

Altamira MASTER AGREEMENT

Versione 2021.2 – 24/06/2021

Capitolo 1: Assistenza Tecnica

1. Introduzione

Altamira offre ai propri Clienti un servizio di assistenza tecnica per massimizzare la fruibilità della piattaforma. Il servizio si svolge sia per via telefonica sia per posta elettronica. Il servizio è disponibile nei giorni lavorativi italiani dalle 9:00 alle 18:00.

2. Definizioni

Baco riproducibile: un comportamento errato della piattaforma che il Cliente è in grado di riprodurre; la riproducibilità è a carico dal Cliente, i.e. il Cliente deve indicare ad Altamira quali percorsi, click o azioni generano il baco. I baci possono avere due livelli di severità:

- **Severità critica:** Il Cliente non è in grado di svolgere una operazione sulla piattaforma e non è possibile individuare un workaround. La funzionalità deve essere una funzionalità chiave della piattaforma perché il baco venga classificato come critico.
- **Severità normale:** Il Cliente non è in grado di svolgere una operazione sulla piattaforma ma è possibile individuare un workaround. Se non è possibile individuare un workaround ma la funzionalità non è una funzionalità chiave della piattaforma il baco viene classificato come normale.

Baco non riproducibile: un comportamento errato della piattaforma che il Cliente non è in grado di riprodurre; il Cliente non è in grado di indicare ad Altamira quali percorsi, click o azioni generano il baco. Nei baci non riproducibili rientrano per esempio: segnalazione sporadica di candidati che non riescono a completare l'invio del CV, dati persi nella piattaforma, e-mail non pervenute al destinatario ecc.

Workaround: È una procedura alternativa che permette di arrivare allo stesso risultato che il Cliente cercava di ottenere quando si è verificato il baco.

Change request: richieste di cambiamento relative ad elementi esistenti nella piattaforma. A titolo di esempio, aggiunta o rimozione di campi, aggiunta o rimozione di elenchi, modifiche di testi nel Career Centre, modifiche nel PMP ecc.

Report: Report impostati e accessibili tramite la sezione Report nel menu della piattaforma.

3. Assistenza Standard

L'Assistenza Standard comprende:

- La spiegazione del funzionamento della piattaforma (a condizione che queste spiegazioni non sfocino in un corso di formazione).
- Interventi su segnalazioni di baci riproducibili della piattaforma. Altamira si impegna a risolvere il problema risolvendo il baco riscontrato oppure indicando un percorso alternativo che permetta al cliente di svolgere l'azione desiderata (workaround).

L'Assistenza Standard non comprende:

- Le richieste di cambiamento
- La creazione di report
- La risoluzione di bachi non riproducibili
- Il restyling del Career Center o lo sviluppo o la modifica di pagine web
- La formazione

4. Assistenza a Consumo

Nel caso in cui l'assistenza richiesta non sia compresa nell'Assistenza Standard, è possibile usufruire dell'assistenza a consumo. L'Assistenza a Consumo può essere gestita in due modi:

- **Su progetto.** In questa modalità i consulenti tecnici di Altamira effettueranno un preventivo dei lavori da svolgere che verrà inviato dal commerciale di riferimento al cliente. Una volta sottoscritta l'offerta, Altamira pianificherà le attività in base alle disponibilità delle proprie risorse.
- **A pacchetto.** In questa modalità il cliente può acquistare un numero di giornate da utilizzare per le attività di personalizzazione o sviluppo ed allocare in base alle proprie necessità. Alla fine di ogni mese Altamira emetterà fattura per le attività effettivamente svolte. Il cliente potrà usufruire del pacchetto di giornate fino al raggiungimento del numero di giornate acquistate.

5. Assistenza Gold – Non più disponibile

L'assistenza Gold permette al cliente di gestire le piccole richieste di cambiamento in modo continuativo.

L'Assistenza Gold comprende l'Assistenza Standard più:

- Richieste di cambiamenti del settaggio della piattaforma; a titolo di esempio, aggiunta o rimozione di campi, aggiunta o rimozione di elenchi, modifiche di testi nel Career Centre, modifiche nel PMP ecc.
- Impostazione di 3 report aggiuntivi personalizzati all'anno

L'Assistenza Gold non comprende:

- La risoluzione di bachi non riproducibili
- Il restyling del Career Center o lo sviluppo o la modifica di pagine web
- La formazione

Il cliente si impegna ad usare l'assistenza Gold in modo lecito e proporzionale. Questo significa che l'assistenza Gold non può essere utilizzata per effettuare operazioni di modifica importante della configurazione del cliente o altre operazioni di lunga durata. Una richiesta di assistenza coperta dalla formula Gold non dovrebbe superare le due ore di attività. Le richieste di modifica della configurazione o altre attività che superano le due ore devono essere quotate come Assistenza a Consumo.

6. Limiti dell'Assistenza

Altamira farà ogni ragionevole sforzo per risolvere i malfunzionamenti segnalati dal Cliente ma non garantisce la loro soluzione. Nel caso in cui la risoluzione del problema comporti un impegno da parte di Altamira sproporzionato rispetto al disservizio causato dal malfunzionamento, Altamira potrà prendere la decisione di non effettuare l'intervento e suggerire un workaround.

Sicurezza

Per policy Altamira non svolge la gestione degli utenti (per esempio la creazione di nuovi utenti, l'impostazione di permessi agli utenti ecc.). Per motivi di sicurezza il Cliente deve svolgere queste azioni in autonomia.

7. Schema riassuntivo delle tipologie di assistenza

Schema riassuntivo dell'Assistenza	Standard	Gold	Consumo
Bachi riproducibili	✓	✓	
Bachi non riproducibili			✓
Change request		✓	✓
Report		2	✓

8. Garanzie del livello di servizio dell'assistenza tecnica

Altamira si impegna a dare una prima risposta ai ticket entro 8 ore lavorative dall'apertura del ticket e dare subito una prima indicazione della tipologia del ticket. In base alla tipologia del ticket Altamira si impegna a rispettare i livelli di servizio definiti qui di seguito:

Tipologia di richiesta di assistenza	Tempo di risoluzione dall'apertura ticket (giornate lavorative)
Baco riproducibile, severità critica	3 gg.
Baco riproducibile, severità normale	10 gg.
Richieste di assistenza su funzionamento	2 gg.
Richieste di cambiamento	10 gg.

Capitolo 2: Data center, sicurezza, alta disponibilità, disaster recovery e privacy

1. Data center – livello fisico

Altamira utilizza le più recenti best practice nella implementazione del livello fisico dell'infrastruttura a supporto della propria piattaforma software, scegliendo di delegare ad un provider IaaS (Infrastructure as a Service) la gestione e manutenzione degli apparati hardware. Questa soluzione, che rappresenta lo standard per numerose aziende di rilevanza internazionale, permette ad Altamira di focalizzarsi sul proprio core business di sviluppo software ed al contempo ottenere un livello di servizio superiore a quello di aziende che operano la loro infrastruttura fisica in prima persona.

Nella selezione del provider IaaS Altamira garantisce che:

- sia certificato ISO 27001
- adotti idonei sistemi di firewall sulla propria rete e sulla rete dedicata ad Altamira
- adotti idonei sistemi di intrusion detection e prevenzione di Distributed Denial-of-Service (DDoS) sulla propria rete e sulla rete dedicata ad Altamira
- adotti sistemi di anti-malware
- adotti sistemi crittografici per proteggere il transito di dati tra dispositivi dell'infrastruttura
- farà uso solo di data center con sedi fisiche all'interno dell'Unione Europea. Nel caso fosse necessario selezionare data center con sedi fisiche al di fuori dell'unione Europea (per esempio per un sito di disaster recovery), Altamira garantisce che questi data center saranno pienamente conformi con la regolamentazione privacy vigente dell'Unione Europea.

2. Data center – livello logico

Altamira gestisce direttamente la propria rete logica strutturata con server virtuali creati nella infrastruttura del provider IaaS. La gestione dell'infrastruttura è affidata a pochi dipendenti Altamira con anzianità di servizio significative a cui vengono concesse in modo nominativo le necessarie autorizzazioni per accedere all'ambiente di produzione. Per quello che concerne il layer logico Altamira garantisce che:

- i server e gli apparati vengono regolarmente aggiornati con le patch rilasciate dai rispettivi produttori con una frequenza minima di una volta al mese
- i server vengono configurati seguendo le best practice dei produttori dei sistemi operativi o degli applicativi da personale specializzato con la necessaria esperienza

3. Sicurezza

La sicurezza è parte integrante della metodologia di sviluppo software, di manutenzione sistemistica e di assistenza al cliente. Per assicurare il massimo livello di sicurezza Altamira garantisce che:

- la sicurezza sia parte integrante del processo di sviluppo e la massima attenzione venga data alla realizzazione di codice sicuro e robusto alle comuni vulnerabilità come, per esempio, la SQL injection o il Cross Site Scripting
- I dipendenti abbiano livelli di accesso differenziati a seconda del ruolo e dell'anzianità e che abbiamo credenziali univoche per accedere ai sistemi informativi

- l'accesso all'ambiente di produzione sia limitato sia a livello di rete sia a livello di autenticazione
- le operazioni di accesso al sistema siano registrate e conservate
- i dati dei clienti siano sempre crittografati sui dischi di produzione, negli archivi di backup e in transito usando appositi protocolli
- siano adottati idonei sistemi di intrusion detection e prevenzione di Distributed Denial-of-Service (DDoS) sulla rete
- siano adottati sistemi di anti-malware

La gestione della sicurezza è affidata a pochi dipendenti Altamira con anzianità di servizio significative a cui vengono concesse in modo nominativo le necessarie autorizzazioni per accedere all'ambiente. Qualora venisse gestita da terze parti, Altamira si impegna a valutarne il grado di accountability e di sicurezza e affidabilità.

4. Alta disponibilità

L'alta disponibilità in Altamira viene garantita sia dal provider IaaS sia dal modo in cui vengono strutturati i servizi costruiti sopra lo strato IaaS. Altamira è in grado di effettuare i normali cicli di manutenzione sistemistica senza alcuna interruzione di servizio grazie alla strutturazione dei servizi chiave pensati per l'alta disponibilità. Per offrire la massima disponibilità del servizio Altamira garantisce che:

- il provider IaaS adotti tutte le misure necessarie a garantire l'alta disponibilità come la replica geografica in data center differenti dei dati, l'utilizzo di tecnologie di alta disponibilità per ospitare tutte le componenti del livello fisico
- i server di front end siano ridondati e raggiungibili tramite un bilanciatore di carichi
- i server database siano ridondati sia dal punto di vista applicativo, sia dal punto di vista dell'archiviazione
- tutti gli altri server siano ridondati (DNS, contenuti, Active Directory, ecc.) o se non sono ridondati che il loro fallimento non abbia un impatto sulla disponibilità del servizio

5. Disaster recovery

Per offrire il massimo livello di servizio, Altamira garantisce di aver implementato un processo di Disaster Recovery (DR) utilizzando un differente provider IaaS in combinazione con una architettura on premise. La procedura DR prevede che:

- esista una copia di tutta la base dati su un differente provider IaaS o sulla architettura on premise
- che la copia dei dati di DR sia aggiornata al massimo ogni otto ore con un obiettivo di aggiornamento in condizioni ordinarie di un'ora
- che il sito di DR permetta di riavviare l'erogazione del servizio in caso di fallimento catastrofico del sito primario e che questa procedura di riavvio sia documentata e regolarmente testata

6. Backup

La strategia di backup è parte integrante del processo di amministrazione sistemistica dell'architettura della piattaforma. I dati vengono trasferiti su supporto di backup nel modo seguente:

- dati presenti nei database: ogni ora
- dati presenti su file system: ogni dodici ore

I backup vengono ripristinati con regolarità in modo da garantire la validità del backup. I supporti di backup sono crittografati.

7. Privacy

In aggiunta alle garanzie richieste dalle disposizioni europee e nazionali in materia di protezione dei dati personali, che vengono espresse in “Termini e Condizioni per l’uso dei Servizi Altamira”, Altamira si sottopone a regolare audit della privacy e monitoraggio. L’incarico viene affidato a studi legali accreditati che si avvalgono solo di avvocati specializzati nella tutela dei dati personali.

Capitolo 3: Livelli di servizio

1. Livelli di disponibilità del servizio

Altamira si impegna a raggiungere o superare i seguenti livelli di disponibilità nell'erogazione del servizio:

Tipo di servizio	Livello minimo di disponibilità	Livello tipico di disponibilità
Back office e altri servizi accessibili via web (p.e. career site)	99,7%	99,98%
Servizi di trasferimento dati (SFTP, FTPS)	99%	99,9%
Servizi di invio posta (SMTP)	99%	99,9%
Servizi asincroni vari	99%	99,9%

2. Manutenzione programmata

Altamira adotta un modello di cd. *continuous delivery* che consente di rilasciare con continuità aggiornamenti alla piattaforma senza che questo comporti dei disservizi per il cliente. Nel caso in cui si ritenga necessario effettuare un'importante attività di manutenzione che possa comportare temporanei disservizi, questa verrà programmata – previa comunicazione - nelle seguenti fasce orarie:

- Giorni festivi: dalle 08:00 alle 12:00
- Il 2° e il 4° venerdì del mese: dalle 18:00 alle 24:00

Durante le fasce orarie di manutenzione il servizio potrebbe non essere disponibile e questa mancanza di disponibilità non sarà conteggiata nel Livello di disponibilità del servizio.

3. Reclami

Solo per i servizi Back office e altri servizi accessibili via web, qualora Altamira non raggiunga né mantenga i Livelli di Servizio indicati, il Cliente potrà essere idoneo a ricevere un Credito di Servizio per una parte dei corrispettivi pagati per il servizio.

Perché Altamira prenda in considerazione un reclamo, il Cliente dovrà inviare una richiesta di reclamo all'assistenza tecnica di Altamira che comprenda tutte le informazioni necessarie a Altamira per verificarlo. Dovranno quindi essere incluse, a titolo esemplificativo: la descrizione dettagliata dell'evento, le informazioni riguardanti l'ora e la durata in minuti del tempo di inattività, il numero e le ubicazioni degli utenti interessati (se applicabile).

Altamira valuterà tutte le informazioni disponibili ed entro quarantacinque (45) giorni determinerà in buona fede se al Cliente spetta un Credito di Servizio. Un Credito di Servizio viene erogato come importo da scalare dalla fattura successiva. Per poter ricevere un Credito di Servizio, il Cliente dovrà essere adempiente ai Termini e Condizioni per l'uso dei Servizi Altamira. Qualora Altamira decida che al Cliente spetti un Credito di Servizio, scalerà il credito dalla fattura successiva che verrà emessa per l'uso dei servizi erogati.

L'ammontare del Credito di Servizio verrà calcolato su base mensile calcolando prima il tempo di disponibilità del servizio nel mese con la seguente formula:

$$\% \text{ di tempo di disponibilità nel mese} = (44640 - \text{durata in minuti del tempo di inattività}) / 44640$$

e poi applicando la seguente tabella per calcolare il Credito di Servizio.

% di tempo di attività nel mese	Credito di servizio
<99,5%	10% del canone mensile
<99,0%	25% del canone mensile

Se il Cliente ha condizioni di pagamento differenti dal pagamento mensile, il Credito di Servizio verrà calcolato rapportando il canone annuale, semestrale o altro ad un canone mensile.

Nel calcolo della % di tempo di attività nel mese verranno escluse le fasce di Manutenzione programmata.

Capitolo 4: Termini e Condizioni per l'uso dei Servizi Altamira¹

Questi termini e condizioni regolano sia la prova gratuita sia l'acquisto dei nostri servizi.

La Vostra accettazione dei presenti termini e condizioni avverrà cliccando una casella che indichi la Vostra accettazione, oppure sottoscrivendo una Offerta Economica che faccia riferimento ai presenti termini e condizioni. Se agite per conto di una società o altro ente giuridico, dichiarate di avere il potere di vincolare tale ente e i suoi affiliati ai presenti termini e condizioni, nel qual caso i termini "Voi" e "Vostro" saranno riferiti a tale ente e ai suoi affiliati.

AVVERTENZA. Non potete accedere ai Servizi se siete Nostri diretti concorrenti, salvo previo nostro consenso scritto. Inoltre, non potete accedere ai Servizi allo scopo di monitorare la loro disponibilità, prestazione o funzionalità, o per qualunque altro scopo di concorrenza o confronto commerciale.

1. Definizioni

"Affiliato" indica qualunque ente che direttamente o indirettamente controlla, è controllato dall'ente soggetto o è con esso sottoposto a comune controllo. **"Controllo"**, ai fini della presente definizione, indica proprietà o controllo diretto o indiretto di oltre il 50% dei diritti di voto dell'ente soggetto.

"Accordo" indica l'Offerta Economica e i presenti termini e condizioni.

"Codice Maligno" indica virus, worms, bombe a tempo, cavalli di Troia e altri codici, file, script, agenti o programmi maligni o dannosi.

"Offerta Economica" indica il documento che specifica le condizioni economiche per gli acquisti qui disciplinati. L'Offerta Economica si intende incorporata al presente accordo.

I **"Servizi Acquistati"** indicano i Servizi che Voi acquistate tramite una Offerta Economica, distinti da quelli forniti a titolo di prova gratuita.

I **"Servizi"** indicano la piattaforma e le applicazioni web online da Noi fornite tramite <https://www.altamirahrm.com> e/o altri siti internet indicati secondo quanto descritto nella Guida Utente, che siano da Voi attivati come parte di una prova gratuita o sulla base di una Offerta Economica.

"Guida Utente" indica la guida utente online relativa ai Servizi a cui si può accedere tramite <https://www.altamirahrm.com>.

"Utenti" indica individui che sono da Voi autorizzati a utilizzare i Servizi, per i quali è stata acquistata la sottoscrizione a un Servizio, e ai quali sono stati forniti codici utente e password da Voi. **"Noi"** o **"Nostro"** indica Altamira S.r.l., C.F. 12940250157, attuale indirizzo: Via G. Marradi 1, 20123 Milano, Italia, Telefono: +39 02 48100463, e-mail: sales@altamirahrm.com.

"Voi" o **"Vostro"** indica la società o altro ente giuridico per i quali concludete l'Accordo.

I **"Vostri Dati"** indicano tutti i dati o le informazioni elettroniche da Voi inseriti nei Servizi Acquistati.

"Dati Personali": indica i dati personali degli interessati dei quali Voi siete Titolari, ai sensi dell'art. 4 del GDPR.

"Nomina a Responsabile Esterno del Trattamento": indica l'atto con il quale Altamira viene nominato responsabile del trattamento dei Dati Personali ai sensi dell'art 28 del GDPR.

¹ Questi Termini e Condizioni sono standard e non modificabili.

2. Oggetto

2.1. Oggetto del contratto

L'oggetto del presente accordo è la fornitura della piattaforma gestionale Altamira HRM per le risorse umane tramite la rete pubblica Internet in ambito SaaS (Software as a Service). In particolare, Altamira fornisce differenti pacchetti di servizi:

- Altamira Recruiting – per la selezione interna del personale;
- Altamira Dipendenti – per la gestione dei dipendenti;
- Altamira Learning – per la gestione della formazione;
- Altamira Performance – per gestione della valutazione delle performance dei dipendenti
- Altamira Ferie e Permessi – per la gestione dei flussi approvativi delle ferie e dei permessi
- Altamira Presenze – per la gestione delle presenze

Per la descrizione dettagliata dei Servizi acquistati si rinvia al sito istituzionale <https://www.altamirahrm.com>.

2.2. Fornitura di Servizi Acquistati

Renderemo a Voi disponibili i Servizi Acquistati in conformità con il presente Accordo e all'Offerta Economica per la durata del periodo di sottoscrizione indicato nell'Offerta Economica, a condizione che siano soddisfatte le condizioni di pagamento specificate nell'Offerta Economica. Gli acquisti da Voi effettuati sulla base del presente accordo non sono condizionati al futuro inserimento di funzionalità o caratteristiche (comunemente note come funzionalità in "wish list"), anche se queste funzionalità o caratteristiche vengono descritte oralmente o per iscritto da Noi.

3. Uso dei servizi

3.1. Le Nostre Obbligazioni

Noi ci impegniamo a: (i) fornirvi assistenza per i Servizi Acquistati come descritto nel capitolo Assistenza Tecnica, (ii) fare quanto commercialmente ragionevole per rendere i Servizi Acquistati disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana come descritto nel capitolo Livelli di servizio, con le seguenti eccezioni: (a) nel caso di Manutenzione programmata come descritto nel capitolo Livelli di Servizio o, (b) qualunque indisponibilità causata da circostanze eccedenti il nostro ragionevole controllo, fra i quali, a titolo non esaustivo, forza maggiore, atti di governo, inondazione, incendio, terremoto, sommossa civile, atti di terrorismo, scioperi o altre problematiche dei lavoratori (salvo quelle che coinvolgano esclusivamente i nostri dipendenti), o disservizi o ritardi del fornitore di servizio telefonico/internet, e (iii) forniremo i Servizi Acquistati solo nel rispetto delle leggi e della normativa governativa applicabili.

3.2. Le Vostre Obbligazioni

Voi (i) sarete responsabili del rispetto del presente Accordo e della Guida Utente da parte degli Utenti, (ii) sarete responsabili esclusivi per l'accuratezza, la qualità, l'integrità e la legalità dei Vostri Dati e delle modalità con cui i Vostri dati sono stati da Voi acquisiti, (iii) farete quanto commercialmente ragionevole per evitare l'accesso o l'uso non autorizzati ai Servizi, e comunicarci tempestivamente qualunque accesso o uso non autorizzato, e (iv) utilizzerete i Servizi solo nel rispetto della Guida Utente e delle leggi e della normativa governativa applicabili. Vi impegnate a non (a) utilizzare i Servizi per archiviare o trasmettere materiale illegale, diffamatorio, o altrimenti non legale o illegittimo, e a non archiviare o trasmettere materiale in violazione del diritto alla privacy di terzi, (b) utilizzare i Servizi per archiviare o trasmettere Codici Maligni, (c) interferire o pregiudicare l'integrità o la prestazione dei Servizi o con dati di terzi in essi contenuti, o (d) tentare di ottenere accesso non autorizzato ai Servizi o ai relativi sistemi o reti.

3.3. Prova gratuita

Nel caso Voi lo richiediate, Noi vi renderemo disponibili uno o più Servizi a titolo di prova gratuita per un periodo di 30 giorni.

Qualunque dato da Voi inserito nei servizi, o qualunque personalizzazione apportata ai servizi da voi o per voi durante la vostra prova gratuita sarà perduta in modo permanente alla conclusione del periodo di prova. Si conviene che durante la prova gratuita i servizi vengono forniti unicamente a scopo di valutazione e che non Vi affiderete alle prestazioni di tali servizi per scopi commerciali effettivi.

3.4. Rapporto con Terzi

Si conviene che i Servizi sono offerti unicamente a Voi e i compensi sono stabiliti sulla base di tale assunto e in accordo con le altre specifiche dell'Offerta Economica. Vi impegnate a non (a) rendere i Servizi disponibili ad altri al di fuori degli Utenti, e a non (b) vendere, rivendere, noleggiare, consegnare o dare in uso i Servizi.

4. Compensi e pagamento per i servizi acquistati

4.1. Compensi da parte dell'Utente

Vi impegnate a pagare tutti i compensi indicati nell'Offerta Economica e gli ulteriori compensi dovuti in base al presente accordo, secondo le tariffe applicabili in quel momento. Salvo quanto stabilito nel presente accordo o nell'Offerta Economica, (i) i compensi sono indicati e pagabili in Euro, (ii) i compensi sono dovuti sulla base dei servizi acquistati e non sull'effettivo utilizzo, e (iii) il livello dei servizi acquistati (per esempio il numero di curricula nel database) non può essere diminuito durante il relativo periodo di fatturazione indicato sull'Offerta Economica. I compensi per i servizi acquistati sono basati su periodi di fatturazione stabiliti nell'Offerta Economica che iniziano alla data di inizio sottoscrizione; di conseguenza, compensi per i servizi aggiunti nel corso di un periodo di fatturazione saranno addebitati per quell'intero periodo e i periodi restanti della sottoscrizione a meno che non sia specificato diversamente nell'Offerta Economica.

4.2. Fatturazione

La fatturazione dei Servizi Acquistati è descritta nell'Offerta Economica. Nel caso in cui nell'Offerta Economica siano omessi i dettagli di fatturazione, verranno seguite le seguenti scadenze di fatturazione (i) verrà emessa una fattura per il periodo di fatturazione iniziale da Voi selezionato e, successivamente, il primo giorno di ogni ulteriore periodo di fatturazione, fino alla cessazione dell'Accordo secondo l'art. 10 del presente accordo. Tutte le fatture sono pagabili a vista.

4.3. Pagamento

Vi impegnate a fornirci dati di carta di credito validi e aggiornati, o un ordine di pagamento valido sul nostro conto o altro metodo di pagamento da noi autorizzato. Nel caso in cui forniate dati di carte di credito, ci autorizzate ad addebitare il pagamento per tutti i Servizi elencati nell'Offerta Economica. L'addebito e i suddetti pagamenti saranno anticipati, o annualmente o sulla base di diversa frequenza di fatturazione indicata nell'Offerta Economica.

4.4. Sospensione del Servizio

In caso di ritardo di 15 giorni o più nel pagamento, Noi vi invieremo una comunicazione per e-mail semplice all'indirizzo della vostra amministrazione fornito alla sottoscrizione dell'accordo, indicando che non è stato ricevuto il pagamento. Se non riceviamo il pagamento dopo 15 giorni dalla comunicazione per e-mail semplice invieremo una PEC al vostro indirizzo registrato alla Camera di Commercio. Se dopo 15 giorni dall'invio della PEC non riceviamo il pagamento di qualunque importo da Voi dovuto sulla base del presente Accordo, avremo facoltà, senza che ciò limiti le vostre obbligazioni di pagamento o altri diritti e rimedi a Noi spettanti, di sospendere i nostri servizi nei Vostri confronti ai sensi dell'art. 1460 del Codice Civile fino a quando tali importi saranno completamente pagati.

Altamira garantisce che la sospensione del Servizio non comporta in alcun modo la perdita di quanto caricato all'interno della piattaforma acquistata.

5. Diritti di proprietà

5.1. Riserva di diritti

Fatti salvi i diritti limitati espressamente concessi nel presente accordo, Ci riserviamo tutti i diritti, titolarità e interessi relativi ai Servizi, inclusi (ma non solo) tutti i relativi diritti di proprietà intellettuale sulla piattaforma e sulle applicazioni web da noi fornite. Il presente accordo non Vi garantisce diritti al di fuori di quelli in esso espressamente previsti.

5.2. Tutela dei Diritti di Proprietà

Vi impegnate a non (i) permettere a terzi di accedere ai Servizi salvo quanto espressamente permesso nel presente accordo o nell'Offerta Economica, (ii) creare opere derivate basate sui Servizi, (iii) copiare o utilizzare per framing e mirroring qualunque parte o contenuto dei Servizi, salvo che copiare o inserire come frame sulla Vostra rete interna o comunque per Vostre finalità lavorative interne, (iv) eseguire ingegneria inversa sui Servizi, o (v) accedere ai Servizi per (a) costruire un prodotto o servizio concorrenziale, o (b) copiare qualunque caratteristica, funzione o grafica dei Servizi.

5.3. Proprietà dei Vostri Dati

Nei rapporti fra Noi e Voi, Voi siete esclusivi proprietari di tutti i diritti e interessi relativi a tutti i Vostri Dati, nonché titolari del trattamento dei Dati Personali.

5.4. Suggerimenti

Avremo licenza gratuita, globale, trasferibile, con possibilità di dare sub-licenza, irrevocabile, permanente e non esclusiva di utilizzare o incorporare nei Servizi qualunque suggerimento, richiesta di miglioramento, raccomandazione o altro commento fornito da Voi, inclusi gli Utenti, relativi al funzionamento dei Servizi.

6. Riservatezza

6.1. Definizione di Informazione Riservata

Nel presente accordo, "Informazione Riservata" indica tutte le informazioni riservate fornite da una parte ("Parte Informatrice") all'altra parte ("Parte Ricevente"), sia oralmente sia per iscritto, che vengano definite riservate o che si debbano ragionevolmente ritenere riservate data la natura delle informazioni e le circostanze della fornitura delle stesse. Le Vostre Informazioni Riservate includeranno i Vostri Dati; le Nostre Informazioni Riservate includeranno i Servizi; e le informazioni Riservate di ciascuna parte includeranno i termini e condizioni del presente Accordo e all'Offerta Economica, così come i piani commerciali e di marketing, le informazioni tecnologiche e tecniche, i disegni e progetti dei prodotti, e i processi commerciali resi noti da tale parte. Tuttavia, le Informazioni Riservate (ad eccezione dei Vostri Dati) non includeranno informazioni che (i) sono o divengono generalmente note al pubblico senza violazione di alcuna obbligazione nei confronti della Parte Informatrice, (ii) erano note alla Parte Ricevente prima che esse fossero rese note dalla Parte Informatrice senza violazione di alcuna obbligazione nei confronti della Parte Informatrice, (iii) vengono ricevute da terzi senza violazione di alcuna obbligazione nei confronti della Parte Informatrice, o (iv) sono state sviluppate dalla Parte Ricevente in modo indipendente. In nessun caso si considererà Informazione Riservata il fatto che esista un contratto fra le parti; ciascuna parte potrà liberamente rendere noto che le Parti hanno un rapporto commerciale.

6.2. Tutela delle Informazioni Riservate

Salvo che sia dato permesso scritto dalla Parte Informatrice, (i) la Parte Ricevente userà lo stesso grado di attenzione che usa per proteggere la riservatezza delle proprie informazioni riservate di tipo simile (ma in nessun caso inferiore al grado di diligenza ragionevole) per non rendere note o utilizzare le Informazioni Riservate della Parte Informatrice per finalità esterne all'ambito del presente Accordo, e (ii) la Parte Ricevente limiterà l'accesso alle Informazioni Riservate della Parte Informatrice a coloro fra i propri dipendenti, appaltatori e agenti che necessitino di tale accesso per finalità conformi al presente Accordo e che abbiano sottoscritto accordi di riservatezza con la Parte Ricevente contenenti tutele non inferiori a quelle previste nel presente accordo.

6.3. Tutela dei Dati

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati personali 2016/679 ("GDPR"), della normativa nazionale sulla protezione dei dati personali, nonché dei successivi provvedimenti in materia (di seguito congiuntamente "Normativa Privacy Vigente"), Altamira tratterà i Dati Personali in qualità di responsabile del trattamento, esclusivamente per le finalità oggetto del Servizio. Voi nominate Noi come responsabile esterno del trattamento dei dati come descritto in dettaglio nel Capitolo 5: Nomina a Responsabile Esterno del Trattamento. La Nomina a Responsabile Esterno forma parte integrante del presente Accordo.

Il Responsabile tratterà i dati personali seguendo le istruzioni documentate nella Nomina e/o quelle che gli saranno impartite successivamente.

In quanto titolari del trattamento dei Dati Personali, vi impegnate a manlevare e a tenere indenne Altamira da qualsiasi danno, pregiudizio, costo, spesa, sanzione derivanti da pretese o azioni giudiziarie, arbitrali o amministrative, purché le stesse siano l'effetto di istruzioni erronee impartite ad Altamira che siano violazioni dolose e colpose del GDPR e/o della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Per quanto riguarda il trattamento dei dati del personale e/o dei collaboratori dell'altra Parte, Ciascuna Parte si impegna a trattarli per l'esecuzione del contratto e:

- dichiara di aver ricevuto e preso visione dell'informativa ex art. 13 del GDPR in materia di trattamento dei dati personali. Per quanto riguarda l'informativa erogata da Altamira, si rinvia all'informativa presente al Capitolo 6 del presente Accordo;
- si impegna a sottoporre l'informativa summenzionata, ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR a tutti i propri personale e/o collaboratori i cui dati potrebbero essere trattati dall'altra Parte nell'esecuzione del contratto.

6.4. Divulgazione Obbligatoria

La Parte che riceve Informazioni Riservate (Parte Ricevente) della Parte che gliele comunica (Parte Informatrice) potrà divulgare dette informazioni qualora sia obbligata a farlo dalla legge, a condizione che la Parte Ricevente informi preventivamente la Parte Informatrice della necessità di tale divulgazione obbligatoria (nei limiti permessi dalla legge) e le fornisca ragionevole assistenza, a spese della Parte Informatrice, se la Parte Informatrice ritiene di contestare la divulgazione delle informazioni.

7. Garanzie e Manleve

7.1. Le Nostre Garanzie

Noi garantiamo che i Servizi opereranno in sostanziale conformità con quanto indicato nella Guida Utente. Salvo quanto previsto in questo accordo, non prestiamo garanzie ulteriori di alcun genere, espresse, implicite, legali o di altro tipo, compresa qualunque garanzia di idoneità ad un particolare scopo, nei più ampi limiti permessi dalle leggi applicabili.

Saremo responsabili nei vostri confronti in caso di disservizi e perdita dati, nonché per colpa grave o comportamento doloso. Salvo che inderogabilmente la legge disponga altrimenti, la nostra responsabilità derivante dal presente accordo non eccederà l'importo netto pagato da Voi per i Servizi nei 12 mesi precedenti l'evento da cui origina tale responsabilità. La limitazione di responsabilità non opera per caso di dolo e colpa grave.

7.2. Le Vostre Garanzie

Voi garantite che non siete nostro concorrente diretto e che non accederete ai Servizi allo scopo di monitorare la loro disponibilità, prestazione o funzionalità, o per qualunque altro scopo di concorrenza o confronto commerciale.

Con specifico riferimento al trattamento dei Dati Personali, Voi garantite di effettuare tale trattamento in maniera conforme alla normativa vigente (Regolamento Europea 679/2018, Codice Privacy e provvedimenti rilevanti dell'Autorità Garante per la Privacy).

Voi vi impegnate a manlevarci e a tenerci indenni, in qualsiasi momento, anche successivamente alla scadenza, recesso o risoluzione per qualsiasi causa del presente Accordo, da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, responsabilità, onere, spesa derivante da un vostro utilizzo dei Vostri Dati e dei Servizi, nonché dal trattamento dei Dati Personali che sia illecito e/o errato e/o non conforme all'Accordo e/o in violazione dei diritti di terze parti e/o in violazione della legge impegnandovi inoltre a inviarci tempestiva comunicazione di eventuali domande e/o contestazioni ricevute da parte di terzi.

8. Responsabilità – collaborazione

8.1. Responsabilità

Notifica di Guasti, Errori e Danni Connessi

Allo scopo di permetterci di correggere tempestivamente mancanze ed errori nei servizi e limitare i danni connessi, Vi impegnate a notificarci entro quindici giorni per iscritto alla nostra casella PEC altamira@pec.it, qualunque guasto ed errore e a fornirci informazioni riguardo al tipo e alla quantità dei danni prevedibili ad essi connessi. Vi impegnate inoltre ad adottare tutte le misure necessarie per limitare nel massimo grado possibile ogni danno connesso. Il nostro unico obbligo sarà di intervenire per riparare nel massimo grado possibile tali guasti come descritto nel Capitolo 1. Supporto Tecnico.

9. Durata e risoluzione

9.1. Durata dell'Accordo e disdetta

I Servizi da Voi acquistati cominciano dalla data di firma dell'Offerta Economica e continuano per la durata in esso indicata. Salvo che sia diversamente indicato nell'Offerta Economica, tutti i Servizi saranno automaticamente rinnovati per periodi pari a un anno, salvo che una delle parti dia all'altra avviso di disdetta almeno 30 giorni prima della fine della durata. Il prezzo nel corso di tale periodo di rinnovo sarà lo stesso applicato durante il periodo precedente salvo il caso in cui Vi abbiamo dato avviso scritto di un aumento di prezzo almeno 30 giorni prima della fine di tale periodo precedente, nel qual caso l'aumento di prezzo sarà efficace dal rinnovo in poi. Il suddetto aumento di prezzo non sarà superiore al 25% del prezzo per i relativi Servizi nel periodo immediatamente precedente, salvo che il prezzo in tale periodo precedente fosse indicato nella relativa Offerta Economica come promozionale o una tantum.

9.2. Recesso per giusta causa

Una parte può recedere dal presente Accordo per giusta causa: (i) con preavviso scritto di 30 giorni all'altra parte in caso di violazione non trascurabile se tale violazione è ancora presente alla scadenza di tale periodo, o (ii) se l'altra

parte viene sottoposta a domanda di fallimento o qualunque altro procedimento relativo a insolvenza, amministrazione controllata, liquidazione o cessione dei beni ai creditori.

9.3. Rimborso o Pagamento in caso di Recesso

In caso recediate per giusta causa, Vi rimborseremo ogni compenso già versato a copertura del periodo residuo di tutte le sottoscrizioni successivo alla data effettiva di recesso. In caso di nostro recesso per giusta causa, potremo trattenere ogni compenso già versato. In nessun caso il recesso vi libererà dall'obbligo di pagare i compensi a noi dovuti per il periodo precedente la data effettiva di recesso.

9.4. Restituzione dei Vostri Dati

La piattaforma rende disponibile in qualsiasi momento, direttamente online in modalità self-service, i Vostri Dati per il download. Le modalità tecniche di download sono quelle previste dalla piattaforma che permette di scaricare in piena autonomia tutti i Vostri Dati presenti nella piattaforma in modo massivo nei formati Microsoft Excel, CSV e XML. In nessun caso Voi potrete pretendere da Noi la fornitura dei dati in un'altra modalità, se non a seguito della accettazione di una apposita offerta economica ad hoc per restituire i dati nel formato specificato da voi. È Vostra responsabilità effettuare il download dei Vostri Dati dalla piattaforma entro la data di scioglimento effettivo della sottoscrizione. Successivamente a tale data, Noi non avremo alcun obbligo di tenere o fornire Vostri Dati e da quel momento, salvo che ciò sia vietato per legge, cancelleremo tutti i Vostri Dati che si trovino nel Nostro sistema o comunque in Nostro possesso o sotto il Nostro controllo. Nel caso in cui Voi desideriate un periodo aggiuntivo per il download dei Vostri Dati, dovrete stipulare apposita estensione dei Servizi Acquistati.

10. Disposizioni finali

10.1. Legge applicabile e competenza

L'accordo sarà interpretato conformemente alle leggi Italiane e le parti accettano di sottoporsi alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano.

10.2. Modalità di Avviso

Salvo che sia espressamente indicato nel presente Accordo, tutti gli avvisi, permessi e approvazioni previsti dal presente accordo saranno per iscritto e inviati tramite: (i) PEC, (ii) lettera raccomandata, o (iii) e-mail (l'e-mail non sarà sufficiente per avvisi previsti agli articoli 8, 9 e 10). Gli avvisi saranno a Voi indirizzati all'amministratore di sistema da Voi indicato per il Vostro conto dei relativi Servizi, e in caso di avvisi connessi a fatturazione, al relativo contatto per la fatturazione da Voi indicato.

10.3. Rapporto fra le Parti

Le parti sono contraenti indipendenti. Il presente Accordo non crea una società, franchising, joint venture, agenzia, rapporto fiduciario o rapporto di lavoro dipendente tra le parti.

10.4. Nessun Terzo Beneficiario

Non esistono terzi beneficiari del presente Accordo.

10.5. Rinuncia e Rimedi Cumulabili

Nessuna mancanza o ritardo di una parte nell'esercitare un diritto previsto dal presente Accordo costituirà rinuncia a tale diritto. Salvo che sia espressamente stabilito nel presente accordo, i rimedi previsti dall'accordo sono in aggiunta a, e non escludono, ogni altro rimedio, legale o di equity, disponibile per la parte. Le parti sono concordi nel ritenere che i rimedi stabiliti nel presente Accordo dovranno intendersi in aggiunta e non in sostituzione ai rimedi

stabiliti dalla legge. Eventuali ritardi nell'esercizio dei diritti previsti nel presente Accordo non dovranno essere intesi come acquiescenza e/o rinuncia all'esercizio di tali diritti.

10.6. Conservazione

Se una qualunque disposizione del presente Accordo viene ritenuta contraria alla legge da un tribunale competente per giurisdizione, la disposizione sarà modificata dal tribunale e interpretata in modo da realizzare al meglio le finalità della disposizione originale nei limiti più ampi consentiti dalla legge, e le restanti disposizioni del presente Accordo resteranno efficaci.

10.7. Cessione

Ci riserviamo il diritto di cedere il presente Accordo nella sua interezza (incluso l'Offerta Economica) a qualunque affiliato o in caso di fusione, acquisizione, riorganizzazione societaria, o vendita di tutto o sostanzialmente tutto il Nostro patrimonio, purché rimanga invariata la capacità di adempiere al presente Accordo.

10.8. Intero Accordo

Il presente Accordo, inclusi tutti gli allegati e integrazioni e l'Offerta Economica, costituisce l'intero Accordo tra le parti e prevale su tutti gli accordi, proposte o dichiarazioni, scritti o orali, precedenti e contemporanei, riguardanti il suo oggetto. Nessuna modifica, emendamento, o rinuncia a qualunque disposizione del presente Accordo sarà efficace salvo che fatta per iscritto e sottoscritta o accettata elettronicamente dalla parte contro cui si intende far valere la modifica, emendamento o rinuncia. Tuttavia, in caso di conflitto o incompatibilità fra le disposizioni contenute nel testo del presente Accordo e qualunque allegato, integrazione ad esso o Offerta Economica, i termini di tale allegato, integrazione o Offerta Economica prevarranno. Nonostante qualunque dichiarazione contraria in essi contenuta, nessun termine o condizione stabilita nel Vostro ordine d'acquisto o altra documentazione d'ordine (eccetto l'Offerta Economica) saranno incorporati o formeranno parte del presente Accordo, e tali termini e condizioni saranno nulle. Nonostante qualunque statuizione contraria, ci riserviamo il diritto di modificare periodicamente i presenti termini e condizioni. Le modifiche entreranno in vigore solo se sottoscrivete una nuova Offerta Economica che fa riferimento alle condizioni modificate.

Capitolo 5: Nomina a Responsabile Esterno del Trattamento dei Dati Personali

Premesso che

- Il Cliente è titolare del trattamento ("Titolare") dei Dati Personali caricati nella piattaforma gestionale Altamira HRM per le risorse umane ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, (in seguito "Codice Privacy") e del Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR").
- Il Titolare ha stipulato con Altamira S.r.l. (di seguito, "Responsabile") un contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi in outsourcing (di seguito, i "Servizi") meglio descritti di seguito e nel contratto medesimo, che, anche se non materialmente allegato, forma parte integrante della presente nomina (di seguito, il "Contratto").
- Nell'ambito dei Servizi citati, il Responsabile potrà svolgere le operazioni di trattamento dei Dati Personali identificati all'Allegato A, meglio specificate all'Allegato B;
- La fornitura dei Servizi implica l'esternalizzazione dei seguenti dati al Responsabile Esterno in funzione dei moduli della piattaforma Altamira HRM utilizzati:

Modulo Altamira HRM	Categorie dei Dati trattati e soggetti interessati
Altamira Recruiting	Dati Personali riferibili ai candidati e, in particolare: • Dati comuni; • Dati particolari (es. appartenenza a categoria protetta).
Altamira Employees	Dati Personali riferibili ai dipendenti del Cliente e, in particolare: • Dati comuni; • Dati particolari; • Dati giudiziari (ove applicabile); • Dati retributivi.
Altamira Performance	Dati Personali riferibili ai dipendenti del Cliente e, in particolare: • Dati comuni (es. valutazione del percorso professionale e delle performance del dipendente).
Altamira Ferie & Permessi	Dati Personali riferibili ai dipendenti del Cliente e, in particolare: • Dati comuni; • Dati particolari.
Altamira Presenze	Dati Personali riferibili ai dipendenti del Cliente e, in particolare: • Dati comuni.
Altamira Learning	Dati Personali riferibili ai dipendenti del Cliente e, in particolare: • Dati comuni.

- Le fattispecie di cui sopra integrano fattispecie rilevanti ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (in seguito, "Codice Privacy"), come modificato dal D.Lgs. 101/2018, e, pertanto, si rende necessario disciplinare il rapporto intercorrente fra le parti prevedendo gli specifici compiti e le istruzioni nei confronti del soggetto incaricato.
- Con la presente nomina, il Titolare fornisce l'autorizzazione generale al Responsabile ad avvalersi di sub-responsabili, l'elenco dei quali sarà mantenuto all'indirizzo <https://www.altamirahrm.com/it/trust/privacy/responsabili-esterni>. Eventuali variazioni all'elenco dei sub responsabili verranno notificate con 45 giorni di preavviso tramite PEC. Nel caso in cui il cliente si opponga alla nomina di eventuali nuovi sub responsabili potrà risolvere il contratto entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione con le modalità specificate nel Capitolo 4 articolo 9, interrompendo quindi il trattamento da parte di Altamira. Altamira garantisce che, nel caso in cui l'Accordo sia risolto per opposizione alla nomina di un sub responsabile, i dati del titolare non verranno trasferiti al sub responsabile e che gli stessi, in assenza di specifici obblighi di legge che ne richiedano la conservazione, verranno cancellati irreversibilmente.

- Si precisa che, Altamira non si assume alcuna responsabilità per eventuali ulteriori dati raccolti e trattati da parte del Titolare all'interno dei differenti moduli della piattaforma non pertinenti ed eccedenti rispetto alla finalità del trattamento preposto. Altamira, previa verifica dell'informativa privacy caricata dal Titolare, segnalerà eventuale non conformità come previsto dall'art. 28 del GDPR.

Tutto ciò premesso

con il presente atto, il Titolare, come sopra individuato e legalmente rappresentato dal sottoscrittore, ai sensi dell'art. 28 GDPR e in considerazione della sua esperienza, capacità ed affidabilità

Nomina

Altamira S.r.l., con sede legale in Via G. Marradi, 1, 20123 Milano, in persona del Suo rappresentante legale, quale Responsabile esterno del trattamento dei Dati Personali a cui ha accesso nello svolgimento dei Servizi di cui in premessa.

Il Responsabile dovrà, in particolare:

- effettuare le sole operazioni di trattamento elencate all'Allegato B necessarie alla fornitura dei Servizi – anche per mezzo di propri incaricati del trattamento (es. personale IT, Customer Service Engineers) e/o responsabili interni e/o responsabili e sub-responsabili esterni del trattamento e/o amministratori di sistema, tutti appositamente nominati. Le operazioni di trattamento dei Dati eventualmente necessarie alla fornitura dei Servizi vanno effettuate nel rispetto delle prescrizioni dettate dalla vigente normativa e attenendosi alle istruzioni generali contenute nel presente atto e a quelle ulteriori eventualmente comunicate dal Titolare, con esplicito divieto di utilizzare i dati per scopi e finalità differenti da quelli sopra indicati;
- provvedere all'aggiornamento, modifica, rettifica e cancellazione dei Dati qualora ciò sia necessario in relazione alle finalità del trattamento e se richiesto dal Titolare;
- curare la conservazione dei Dati in conformità a quanto previsto dall'art. 5 GDPR e, in generale, nel rispetto dei tempi e delle modalità imposte dalla normativa vigente, anche nazionale;
- individuare e adottare le misure di sicurezza e organizzative adeguate previste dalla normativa Privacy applicabile, e in particolare:
 - a) ridurre al minimo i rischi di distruzione, di perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento stesso dei Dati, adottando ove di propria competenza e pertinenza le misure di sicurezza adeguate, conformemente al GDPR e al modificato Codice Privacy e in particolare, a titolo di esempio e ove applicabile al caso specifico: (i) adottare un sistema di autenticazione informatica con credenziali di almeno 8 caratteri, permettendo l'accesso solo agli incaricati e/o agli amministratori di sistema e/o ai responsabili interni del trattamento all'uso muniti di credenziali di autenticazione; (ii) adottare procedure di gestione delle credenziali di autenticazione, nonché di disattivazione delle stesse se non utilizzate da almeno 6 mesi o in caso di perdita della qualità che consente l'accesso ai Dati; (iii) impartire istruzioni per regolare le modalità per assicurare la disponibilità dei Dati in caso di prolungata assenza o impedimento dell'incaricato che renda indispensabile e indifferibile intervenire per necessità di operatività e sicurezza; (iv) utilizzare un sistema di autorizzazione per gli incaricati, i responsabili interni e gli amministratori di sistema e aggiornare periodicamente l'ambito del trattamento consentito a detti soggetti; (v) redigere e aggiornare la lista degli incaricati; (vi) proteggere gli strumenti elettronici e i Dati rispetto a trattamenti illeciti e ad accessi non consentiti, adottando antivirus e software volti a prevenire la vulnerabilità di strumenti elettronici, da aggiornare con cadenza almeno semestrale; (vii) adottare procedure per la custodia di copie di sicurezza, il ripristino della disponibilità dei Dati e dei sistemi, che prevedano il salvataggio dei Dati con frequenza almeno settimanale;

- b) dar istruzione ai propri incaricati, responsabili interni e amministratori di sistema di mantenere come confidenziale ogni dato personale di terzi portato a loro conoscenza nel corso dei Servizi, allo stesso modo dei relativi trattamenti, evitando che le credenziali restino incustodite o il terminale accessibile durante una sessione di trattamenti;
- c) adottare, rispettare e far rispettare ai propri incaricati, responsabili interni e amministratori di sistema misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, tra cui a titolo di esempio e ove applicabile al caso specifico: (i) misure e procedure volte ad assicurare la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi, nonché la disponibilità e l'accesso dei Dati in caso di incidente fisico o tecnico; (ii) procedure per la notifica di eventuali data breach all'autorità competente; (iii) formazione del personale; (iv) policy, processi e strumenti adottati da Altamira per assicurare e incrementare la conformità con il GDPR; (v) misure di cifratura e pseudoanonimizzazione; (vi) procedure per testare, verificare e valutare l'efficacia delle misure adottate; (vii) impostazione dei propri sistemi secondo i principi di privacy by design e by default e includere l'Analisi sull'Impatto della Protezione dei dati e il risk assessment nelle proprie procedure privacy; (viii) conservazione dei registri delle attività di trattamento svolte e loro messa a disposizione del Titolare su richiesta; (ix) nomina di un Data Protection Officer ove necessario; (x) revisione della propria strategia di trasferimento di dati transfrontaliero in linea con il GDPR;
- vigilare che gli incaricati, i responsabili interni, i responsabili e sub-responsabili esterni e gli amministratori di sistema trattino i Dati nel rispetto del Codice Privacy e del GDPR in particolare: (i) che effettuino il trattamento in modo lecito e corretto, esclusivamente ai fini della prestazione dei Servizi; (ii) che trattino i Dati unicamente per finalità inerenti i compiti loro assegnati; (iii) che non comunichino o diffondano i dati senza la preventiva autorizzazione del Titolare; (iv) che verifichino, in caso di interruzione anche temporanea del lavoro, che i Dati trattati non siano accessibili a terzi non autorizzati; (v) che custodiscano e mantengano strettamente riservate le credenziali di autenticazione; (vi) che rispettino le misure di sicurezza adottate dal Titolare;
- individuare gli amministratori di sistema, ove necessario, e nominarli per iscritto adempiendo a tutti i requisiti previsti dal Provvedimento del Garante Privacy del 27 novembre 2008;
- periodicamente e, comunque, almeno annualmente verificare la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione degli incaricati, responsabili e amministratori di sistema;
- collaborare con il Titolare nel rispondere alle richieste del Garante per la Protezione dei Dati Personali, in caso di effettuazione di controlli ed accertamenti da parte dell'Autorità;
- assicurare il rispetto delle prescrizioni del Garante Privacy competente, informando il Titolare del trattamento circa eventuali richieste formulate dal Garante Privacy o da qualsiasi altra Autorità Giudiziaria e/o pubblica, nonché di ogni questione rilevante in materia di trattamento dei Dati che dovesse sorgere durante l'espletamento dei Servizi;
- avvisare tempestivamente il Titolare di ogni eventuale richiesta ricevuta dagli interessati inerente l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-21 GDPR;
- ove richiesto dal Titolare, rendere l'informativa di cui all'art. 13 GDPR e/o richiedere il consenso secondo quanto disposto dall'art. 6 GDPR e/o predisporre la richiesta di autorizzazione per il trattamento dei dati particolari e per il trasferimento di dati personali all'estero, nei casi non previsti dalle autorizzazioni generali rilasciate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- consentire al Titolare del trattamento l'esercizio del potere di controllo ai sensi dell'art. 28 GDPR: in tal contesto, mettere a disposizione del Titolare ove le circostanze lo richiedano tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del presente atto;
- interrompere, in caso di revoca o cessazione per qualsiasi ragione del presente atto di nomina, ogni operazione di trattamento dei Dati e, su istruzione del Titolare del trattamento, provvedere alla restituzione

dei Dati al Titolare e, quindi, alla cancellazione degli stessi in tempi adeguati e comunque non oltre i 60 giorni dalla richiesta;

- notificare il Titolare del trattamento delle violazioni di dati personali (“data breach” o “data loss”) di cui il Responsabile viene a conoscenza, senza ingiustificato ritardo. Nel caso in cui il “data loss” richieda un’operazione di ripristino dei dati, il Responsabile indicherà al Titolare la data del backup da cui vengono ripristinati i dati in modo da permettere al Titolare di conoscere l’esatto intervallo temporale dei dati persi;
- supportare il Titolare per quanto di propria competenza, nell’effettuare apposita valutazione dell’impatto dei trattamenti oggetto del Servizio sulle libertà e i diritti degli interessati, tenendo conto dei rischi noti o evidenziabili e delle misure tecniche e organizzative (anche di sicurezza) da adottare per mitigare tali rischi. Se necessario, all’esito di tale valutazione di impatto, il Responsabile su richiesta supporta il Titolare anche nelle attività di consultazione dell’autorità di controllo ai sensi dell’art. 36 del GDPR.

Il Titolare vigilerà periodicamente sulla puntuale osservanza delle istruzioni qui impartite al Responsabile e verificherà il perdurare dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità che hanno influito sulla designazione del Responsabile.

Il Titolare, ove intenda procedere a tale attività di verifica, invierà al Responsabile, con almeno 45 giorni lavorativi di preavviso, una comunicazione scritta avente ad oggetto: i) una lista di domande volte a circoscrivere l’oggetto della verifica, che dovrà comunque essere limitato all’attività che il Responsabile svolge per conto del Titolare, nell’ambito del Contratto; ii) una lista di documenti che il Titolare intende verificare.

Si precisa che: (i) le verifiche documentali da parte del Titolare potranno avvenire esclusivamente da remoto grazie all’invio cifrato da parte del Titolare di tutta la documentazione richiesta; (ii) le visite, eventuali e da concordarsi con il Responsabile, non potranno avere durata superiore di 2 ore lavorative al fine di limitare gli impatti e i rallentamenti che tale verifica potrebbe causare sulle quotidiane attività di business del Responsabile. Rimane salva la possibilità per le parti di concordare che tali verifiche vengano condotte al di fuori dell’orario lavorativo.

Il Responsabile si impegna a offrire ogni supporto necessario a tali attività di verifica, rispondendo alle richieste di informazioni e chiarimenti e fornendo la documentazione eventualmente richiesta.

In nessun caso il Responsabile darà accesso ai propri sistemi informativi al Titolare in modalità autenticata o permetterà accessi alle reti private dei propri sistemi informativi. Resta inteso che il Titolare è libero di effettuare attività di vulnerability assessment (VA) o penetration test (PT) sugli endpoint pubblici del Responsabile o dei suoi partner di infrastruttura alle seguenti condizioni:

- l’attività di VA e PT viene richiesta dal Titolare ed autorizzata dal Responsabile tramite una richiesta scritta a privacy@altamirahrm.com contenente il dettaglio della attività da svolgere
- le attività di VA e PT non arrechino in alcun modo danno al servizio erogato da Altamira. Nel caso in cui il Titolare danneggi le infrastrutture o riduca i livelli di servizio di Altamira, successivamente, il Responsabile potrà impedire tecnicamente al Titolare di accedere ai propri endpoint pubblici fermo restando il diritto al risarcimento per il danno

Per maggiori informazioni in merito alle attività di verifica ed ispezione si rimanda alla *Policy per la corretta gestione delle ispezioni* che Altamira fornirà al cliente su richiesta.

Il presente incarico non prevede alcun compenso aggiuntivo a favore del Responsabile rispetto a quello già pattuito in Contratto.

Il Titolare si riserva, ove ne ravvisasse la necessità, la facoltà di integrare ed adeguare, tempo per tempo, le istruzioni qui contenute anche in ottemperanza alle evoluzioni normative in materia di trattamento di Dati: a tal fine, modificherà l’Elenco dei dati trattati e l’Elenco delle operazioni di trattamento, integrandoli con gli eventuali Dati e le operazioni di trattamento ulteriori affidate al Responsabile esterno.

La nomina a Responsabile esterno del trattamento dei Dati decorre dalla sottoscrizione della presente e resterà valida sino a revoca o comunque fino al venir meno per qualsiasi ragione del Contratto o sino alla cessazione dei Servizi e/o di ogni attività di trattamento dei Dati di cui sopra.

Per quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione di dati personali.



ALTAMIRA srl

John Martelli

Responsabile interno della Privacy

Allegato A: Elenco dei dati trattati

Qui di seguito l'elenco dei dati trattati dal Responsabile, fermo restando che in alcuni processi gestiti dalla piattaforma Altamira HRM, l'inserimento dei dati avviene da parte di soggetti esterni su cui il Titolare ed il Responsabile non hanno alcun controllo. Per fare un esempio, l'invio di una candidatura da parte di un candidato può contenere dati personali non compresi in questo elenco. Nel caso in cui dei soggetti esterni inseriscono dati personali al di fuori di quelli elencati e il Titolare se ne accorge, questi verranno eliminati dalla piattaforma. Nel caso sia il Responsabile ad accorgersi della presenza dei dati al di fuori di quelli elencati, ne darà pronta notifica al Titolare.

Resta inteso che il Titolare non potrà integrare l'elenco dei dati trattati, aggiungendo altre categorie di dati che il Responsabile debba trattare oppure ulteriori operazioni di trattamento, senza preventiva informazione ed istruzione al Responsabile. Personalizzazioni specifiche basate su esigenze puntuali del Titolare dovranno essere pattuite e inserite quale deroga all'offerta commerciale ed integrazione alla presente nomina.

☒ Dati identificativi	☒ Dati particolari:	☐ Dati giudiziari:
☒ nome	☒ dati che rivelano l'origine razziale o etnica (foto)	☐ dati relativi a indagini penali in corso
☒ cognome	☐ dati che rivelano le opinioni politiche	☐ dati relativi a condanne penali
☒ email	☐ dati che rivelano le convinzioni religiose o filosofiche	☐ dati relativi a carichi pendenti
☒ indirizzo	☐ dati che rivelano l'appartenenza sindacale	☐ dati relativi a casellario giudiziale
☒ data di nascita	☐ dati biometrici	
☒ codice fiscale	☒ dati relativi alla salute (categorie protette che indicano la patologia sul CV)	
☒ luogo di nascita	☐ dati relativi alla vita/orientamento sessuale	
☒ numero telefono fisso		
☒ numero telefono mobile		
☒ dati bancari (solo per Titolari che usano Altamira Employees, Altamira HR Analytics o Altamira Payroll)		
☐ dati di solvibilità economica		
☒ indirizzo IP		
☒ foto		

I Dati trattati si riferiscono ai seguenti soggetti interessati:

- ☒ Candidati
- ☒ Dipendenti
- ☒ Collaboratori (stagisti, interinali, progetto, co.co.co/pro, apprendisti)
- ☒ Utenti web
- ☐ Clienti
- ☐ Potenziali Clienti
- ☐ Fornitori
- ☐ Potenziali Fornitori

Allegato B: Elenco delle operazioni di trattamento

- | | | |
|--|---|---|
| ☒ Raccolta | ☐ Modifica | ☐ Comunicazione |
| ☒ Registrazione | ☐ Estrazione | ☒ Limitazione |
| ☒ Organizzazione | ☒ Consultazione | ☒ Cancellazione |
| ☒ Strutturazione | ☐ Uso | ☒ Distruzione |
| ☒ Conservazione | ☒ Elaborazione | ☐ Raffronto fra dati |

Capitolo 6: Informativa per il trattamento dei dati dei clienti

Altamira S.r.l., con sede legale in Via G. Marradi 1, 20123 Milano, CF, P. IVA Iscrizione R.I. Di Milano n. 12940250157, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), La informa, ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, (in seguito "Codice Privacy") che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i dati personali identificativi (in particolare, nome, cognome, azienda, attività economica, situazione patrimoniale, in seguito "Dati" o "Dati personali") da Lei forniti in occasione dell'acquisto di prodotti o servizi del Titolare o, in genere, del rapporto contrattuale in essere col Titolare.

2. Finalità del trattamento

I Suoi Dati personali sono trattati, senza Suo previo consenso (art. 6 lett. b), c) GDPR), per le seguenti Finalità di Servizio:

- l'esecuzione del contratto e/o l'adempimento di impegni precontrattuali, in particolare per:
 - la gestione dei rapporti precontrattuali e contrattuali;
 - l'esecuzione del contratto;
 - l'invio di comunicazioni di servizio via e-mail, newsletter;
 - la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- l'adempimento da parte del Titolare di obblighi di legge, ossia per:
 - rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti.
 - la tenuta della contabilità e degli adempimenti ad essa relativi;
 - la compilazione ed elaborazione delle dichiarazioni fiscali e degli adempimenti alle stesse connesse;
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare, ossia per:
 - la prevenzione e repressione di atti illeciti, la verifica di solvibilità, nonché la tutela dei diritti e degli interessi legittimi del Titolare e/o di terzi, anche in sede giudiziaria: l'interesse del Titolare corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi Dati sarà effettuato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 GDPR, e specificatamente raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei dati, con le seguenti modalità:

- Cartacea (archivi)
- Informatizzata (attraverso rete web, pc e dispositivi mobili, Salesforce, Zendesk e Office 365).

I Suoi dati personali vengono protetti in modo da minimizzare il rischio di distruzione, perdita (compresa la perdita accidentale), accesso/utilizzo non autorizzati o utilizzo incompatibile con la finalità iniziale della raccolta. Ciò viene conseguito con le misure di sicurezza tecniche e organizzative attuate dal Titolare.

4. Conferimento dei Dati

Il conferimento dei Dati per le finalità di cui sopra è obbligatorio. In loro assenza non sarà possibile instaurare o dare esecuzione al rapporto contrattuale col Titolare.

5. Accesso ai Dati

I Suoi Dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui sopra a:

- dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- soggetti terzi (ad esempio, fornitori, professionisti, banche, affiliati) ove svolgano attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

6. Comunicazione dei Dati

Senza Suo espresso consenso (ex art. 6 lett. b, c GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi Dati ai seguenti soggetti che li tratteranno nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento, ove da questi richiesto:

- Ministero delle finanze, Agenzia delle Entrate ed enti ministeriali;
- Enti locali (regioni, province, comuni);
- Commissioni tributarie regionali e provinciali;
- Soggetti terzi (ad esempio, partner e aziende clienti), che tratteranno i dati per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

Se i Suoi dati saranno trasmessi al di fuori dell'unione Europea questo avverrà nel pieno rispetto della normativa italiana sulla privacy e della normativa europea GDPR.

7. Conservazione dei dati

Il Titolare tratterà i Dati Personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

8. Trasferimento dei dati

I Suoi Dati non saranno diffusi né trasferiti in paesi extra UE.

9. Diritti dell'interessato

Il Titolare La informa che, in qualità di soggetto interessato, se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha il diritto di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di Suoi dati personali, anche se non ancora registrati, e che tali dati vengano messi a Sua disposizione in forma intellegibile;
- ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei dati personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; e) quando possibile, del periodo di conservazione dei dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; f) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e

delle conseguenze previste per l'interessato; g) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;

- ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei dati inesatti ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati incompleti;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) qualora Lei si sia opposto al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento; e) in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un Suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i dati personali che La riguardano per trasmetterli ad altro titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro titolare;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi connessi alla Sua situazione particolare al trattamento dei dati personali che La riguardano; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante email e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i Suoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte Sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

10. Modalità di esercizio dei diritti

Lei può in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

- inviando una raccomandata a.r. all'indirizzo del Titolare;
- inviando un'e-mail all'indirizzo privacy@altamirahrm.com.

11. Titolare, responsabile e incaricati del trattamento

Il titolare del trattamento è: Altamira S.r.l., Via G. Marradi 1, 20123 Milano.

Il responsabile interno del trattamento è: John Martelli

L'elenco aggiornato dei responsabili, degli incaricati e degli amministratori di sistema è custodito presso la sede del Titolare.