# Contratto per il Trattamento dei Dati Personali


Contratto per il Trattamento dei Dati Personali....2

Preambolo....2

1. Definizioni....3
2. Ruoli Privacy....5
3. Obblighi di Keliweb....5
4. Obblighi del Cliente....6
5. Autorizzazione al Trattamento dei dati da parte di Sub-Responsabili....6
6. Trasferimento dei Dati Personali e inclusione delle clausole contrattuali tipo (ove applicabile)....7
7. Obblighi in tema di collaborazione e responsabilizzazione....7
8. Diritti dell'Interessato....8
9. Restituzione e cancellazione dei Dati Personali....8
10. Trasmissione....9
11. Violazione dei Dati Personali....10
12. Disaster recovery e business continuity....10
13. Mandato....10

ALLEGATO 1....11

ALLEGATO 2....12

ALLEGATO 3....16

## Contratto per il Trattamento dei Dati Personali

### Preambolo

Premesso che:

**A.** le Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali consentono a ogni Titolare del Trattamento di Dati Personali di proporre una persona fisica o giuridica, una pubblica amministrazione o qualsiasi altro ente o associazione, quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali per conto del Titolare tra soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali, ivi compreso il profilo della sicurezza;

**B.** il Responsabile designato deve presentare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative volte a perseguire la protezione dei Dati Personali e a garantire la tutela dei diritti dell'Interessato;

**C.** il presente Contratto per il Trattamento dei Dati Personali, unitamente ai suoi Allegati (congiuntamente "**Contratto**"), viene sottoscritto tra il Cliente (di seguito: "**Cliente**"), ovvero la persona fisica o giuridica che ha acquistato il Servizio (come definito di seguito) e i cui dati sono indicati più in basso, e Keliweb S.r.l. (di seguito: "**Keliweb**"); il Cliente e Keliweb, congiuntamente intesi come le "**Parti**", e ciascuno singolarmente come "**Parte**", stipulano il presente Contratto al fine di riflettere gli accordi intercorsi tra le Parti con riferimento al Trattamento dei Dati Personali del Titolare, in osservanza delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali;

**D.** Keliweb fornisce al Cliente il/i servizio/i ("**Servizi/o**") da questo attivato/i alle condizioni contrattuali previste nel/negli Ordine/i di Servizio e nelle Condizioni Generali di Servizio complessivamente disponibili al link https://www.keliweb.it/tos.php e, al fine di rendere disponibile il summenzionato Servizio secondo quanto previsto dal presente Contratto, Keliweb potrebbe Trattare Dati Personali per conto del Cliente;

**E**. più precisamente, la/le finalità del Trattamento dei Dati Personali del Titolare in relazione al Servizio è/sono descritta/e nell'Allegato 1;

**F**. il Cliente è consapevole che il suo utilizzo del Servizio potrebbe essere soggetto alle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali con riferimento a giurisdizioni che impongono determinati requisiti nel rispetto delle attività di Trattamento di qualsiasi Dato Personale;

**G**. le Parti hanno concluso il presente Contratto al fine di assicurarsi la conformità alle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali e stabilire misure di sicurezza e procedure idonee per procedere al legittimo Trattamento dei Dati Personali. Il Cliente conferma che le previsioni riportate nel presente Contratto riflettono gli obblighi cui deve conformarsi Keliweb in osservanza delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali, aventi ad oggetto il Trattamento dei Dati Personali del Titolare per l'erogazione del Servizio. Ai sensi di quanto sopra, Keliweb si impegna a conformarsi alle previsioni contenute nel presente Contratto.

Il suddetto preambolo forma parte integrante del Contratto.

## 1. DEFINIZIONI

Salvo che sia diversamente definito nel presente Contratto, tutti i termini in maiuscolo utilizzati nel presente Contratto hanno il significato loro attribuito nel Contratto Master. In caso di contrasto o incongruenze per quanto riguarda la tutela della protezione dei dati tra il presente Contratto e il Contratto Master, prevale quanto stabilito nel presente Contratto.

"**Autorità di Controllo**" indica ogni autorità competente a vigilare ed assicurare l'applicazione delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali con riferimento al Trattamento dei Dati Personali del Titolare svolti per mezzo del Servizio.

**"Categorie Particolari di Dati Personali"** indica i Dati Personali che rivelino: l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché il Trattamento di dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, o i dati relativi a condanne penali e a reati o alle relative misure di sicurezza.

**"Clausole Contrattuali Tipo"** indica le Clausole Contrattuali Tipo adottate dalla Commissione Europea nella Decisione di Esecuzione (UE) 2021/914 della Commissione.

**"Cliente"** indica il soggetto che ha attivato il Servizio.

"**Contratto Master**" indica le condizioni contrattuali previste nel/negli Ordine/i di Servizio e nelle Condizioni Generali di Servizio disciplinanti la fornitura del Servizio concluso tra le Parti, complessivamente disponibili al link https://www.keliweb.it/tos.php

"**Contratto**" indica il presente Contratto per il Trattamento dei Dati Personali e gli Allegati 1, 2 e 3.

“**Dati Personali del Titolare**” indica i Dati Personali, relativi agli Interessati, trattati in relazione al Servizio fornito da Keliweb nei confronti del Titolare.

**“Dati Personali”** significa qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile; si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale; al fine di evitare contrasti interpretativi, “Dati Personali” ha il significato previsto dal Regolamento e dalle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali.

**“Decisione di Adeguatezza”** si riferisce a una decisione vincolante emessa dalla Commissione Europea che permette il trasferimento dei Dati Personali dallo Spazio Economico Europeo verso un paese terzo il cui ordinamento interno fornisca un adeguato livello di tutela in materia di protezione dei Dati Personali.

**“Diritti dell’Interessato”** sono i diritti riconosciuti all’Interessato dalle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali. Nei limiti di applicabilità del Regolamento, “Diritti dell’Interessato” significa, ad esempio, il diritto di chiedere al Titolare l’accesso, la rettifica o la cancellazione dei Dati Personali, il diritto alla limitazione del Trattamento dei dati dell’Interessato o il diritto di opposizione al Trattamento, nonché il diritto alla portabilità dei dati.

**"Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali"** indica, negli Stati membri dell’Unione Europea, il Regolamento e le complementari legislazioni nazionali in materia di protezione dei Dati Personali, comprensivi di ogni orientamento e/o *code of pratice* emessi dalla competente Autorità di controllo all’interno dell’Unione Europea; e/o, negli Stati extra UE, ogni vigente legislazione in materia di protezione dei Dati Personali relativa alla tutela ed al legittimo Trattamento di Dati Personali.

“**Elenco dei Sub-Responsabili**” indica l’elenco disponibile inviando richiesta scritta a privacy@keliweb.it

**“Esportatore/i”** ha il significato previsto dalle Clausole Contrattuali Tipo.

**“Importatore/i”** ha il significato previsto dalle Clausole Contrattuali Tipo.

**“Interessato/i”** ha il significato previsto dal Regolamento.

**“Regolamento”** indica il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento

dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE.

**"Responsabile"** o "**Responsabile del Trattamento**" indica generalmente la persona fisica o giuridica, la pubblica autorità, l'organismo o altro ente che Tratti Dati Personali per conto del Titolare.

"**SEE**" indica lo Spazio Economico Europeo.

"**Servizi/o**" ha il significato di cui alla lettera D del Preambolo.

"**Sub-Responsabile**" indica un organismo individuato da Keliweb per assisterlo nel (o che intraprenda direttamente qualsivoglia) Trattamento dei Dati Personali del Titolare nel rispetto delle obbligazioni previste da Keliweb e di cui al presente Contratto, individuabile nell'elenco dei Sub-Responsabili.

**"Titolare"** o "**Titolare del Trattamento**" indica generalmente la persona fisica o giuridica, la pubblica autorità, l'organismo o altro ente che, da solo o congiuntamente con altri soggetti, determini le finalità e le modalità del Trattamento dei Dati Personali.

**"Titolare Extra-SEE"** indica ogni entità, che agisca in qualità di Titolare, a cui Keliweb fornisce i Servizi, e che non è stabilito all'interno del SEE, ove tale entità non è sottoposta al Regolamento ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2 del Regolamento.

**"Trattare"** o "**Trattamento**" significa qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a Dati Personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

"**UE**" indica l'Unione Europea.

**"Violazione 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 trasmessi, conservati o comunque trattati.

## 2. RUOLI PRIVACY

2.1. Le Parti convengono che:

a) il Cliente è il Titolare dei Dati Personali del Titolare, salvo se e quando il Cliente agisce in qualità di Responsabile del Trattamento dei Dati Personali per conto di una terza parte che agisce in qualità di Titolare o in qualità di Responsabile esso stesso. Il Cliente, o il

Titolare rilevante nel caso in cui il Cliente agisca come Responsabile, determina le finalità della raccolta e del trattamento dei Dati Personali del Titolare;

b) Keliweb, in ogni caso, agisce come Responsabile del Trattamento dei Dati Personali del Titolare nell'erogazione del Servizio;
c) il presente Contratto regola il rapporto tra le Parti con riferimento ai rispettivi compiti e obblighi con riferimento al Trattamento dei Dati Personali del Titolare posto in essere da Keliweb, in qualità di Responsabile, nell'erogazione del Servizio.

## 3. Obblighi di Keliweb

3.1. Il Cliente, o il Titolare rilevante, determina le finalità del Trattamento dei Dati Personali del Titolare nell'erogazione del Servizio.

3.2. Con riferimento all'erogazione del Servizio, Keliweb si impegna a rispettare i seguenti obblighi, compresi quelli definiti negli Allegati 1 e 2 che si considerano parte integrante del presente Contratto:

a) Keliweb tratterà i Dati Personali del Titolare solo per quanto strettamente necessario all'erogazione del Servizio, restando soggetto alle istruzioni impartite per iscritto dal Cliente con il presente Contratto;
b) Keliweb avvertirà il Cliente qualora ritenga che le istruzioni impartite per iscritto si pongano in violazione delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali. In nessun caso Keliweb sarà onerato dell'obbligo di procedere ad un esame giuridico esaustivo delle istruzioni scritte impartite dal Cliente;
c) Keliweb in qualità di Responsabile informerà tempestivamente il Cliente, senza indebito ritardo, di ogni contatto o comunicazione ricevuta da un'Autorità di Controllo in relazione al Trattamento dei Dati Personali del Titolare. A tal riguardo, le Parti acconsentono e concordano che la responsabilità per il riscontro a tali richieste rimarrà esclusivamente in capo al Cliente e non al Responsabile;
d) Keliweb ha implementato misure operative, tecniche e organizzative, incluse quelle descritte nell'Allegato 2 del presente Contratto, volte a proteggere i Dati Personali del Titolare. Le Parti sono consapevoli e concordano che Keliweb è espressamente autorizzato ad implementare misure alternative o stabilire luoghi alternativi di conservazione dei Dati Personali del Titolare purché il livello di sicurezza delle misure o dei luoghi scelti sia mantenuto o aumentato rispetto alle misure dichiarate;
e) ove Keliweb comunichi i Dati Personali del Titolare al proprio personale, direttamente ed esclusivamente preposto alla fornitura del Servizio, Keliweb assicura che detto personale: 1) si è impegnato a mantenere la riservatezza o è a soggetto ad un obbligo legale di riservatezza e; 2) tratti i Dati Personali del Titolare seguendo le istruzioni e nel rispetto degli obblighi contenuti nel presente Contratto.

## 4. Obblighi del Cliente

4.1. Il Cliente è consapevole e accetta che, per consentire l'erogazione del Servizio da parte del Responsabile, il Cliente fornirà al Responsabile Dati Personali del Titolare che dichiara di aver legittimamente acquisito e di poter lecitamente utilizzare rispetto ai Servizi del Responsabile. Il Cliente si impegna a verificare che le misure di sicurezza elencate nell'Allegato 2 del presente Contratto siano compatibili con i tipi di Dati Personali che il Cliente intende affidare al Responsabile ed a segnalare al Responsabile eventuali criticità, al fine di valutare congiuntamente con Keliweb eventuali interventi da assumere, così come la compatibilità del Servizio con i Dati Personali del Titolare.

4.2. Il Cliente assicura e garantisce che:
a) sussiste un'idonea base legale (ad es., consenso dell'Interessato, legittimo interesse, autorizzazione della competente Autorità di Controllo, ecc.) per procedere al Trattamento e alla trasmissione dei Dati Personali del Titolare al Responsabile come parte della fornitura del Servizio, riconoscendo altresì di essere e rimanere responsabile dei Dati Personali del Titolare anche rispetto all'utilizzo fatto mediante i Servizi offerti da Keliweb, e
b) le previsioni riportate nel presente Contratto riflettono gli obblighi cui deve conformarsi Keliweb in osservanza delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali, aventi ad oggetto il Trattamento dei Dati Personali del Titolare per l'erogazione del Servizio.

## 5. Autorizzazione al Trattamento dei dati da parte di Sub-Responsabili

5.1. Il Cliente riconosce, accetta ed acconsente che, esclusivamente per procedere alla fornitura del Servizio e nel rispetto di quanto stabilito nel presente Contratto, i Dati Personali del Titolare potrebbero essere Trattati dal Responsabile o da suoi Sub-Responsabili come descritti nell'Elenco dei Sub-Responsabili.

5.2. Ai sensi dell'art. 5.1, Keliweb è autorizzato a servirsi di Sub-Responsabili a condizione che:
a) informi preventivamente il Cliente dell'identità dei Sub-Responsabili come descritti nell'elenco dei Sub-Responsabili e notifichi al Cliente ogni aggiornamento del predetto elenco al fine di consentire al Cliente di opporsi all'impiego di detti Sub-Responsabili;
b) stipuli accordi con i Sub-Responsabili che contengano gli stessi obblighi previsti dal presente Contratto per quanto riguarda il Trattamento dei Dati Personali del Titolare;
c) eserciti adeguati controlli nel selezionare i Sub-Responsabili e rimanga responsabile per l'adempimento degli obblighi contenuti nel presente Contratto da parte dei Sub-Responsabili coinvolti;
d) su richiesta del Cliente, Keliweb fornisca al Cliente adeguate informazioni in merito alle azioni ed alle misure che Keliweb ed i suoi Sub-Responsabili hanno intrapreso per assicurare il rispetto delle previsioni del presente Contratto.

## 6. Trasferimento dei Dati Personali e inclusione delle clausole contrattuali tipo (ove applicabile)

6.1. Qualora il Cliente acquisti uno o più Servizi che coinvolgono Sub-Responsabili localizzati extra-SEE, Keliweb può trasferire i Dati Personali del Titolare a tali Sub-responsabili extra-SEE che sono considerati Importatori ai fini delle Clausole Contrattuali Tipo. In tal caso, in assenza di Decisioni di adeguatezza applicabili al Sub-responsabile localizzato extra-SEE, Keliweb si impegna a stipulare le Clausole Contrattuali Tipo con il Sub-responsabile Extra-SEE, e riconosce che si applicano le sole clausole delle Clausole Contrattuali Tipo di cui al MODULO TRE: Trasferimento da responsabile a responsabile (ad esclusione degli altri MODULI).

6.2. Nulla del presente Contratto potrà prevalere su qualsivoglia clausola delle Clausole Contrattuali Tipo.

6.3. Previa richiesta, il Cliente può procedere alla revisione delle Clausole Contrattuali Tipo. Nella misura necessaria per proteggere segreti aziendali o altre informazioni riservate, inclusi Dati Personali, resta inteso che Keliweb può oscurare parte del testo delle Clausole Contrattuali Tipo prima di condividerne una copia.

6.4. Il Cliente riconosce che è responsabilità del Cliente rispettare ogni eventuale compito e obbligo aggiuntivo applicabile al fine di rendere lecito il trasferimento dei Dati Personali ai Responsabili del Trattamento e ai Sub-Responsabili ai sensi delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali.

6.5. Nella misura in cui il Cliente è un Titolare Extra-SEE, Keliweb e il Titolare Extra-SEE concordano che le Clausole Contrattuali Tipo sono qui accettate come incorporate nel presente DPA per riferimento, per quanto riguarda qualsiasi trasferimento di Dati Personali del Titolare dal Titolare Extra-SEE a Keliweb nell'ambito della fornitura dei Servizi. In questo caso, alle Clausole Contrattuali Tipo si applicano le seguenti specifiche:

(i) è applicabile la Clausola 7 delle Clausole Contrattuali Tipo;
(ii) si applicano solo le clausole delle Clausole Contrattuali Tipo di cui al MODULO QUATTRO: Trasferimento del responsabile del trattamento al titolare del trattamento (ad esclusione degli altri MODULI);
(iii) le Clausole 14 e 15 non si applicano, considerato che i Servizi non comportano la combinazione dei Dati Personali del Titolare ricevuti dal Titolare Extra-SEE con altri Dati Personali raccolti da Keliweb nell'UE;
(iv) ai sensi della Clausola 17 delle Clausole Contrattuali Tipo, si applica l'Opzione 2. Si applica la legge italiana;
(v) ai sensi della Clausola 18 delle Clausole Contrattuali Tipo, le Parti indicano i tribunali di Cosenza (Italia);
(vi) Si applicherà solo l'Allegato 1 del presente DPA e sarà considerato come Allegato I delle Clausole Contrattuali Tipo.

## 7. Obblighi in tema di collaborazione e responsabilizzazione

7.1. Le Parti si impegnano a collaborare in buona fede per assicurare il rispetto delle previsioni di cui al presente Contratto, tra cui, ma non solo, il dovere di assicurare il corretto e tempestivo esercizio dei diritti dell'Interessato, gestire incidenti di sicurezza/Violazioni dei Dati Personali al fine di mitigare i possibili effetti avversi da essi derivanti.

7.2 Le Parti collaborano in buona fede per rendere disponibile reciprocamente e verso l'Autorità di Controllo le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali.

## 8. Diritti dell'Interessato

8.1. In considerazione della natura del Trattamento, Keliweb assiste il Cliente con misure tecniche ed organizzative adeguate ad assicurare l'adempimento degli obblighi del Cliente di riscontrare le richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato.

8.2. Keliweb fornirà al Cliente adeguata collaborazione ed assistenza e provvederà a fornire tutte le informazioni ragionevolmente richieste allo scopo di fornire riscontro all'Interessato o, altrimenti, per permettere al Cliente di dimostrare il rispetto dei propri doveri ed obblighi per quanto concerne i diritti dell'Interessato ai sensi delle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali. Il Cliente riconosce e accetta che, nel caso in cui tale cooperazione e assistenza richiedano un impiego significativo di risorse da parte del Responsabile, tale sforzo sarà addebitabile, previo preavviso e accordo, al Cliente.

## 9. Restituzione e cancellazione dei Dati Personali

*Servizi del Responsabile con funzionalità di esportazione e cancellazione*

Se i Servizi del Responsabile includono la possibilità per il Cliente di esportare autonomamente e in formato interoperabile i Dati Personali, il Responsabile assicura che tale operazione sia garantita fino alla disattivazione dei Servizi, salvo diversi accordi scritti con il Cliente. Se il Cliente non recupera i Dati Personali entro il periodo di validità del Contratto Master e fintanto che ha accesso ai Servizi, l'attività di restituzione se richiesta a Keliweb sarà soddisfatta nei limiti del possibile e con un costo ragionevole a carico del Cliente.

Se i Servizi del Responsabile includono la possibilità per il Cliente di cancellare autonomamente i Dati Personali, il Responsabile assicura che tale cancellazione dai propri sistemi sia realizzata non appena ragionevolmente possibile, a meno che la Legislazione europea e nazionale non richieda la conservazione.

Resta inteso che il Cliente non avrà accesso ai Dati Personali in caso di sospensione dei Servizi per illeciti o utilizzo non conforme al Contratto Master o alle norme di legge e di regolamento applicabili. In tali casi il Cliente potrà chiedere la restituzione e/o cancellazione

dei Dati Personali; tale richiesta verrà gestita come indicato nella sezione *Servizi del Responsabili privi di una funzionalità di esportazione e/o cancellazione* che segue.

*Conservazione ai fini del ripristino del Servizio:*
*Hosting e Hosting Email*

Nelle ipotesi di cessazione del Contratto Master e di disattivazione dei Servizi di Hosting e Hosting Email i Dati Personali e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nei sistemi del Responsabile saranno conservati per 120 giorni in ragione delle politiche di backup del Responsabile e per consentire al Cliente di chiedere la riattivazione dei Servizi in questo lasso di tempo senza o con minor difficoltà. Ove la richiesta di riattivazione pervenga dopo 30 giorni dalla sospensione del Servizio/cessazione del Contratto Master, il Responsabile potrà chiedere un costo per la riattivazione e le attività conseguenti.
Trascorso il suddetto periodo di 120 giorni, in difetto di rinnovo del Contratto Master o di riattivazione del Servizio, i Dati Personali e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente tramite i sistemi del Responsabile saranno cancellati. Nell'ipotesi di successiva riattivazione dei Servizi sarà ad esclusivo carico del Cliente l'eventuale ripristino dei Dati Personali e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo precedentemente immessi e/o trattati nell'infrastruttura del Responsabile.

*Servizi del Responsabili privi di una funzionalità di esportazione e/o cancellazione*

Se i Servizi del Responsabile non includono la possibilità per il Cliente di estrarre e/o cancellare autonomamente i Dati Personali, Keliweb, senza porre costi aggiuntivi a carico del Cliente, restituirà o distruggerà i Dati Personali del Titolare alla scadenza o risoluzione anticipata del Contratto Master e/o su richiesta del Cliente, subordinatamente ad una richiesta scritta inviata con congruo preavviso, salvo che sussistano specifici obblighi di conservazione previsti dalla legge (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, obblighi previsti dalle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali o richieste provenienti dall'autorità giudiziaria), tra cui, ma non solo, quelli provenienti dall'Autorità di Controllo, tali da impedire al Responsabile di adempiere.
Al fine di adempiere alla specifica richiesta del Cliente volta alla restituzione dei Dati Personali del Titolare, tale richiesta sarà soddisfatta nei limiti del possibile, subordinatamente ai limiti tecnici e organizzativi commercialmente ragionevoli, commisurati al volume, alla categorizzazione e alla quantità di Dati personali oggetto di Trattamento.
I Dati personali del Titolare oggetto di restituzione in seguito alla procedura interna standard di Keliweb dovranno essere restituiti senza alcun costo per il Cliente o, in alternativa, verranno restituiti a un costo ragionevole per il Cliente medesimo.

Nel caso in cui il Cliente opti per la cancellazione dei Dati Personali del Titolare e fatto salvo quanto previsto di seguito, Keliweb fornirà un'attestazione che assicuri tale cancellazione.

*Protocolli interni di disaster recovery* e *business continuity*

Keliweb potrà mantenere i Dati Personali del Titolare che siano stati conservati con regolari operazioni di backup nel rispetto dei protocolli di *disaster recovery* e *business continuity* del

Responsabile (si veda art. 12), purché Keliweb non compia, e non consenta ai propri Sub-Responsabili, di trattare in maniera attiva o intenzionale tali Dati Personali del Titolare per qualsivoglia finalità ulteriore rispetto alla fornitura del Servizio.
Maggiori dettagli rispetto alle politiche di backup del Responsabile sono contenuti nell'Allegato 2.

## 10. Trasmissione

10.1. I Dati Personali trasmessi dal Responsabile in relazione al Servizio attraverso Internet dovranno essere cifrati in modo appropriato. Le Parti sono altresì consapevoli che la sicurezza delle trasmissioni su Internet non potrà essere completamente garantita. Keliweb non sarà responsabile per l'accesso a Internet del Cliente, per eventuali intercettazioni o interruzioni di qualsiasi comunicazione attraverso Internet, o per modifiche o perdite di Dati Personali attraverso Internet.

10.2. In caso si sospetti una Violazione dei Dati Personali, Keliweb potrà sospendere, immediatamente in attesa delle indagini sulle cause, l'utilizzo del Servizio via Internet da parte del Cliente, a condizione che Keliweb notifichi tale sospensione non appena ciò sia ragionevolmente possibile, nonché adotti tutte le misure adeguate per ripristinare prontamente la fruizione del Servizio via Internet e cooperi con il Cliente al fine di proseguire l'erogazione del Servizio tramite altri canali di comunicazione disponibili.

10.3. Il Cliente porrà in essere tutte le azioni adeguate e necessarie a mantenere la riservatezza dei nominativi e delle password dei dipendenti del Cliente per l'erogazione del Servizio. Il Cliente sarà responsabile per le conseguenze di ogni utilizzo inidoneo del Servizio da parte dei dipendenti del Cliente.

## 11. Violazione dei Dati Personali

11.1 Il Cliente è consapevole e acconsente che Keliweb non sarà ritenuto responsabile in caso di Violazione dei Dati Personali che non sia imputabile a negligenza di quest'ultimo.

11.2 Nel caso in cui Keliweb venga a conoscenza di una Violazione dei Dati Personali, dovrà:
a) adottare le misure appropriate per contenere e mitigare tale Violazione dei Dati Personali, inclusa la notifica al Cliente senza ingiustificato ritardo, al fine di consentire al Cliente di implementare rapidamente le contromisure necessarie. Nonostante quanto sopra, Keliweb si riserva il diritto di determinare le misure da porre in essere per conformarsi alle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali o per proteggere i suoi diritti e interessi;
b) collaborare con il Cliente per indagare: la natura, le categorie ed il numero approssimativo di Interessati coinvolti, le categorie ed il numero approssimativo di Dati Personali coinvolti e le probabili conseguenze di tale violazione con modalità commisurate alla serietà della

violazione ed al suo impatto complessivo sul Cliente e sull'erogazione del Servizio previsto dal presente Contratto;
c) ove le Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali richiedano la notificazione alle competenti Autorità di Controllo ed agli Interessati della Violazione dei Dati Personali, e nel caso essa si riferisca a Dati Personali del Titolare, Keliweb dovrà deferire al, e prendere istruzioni dal, Cliente, che sarà l'unico ad avere il diritto di determinare le misure che dovranno essere adottate per adempiere alle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali o per porre rimedio a qualsivoglia rischio, tra cui ma non solo:

i. determinare se l'avviso debba essere fornito a qualsivoglia individuo, autorità di regolamentazione, autorità giudiziaria, enti a tutela dei consumatori o altri come richiesto dalle Disposizioni di Legge Applicabili in materia di Protezione dei Dati Personali, o richiesto a discrezione del Cliente; e
ii. determinare il contenuto di tale avviso, se sia possibile offrire all'Interessato dalla violazione qualche rimedio riparatorio, nonché la natura e l'ampiezza di tale rimedio.

## 12. DISASTER RECOVERY E BUSINESS CONTINUITY

12.1 Keliweb adotta e aggiorna, secondo criteri di diligenza professionale, protocolli di *disaster recovery* e *business continuity*, che differiscono a seconda del Servizio, la cui sintesi è resa disponile al Cliente previa richiesta. Keliweb può modificare tale programma in qualsiasi momento, a condizione che la sua capacità di fronteggiare un *disaster recovery* non si riduca ad un livello inferiore a quello previsto dal suddetto programma al momento della sottoscrizione del presente Contratto.

## 13. MANDATO

13.1 Con la sottoscrizione del presente Contratto, comprensivo degli Allegati 1, 2 e 3, il Cliente espressamente dà mandato al Responsabile ad eseguire per conto del Cliente le attività descritte nelle clausole 5 e 6 di cui sopra.

13.2 Con la sottoscrizione del presente Contratto, Keliweb accetta il mandato, che sarà eseguito senza remunerazione economica in quanto collegato alla fornitura del Servizio, confermando di aver letto e compreso le istruzioni assegnategli.

# ALLEGATO 1

## 1. INTERESSATI

I Dati Personali oggetto di trasferimento/Trattamento, a seconda dello specifico Servizio attivato, possono riguardare le seguenti categorie di Interessati:
clienti e/o potenziali clienti
fornitori del Cliente
dipendenti e/o potenziali dipendenti del Cliente
consulenti e/o professionisti del Cliente
utenti di servizi del Cliente
soggetti i cui dati sono comunque trattati dal Cliente tramite il/i Servizio/i offerti da Keliweb al Cliente medesimo

---

## 2. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATE

I Dati Personali oggetto di trasferimento/Trattamento per qualsiasi Servizio attivato dal Cliente, non determinali a priori, si riferiscono ai dati di cui all'art. 4(1) del Regolamento, in ogni caso con esclusione dei Dati Personali relativi a condanne penali e reati, e a dati appartenenti a Categorie Particolari di Dati Personali. In particolare, possono essere oggetto di trasferimento/Trattamento le seguenti categorie di dati:
dati di contatto (nome e cognome, indirizzo e-mail, indirizzo postale, numero di telefono)
data di nascita età
genere
ulteriori categorie di Dati Personali Trattati dal Cliente tramite il/i Servizio/i forniti da Keliweb.

## 3. CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI

I Dati Personali oggetto di trasferimento/Trattamento non comprendono Dati Personali relativi a condanne penali e reati né a Categorie Particolari di Dati Personali.

## 4. OPERAZIONI DI TRATTAMENTO

I Dati Personali potranno essere trasferiti/Trattati solo in relazione alla fornitura del Servizio così come descritto nel Contratto Master.

## 5. NATURA DEL TRATTAMENTO

La natura delle operazioni di Trattamento varia in base allo specifico Servizio attivato tramite il Contratto Master.

## 6. FREQUENZA DEL TRATTAMENTO

La frequenza delle operazioni di Trattamento varia in base allo specifico Servizio attivato tramite il Contratto Master.

## 7. DURATA DEL TRATTAMENTO

I Dati Personali del Titolare saranno conservati fino a quando il Servizio rimane attivo.

## 8. AUTORITÀ DI CONTROLLO COMPETENTE

Garante per la protezione dei dati personali (Italia).

## ALLEGATO 2

**Descrizione delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative**

Keliweb ed i Sub-Responsabili si impegnano a garantire un livello di sicurezza non inferiore a quello previsto dalle misure tecniche e organizzative di seguito descritte.

**Informazioni sulle misure di sicurezza**

Per un maggior dettaglio sulle misure di sicurezza del Servizio PEC si rinvia alla documentazione contrattuale e privacy condivisa in fase di attivazione dello stesso.

Per i restanti Servizi della Società si elencano di seguito le misure di sicurezza:

***Procedure sulla sicurezza delle informazioni***

***Organizzazione interna***

Sono stati definiti ruoli e responsabilità separati per la sicurezza delle informazioni e sono stati assegnati alle persone autorizzate al Trattamento dei dati personali della Società (di seguito anche "utenti") per evitare conflitti di interesse e prevenire attività inappropriate.

***Sicurezza delle risorse umane***

***Dispositivi mobili e telelavoro***

È prevista una Policy di sicurezza per l'utilizzo di tutti i dispositivi aziendali, in particolare quelli mobili, e sono in essere adeguati controlli.

***Conclusione o modifiche al rapporto di lavoro***

Al momento dell'uscita di un utente dall'organizzazione o nel caso di modifica significativa del ruolo ricoperto i permessi di accesso vengono aggiornati immediatamente, gli strumenti aziendali restituiti e azzerati sia fisicamente che logicamente.

***Gestione delle risorse del patrimonio aziendale***

***Responsabilità delle risorse del patrimonio aziendale***

Tutte le risorse del patrimonio aziendale sono accuratamente inventariate ed è monitorata l'assegnazione delle stesse ai vari utenti che sono responsabili per la loro sicurezza. È definita una policy per l'uso corretto delle stesse.

***Classificazione delle informazioni***

Le informazioni sono classificate e catalogate dai rispettivi utenti in linea con quanto previsto dalle esigenze di sicurezza, nonché trattate in modo appropriato.

***Gestione dei media***

Le informazioni conservate sui media sono gestite, controllate, modificate ed utilizzate in modo tale da non comprometterne il loro contenuto e sono cancellate in modo adeguato.

***Controllo degli accessi***

***Requisiti aziendali per il controllo degli accessi***

I requisiti organizzativi aziendali per il controllo degli accessi alle risorse informative sono documentati in una *policy* e in una procedura di controllo degli accessi; l'accesso alla rete ed alle connessioni è limitato.

***Gestione dell'accesso degli utenti***

L'allocazione dei diritti di accesso agli utenti è controllata dalla registrazione iniziale dell'utente fino alla rimozione dei diritti di accesso quando non più necessari, incluse le speciali restrizioni per i diritti di accesso privilegiato e la gestione delle "informazioni segrete di autenticazione", ed è soggetta a revisioni e controlli periodici incluso aggiornamento dei diritti di accesso. Nella gestione degli accessi viene utilizzato il criterio della minimizzazione dei diritti di accesso, che sono rilasciati al fine di permettere all'utente l'accesso ai soli dati necessari per la sua attività. Diritti di accesso ulteriori richiedono una specifica autorizzazione.

L'accesso da remoto a sistemi ed applicazioni prevede l'utilizzo di canali di connessione sicuri e autenticati. Eventuali differenti configurazioni per l'accesso remoto derivanti da richieste dei Clienti per l'accesso remoto sono ammesse per i servizi *VPS* e *Server Dedicati* sotto la responsabilità dei richiedenti.

***Responsabilità degli utenti***

Gli utenti sono consapevoli delle loro responsabilità anche attraverso il mantenimento di un effettivo controllo degli accessi, ad esempio scegliendo una password complessa, complessità comunque verificata dal sistema, e tenendola riservata.

***Sistemi e applicazioni per il controllo degli accessi***

L'accesso alle informazioni è soggetto a restrizioni nel rispetto della *policy* sul controllo degli accessi, attraverso un sistema di accessi sicuri e di gestione delle password di accesso oltre al controllo sulle utilità privilegiate e l'accesso limitato a tutti i codici sorgente.

***Crittografia***

***Controllo crittografico***

È in essere una Policy sull'uso della cifratura dei supporti e dei dati degli utenti. Le autenticazioni sono criptate.

***Sicurezza fisica e ambientale***

Sono in essere misure di sicurezza fisica e ambientale volte a prevenire l'accesso, la perdita o la diffusione illegittima o accidentale dei dati presenti nelle varie strutture.

***Aree sicure: data center***

I servizi della Società vengono erogati e ospitati in più data center nel mondo, il principale per la custodia dei dati personali dei clienti è in Italia. Tutti i data center all'interno della catena di fornitura offrono ridondanza completa di tutti i circuiti elettrici, di raffreddamento e di rete. Tutti i data center dispongono di illuminazione perimetrale oltre ad un sistema di

rilevamento di presenza con telecamere a circuito chiuso; le porte di emergenza sono dotate di allarme. Tutti gli allarmi sono concentrati in control room.
L'accesso fisico è regolato e controllato da procedure di autorizzazione, riconoscimento e registrazione ed è circoscritto, grazie al sistema di controllo accessi, alle aree per le quali si è in possesso di autorizzazione.

***Apparecchiatura***
È in essere una policy per lo smaltimento delle apparecchiature dismesse in modo da distruggere in modo sicuro tutte le informazioni contenute.

***Sicurezza delle operazioni***
***Procedure e responsabilità operative***
Le responsabilità operative in ambito IT sono documentate e le modifiche alle strutture ed ai sistemi IT sono controllate. I sistemi di sviluppo, quelli di verifica e quelli operativi sono separati. Sono definiti utenti responsabili del corretto funzionamento delle procedure. È invece a cura del cliente dei singoli servizi della Società (di seguito anche, il "cliente") la gestione della sicurezza logica dei sistemi operativi e delle applicazioni installate dal cliente.

***Protezione da malware***
È attivo sui device aziendali il controllo dei virus e dei malware, e c'è un'idonea consapevolezza sul punto da parte degli utenti.
Con riguardo ai servizi di Server Virtuale o Server Dedicato è a cura del cliente l'installazione di antivirus e anti malware e - se non è stato acquistato il relativo servizio - di firewall. Con riguardo al servizio di Hosting è invece in essere una protezione in real-time sulle macchine di front-end.
Con riguardo al servizio e-mail il traffico di posta viene analizzato in tempo reale, sia in ingresso che in uscita, per il rilevamento di virus, malware e per l'identificazione e il filtraggio dello spam. L'analisi è automatica e si basa sia sulla natura del contenuto, sia sulla interrogazione di basi dati internazionali, sia sulla reputazione acquisita grazie a una serie di parametri.

***Backup***
Vengono eseguiti backup periodici come di seguito precisato, salvo il Cliente non acquisiti il servizio di *backup dedicato* o ulteriori soluzioni specifiche e quindi possa decidere politiche di backup differenti.

Per il servizio di *Hosting*, *Hosting Email* e *Geo-Hosting* il backup è effettuato ogni 24 ore con retention degli ultimi due backup e i dati personali e i contenuti sono accessibili al Cliente fintanto che il Servizio è attivo (si veda anche l'art. 9 del Contratto per ulteriori dettagli). Il backup è conservato per un massimo di 120 giorni dalla cessazione del Contratto Master.

Per il servizio di *VPS* il backup è effettuato ogni 2 giorni ed è conservato per i successivi 30 giorni dalla cessazione del Contratto Master. In caso di acquisto dell'opzione di *Backup*

*dedicato* lo stesso sarà disponibile al Cliente durante la validità del Contratto Master. In caso di acquisto del servizio aggiuntivo di *Backup Snapshot* o *Automatico File* il backup è impostato di default per essere eseguito ogni 24 ore.

Per un *Server Dedicato* in caso di acquisto dell'opzione di *Backup dedicato* lo stesso sarà disponibile al Cliente durante la validità del Contratto Master e sarà cancellato dopo 30 giorni dalla cessazione dello stesso. In caso di acquisto del servizio aggiuntivo di *Backup Snapshot* o *Automatico File* il backup è impostato di default per essere eseguito ogni 24 ore.

Per il servizio *Cloud Applications*, offerto tramite Jelastic S.L., il backup è effettuato ogni 2 giorni ed è conservato per i successivi 30 giorni dalla cessazione del Contratto Master. In caso di acquisto dell'opzione di backup dedicata lo stesso sarà disponibile al cliente durante la validità del Contratto Master.

Per il servizio *Cloud Backup* la frequenza e dimensioni del salvataggio dipendono della impostazioni del Cliente. La conservazione è di 30 giorni. Il backup è accessibile al Cliente per tutta la validità del Contratto Master.

Ulteriori backup, non accessibili dai Clienti, vengono effettuati a scopo di Disaster Recovery, come ad esempio nel caso di *VPS e Server dedicati non gestiti* per i quali Keliweb si riserva la facoltà di adottare politiche di backup per garantire la continuità di servizio e il rispetto dei livelli di serivizio di cui al Contratto Master, che ad ogni modo non rappresentano un livello di ridondanza per la parte di servizio (infrastrutturale) offerta da Keliweb.

***Autenticazione e monitoraggio***

***Autenticazione e sincronizzazione***

Ogni attività ed evento relativo alla sicurezza delle informazioni da parte degli utenti del sistema e degli amministratori/operatori avviene previo inserimento delle credenziali di autenticazione o certificati di identità. Gli orologi di tutte le apparecchiature sono sincronizzati.

***Controllo di software operativi***

L'installazione di software sui sistemi operativi è controllata e monitorata, fatta eccezione per i servizi *VPS* e *Server Dedicati non gestiti*.
Con riguardo ai Server Virtuali ed ai Server Dedicati i sistemi operativi rilasciati ai clienti vengono resi disponibili con immagini di installazione aggiornate anche in fase di installazione a cura del cliente. È parimenti a cura del cliente l'eventuale aggiornamento del firmware ed anche delle applicazioni o software installati dal cliente.

***Gestione delle vulnerabilità tecniche***

***Patch management***

Ogni vulnerabilità tecnica rilevata su componenti architetturali o di servizio gestite da Keliweb viene corretta con idonee patch e sono previste procedure per tutte le fasi di test e

per la conseguente installazione dei software e degli aggiornamenti che avviene solo quando tutti i test sono positivi.

***Considerazioni sull'audit per le informazioni di sistema***

Vengono effettuate verifiche periodiche al fine di controllare che siano ridotti al minimo gli eventuali effetti negativi sui sistemi di produzione e che non vi siano accessi abusivi ai dati.

***Sicurezza delle comunicazioni***

***Gestione della sicurezza della rete***

Le reti e i servizi in rete sono resi sicuri anche attraverso la loro separazione e la segregazione.

Le reti all'interno delle quali si trovano sistemi che erogano servizi *VPS* e *Server Dedicati* sono segregate da quelle di erogazione degli altri servizi offerti.

***Trasferimento delle informazioni***

Sono in vigore accordi relativi al trasferimento delle informazioni da e verso terze parti.

***Acquisizione, sviluppo e manutenzione del sistema***

***Sicurezza nello sviluppo e processi di supporto***

Le modifiche al sistema (sia per le applicazioni che per i sistemi operativi), ivi inclusi gli aggiornamenti di sicurezza in particolare a fronte della presenza di vulnerabilità note, sono controllate fatta eccezione per i servizi VPS e Server Dedicati non gestiti le cui modifiche e aggiornamenti sono interamente responsabilità del Cliente.

***Rapporti con i fornitori***

***Sicurezza delle informazioni nei rapporti coi fornitori***

Sono previsti contratti o accordi volti a proteggere e a disciplinare il Trattamento delle informazioni dell'organizzazione e dei clienti che siano accessibili a soggetti terzi operanti nell'area IT e ad altri fornitori terzi presenti nell'intera catena di fornitura.

***Gestione dei servizi resi dal fornitore***

L'erogazione dei servizi resi dai fornitori viene monitorata e verificata in relazione al contratto o all'accordo. Ogni modifica al servizio viene controllata.

***Gestione degli incidenti alle informazioni di sicurezza***

***Gestione degli incidenti alla sicurezza delle informazioni e miglioramenti***

Sono previste responsabilità e procedure apposite volte a gestire in modo coerente ed efficace gli eventi e gli eventuali incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni (ad es. procedura di cd. Data Breach).

***Aspetti della sicurezza delle informazioni relativi alla continuità aziendale***

***Ridondanze***

Tutte le principali strutture IT sono ridondate per soddisfare i requisiti di disponibilità. Laddove questa ridondanza non è in essere, sono in atto adeguate misure per garantire la continuità del Servizio o la riduzione al minimo della perdita di dati, come attività di backup.

***Conformità***

***Conformità ai requisiti legali e contrattuali***

L'azienda identifica e documenta i suoi obblighi verso le autorità esterne e le altre terze parti in relazione alla sicurezza delle informazioni, compresa la proprietà intellettuale, la documentazione contabile e le informazioni relative alla privacy.

***Revisione della sicurezza delle informazioni***

I progetti dell'organizzazione relativamente alla sicurezza delle informazioni e le policy di sicurezza sono revisionate e vengono promosse azioni correttive ove necessario.

## ALLEGATO 3

L'Allegato 3 (Elenco dei Sub-Responsabili) va richiesto scrivendo a privacy@keliweb.it