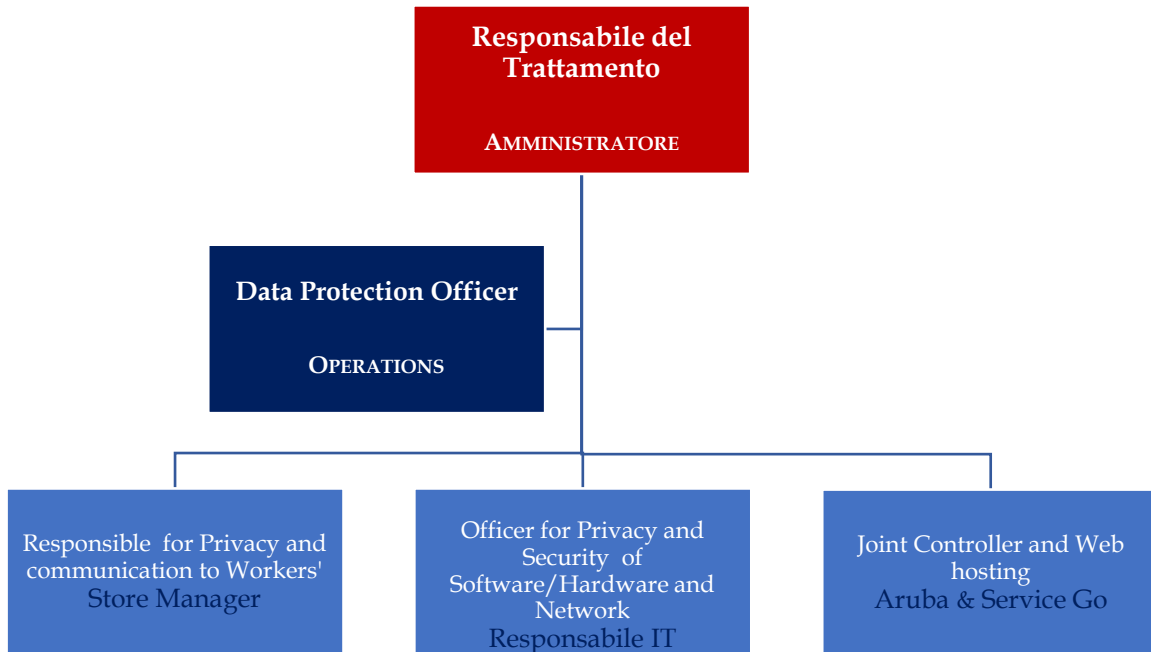
Controllo degli accessi e Autenticazione. Ogni soggetto autorizzato è in possesso di credenziali specifiche (come riportato nel documento “autodichiarazione”) e accede tramite queste alle postazioni operative ed ai programmi di gestione, in modo da garantire la tracciabilità delle operazioni svolte. Per le credenziali, che scadono automaticamente al termine del periodo prefissato (30 giorni), viene richiesto di utilizzare password di minimo 8 caratteri, che prevedono l’utilizzo misto di almeno tre tipologie di caratteri: maiuscoli, minuscoli, numeri e caratteri di interpunzione; inoltre non è ammessa la stessa password più di una volta nell’arco di 24 mesi.

Sicurezza del Servizio. Il trattamento dei dati relativi all’attività di riparazione e/o sostituzione dell’apparecchio consegnato, avviene ad opera del Responsabile del Trattamento, previo consenso da parte del cliente. Su richiesta del Titolare del Trattamento, il Responsabile del Trattamento deve assicurare la cancellazione dei dati personali del cliente, previo rispetto delle leggi e norme cogenti direttamente interessanti il Responsabile del Trattamento.

f. Titolare del Trattamento, Responsabile del Trattamento e figure correlate:

Amministratore	Operations	Store Manager	Responsabile IT	Aruba and Service Go
<ul style="list-style-type: none"> • Data Processor and Data Controller (Directive 95/46, Article 2(d). • Responsible for records processing activities (pursuant to Article 30(2) of the GDPR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Protection Officer (DPO) pursuant to Article 32 of GDPR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsible for Privacy and communication to Workers'. 	<ul style="list-style-type: none"> • Officer for Privacy and Security of Software/ Hardware and Networks (IT). 	<ul style="list-style-type: none"> • Joint controller and Web Hosting.

g. **Organigramma dei ruoli chiave di lavoro:**



- h. **Processi implementati per garantire la corretta gestione delle richieste dei clienti.** A tal fine il Responsabile del Trattamento ha predisposto apposita documentazione allegata al Documento Aziendale: "PROCEDURA SULLA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO AI DATI PER TERZI", cui si rimanda per le metodiche di gestione dell'argomento.
- i. **Processi implementati per garantire la corretta gestione delle violazioni dei dati.** A tal fine il Responsabile del Trattamento ha predisposto apposita documentazione allegata al Documento Aziendale: "PROCEDURA SULLA GESTIONE DELLE VIOLAZIONI DEI DATI PER TERZI", cui si rimanda per le metodiche di gestione dell'argomento.

In ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione competente e/o dai rapporti contrattuali con clienti/fornitori tutta la documentazione deve essere conservata (archiviata) dal Responsabile Aziendale Incaricato per almeno un anno o per un periodo di tempo non inferiore a quanto stabilito dalla normativa vigente in relazione al trattamento dei dati personali.