

Isaac | DE

Contratto Cliente Finale



Sommario

1. DESCRIZIONE DEL PRODOTTO	3
1.1 Rilevanza contrattuale di premesse.....	3
1.2 Definizioni.....	3
2. OGGETTO DEL CONTRATTO	4
2.1 Licenza d'uso	4
2.1.1 Caratteristiche della licenza.....	4
2.1.2 Sistema di gestione e controllo delle licenze	4
2.2 Manutenzione.....	5
2.2.1 Modalità di esplicazione del servizio di manutenzione.....	5
2.3 Assistenza.....	6
2.3.1 Modalità di esplicazione del servizio di assistenza.....	6
2.4 Servizi professionali non inclusi nella licenza	6
3. TITOLARITÀ DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE DEL SOFTWARE.....	7
3.1 Proprietà della Piattaforma.....	7
3.2 Codici sorgente.....	7
4. DURATA DEL CONTRATTO	7
4.1 Durata e Decorrenza	7
5. RESPONSABILITÀ DELLE PARTI	7
5.1 Obblighi e responsabilità del Fornitore.....	7
5.2 Obblighi e responsabilità del Cliente.....	8
5.3 Acquisto e utilizzo della Piattaforma Isaac DE	8
6. CONDIZIONI ECONOMICHE E CORRISPETTIVO.....	10
6.1 Modalità di pagamento	10
7. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	11
7.1 Protezione dei dati	11
8. MODALITÀ EROGAZIONE ASSISTENZA.....	12
9. INFORMATIVA PRIVACY ai sensi del REG. n° 679/2016	12

1. DESCRIZIONE DEL PRODOTTO

Isaac DE è una piattaforma software per la gestione agile e veloce dei Big Data, sviluppata da Sogetel S.r.l. (nel seguito per brevità detta Sogetel) e pertanto di sua esclusiva proprietà.

Nell'ambito del presente contratto Sogetel renderà disponibile il prodotto sul marketplace del partner Retelit (per brevità di seguito detto Retelit) e, attraverso questo, permetterà al Cliente (nel seguito detto Cliente), di acquistare il prodotto in forma di licenza d'uso annuale e di usufruirne in modalità PaaS tramite la rete e i datacenter di Retelit.

All'atto dell'acquisto da parte del Cliente alcune procedure automatizzate, sviluppate e mantenute da Retelit con il supporto iniziale di Sogetel, provvederanno alla generazione e configurazione in cloud Retelit delle macchine virtuali necessarie a supportare quanto ordinato dal Cliente, e a installare e configurare l'ambiente Isaac DE richiesto.

Tali macchine virtuali, così come quant'altro al loro contorno necessario all'erogazione del servizio e a qualsiasi titolo appartenente all'infrastruttura informatica e di rete Retelit, sono di esclusiva pertinenza e responsabilità di Retelit. Qualsiasi malfunzionamento di tale infrastruttura fisica e virtuale non potrà essere in alcun modo imputabile a Sogetel.

Tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue.

1.1 Rilevanza contrattuale di premesse

Le premesse, formano, a tutti gli effetti, parte integrante e sostanziale del contratto di licenza. In caso di loro contrasto prevarrà sempre quanto previsto da quest'ultimo.

1.2 Definizioni

Ai fini del presente documento "Termini e condizioni generali del contratto", si definisce il significato di quanto segue:

1. **Codice sorgente:** il codice sorgente è il testo di un programma scritto in un linguaggio di programmazione. Il codice sorgente deve essere opportunamente elaborato per divenire un programma eseguibile; tale elaborazione è necessaria per giungere all'esecuzione del programma.
2. **Attivazione dei servizi:** Indica il momento in cui vengono fornite al Cliente le credenziali di accesso alla piattaforma Cloud Retelit.
3. **Infrastruttura Cloud:** Indica l'infrastruttura informatica abilitante i servizi (in modalità IaaS, PaaS o SaaS), allocata direttamente nei datacenter di Retelit.
4. **Manutenzione:** servizi di manutenzione e aggiornamento della piattaforma più dettagliatamente indicati nelle clausole del presente documento.
5. **Servizi di assistenza:** attività, in qualsiasi forma, prestata dal Fornitore per coadiuvare il Cliente nello svolgimento di compiti realizzativi del prodotto fornito;
6. **Tempo di creazione ticket:** il tempo occorrente tra la segnalazione del problema e l'apertura del ticket relativo.

7. **Tempo di intervento:** il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket e la presa in esame del problema.
8. **Tempo di soluzione:** il tempo intercorrente tra la presa in esame del problema ed il ripristino della funzionalità o componente del sistema cui si riferisce la segnalazione; per ripristino si intende la comunicazione all'utente finale dell'avvenuta chiusura della segnalazione e l'avvenuta spedizione della patch di correzione o della nuova versione del software.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Licenza d'uso

Con il presente documento Sogetel concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e non sub licenziabile della piattaforma Isaac DE, del quale è legittimo titolare, utilizzabile nel Cloud del Partner Retelit.

La licenza d'uso autorizza il Cliente a svolgere le attività seguenti:

- utilizzare la Piattaforma soltanto nei modi previsti dalla documentazione fornita con la Piattaforma stessa solo per usi commerciali interni.
- utilizzare tutte le funzionalità del prodotto.

2.1.1 Caratteristiche della licenza

Le licenze d'uso acquistate dal Cliente saranno concesse in modalità "flat", indipendentemente cioè da numero di nodi e RAM, tutte della durata di 1 anno. Il Cliente potrà scegliere la configurazione direttamente dal Marketplace, selezionandola tra quelle rese disponibili.

2.1.2 Sistema di gestione e controllo delle licenze

Il Fornitore prevede un sistema di gestione e controllo di tutte le licenze attivate. Il Cliente che attivi una qualsiasi delle licenze riportate al punto 2.1.1 riceverà, dopo l'acquisto, un codice univoco di identificazione della licenza, che permetterà l'installazione di una sola istanza di gestione di Isaac DE.

Il Cliente attraverso Isaac DE ha la possibilità di monitorare da interfaccia lo stato dei cluster e dei singoli nodi e quindi di pianificare in anticipo una eventuale aggiunta di nodi per una migliore performance. Questo permette una migliore gestione del suo ambiente Big Data e di conseguenza la possibilità di scalare linearmente il suo ambiente qualora ne avesse la necessità, senza dover interrompere i servizi attivi.

È responsabilità del Cliente provvedere alla richiesta di aggiunta nodo nei tempi consoni alle sue necessità, per evitare eventuali ritardi nella procedura.

I tempi e le modalità di pagamento sono illustrati al punto **6.1** del presente documento.

2.2 Manutenzione

Oltre alla licenza d'uso il Fornitore mette a disposizione del Cliente il servizio di manutenzione per il software, che prevede:

1. Gli aggiornamenti, esclusivamente sulla piattaforma Isaac DE e sulle sue funzionalità, (API incluse);
2. Eventuali nuovi rilasci della piattaforma Isaac DE e delle sue funzionalità oggetto del presente documento che il Fornitore realizzerà nel tempo incrementando e migliorando il servizio concesso in Licenza d'uso con il presente contratto;
3. Sistemazione di eventuali errori sulla piattaforma rilevati dal Cliente e riconosciuti tali da Sogetel.

In caso di richiesta di servizi non elencati nel presente documento, il Fornitore si riserva di offrire tali servizi previa sottoscrizione di apposito ordine da parte del Cliente.

2.2.1 Modalità di esplicazione del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione di cui al presente documento si esplicherà secondo le seguenti modalità:

- Eventuali aggiornamenti/bug-fix/nuove versioni della piattaforma Isaac verranno effettuati automaticamente senza richiedere intervento diretto da parte di Retelit e/o del Cliente.
- Per la sistemazione di errori/bug eventualmente rilevati da Retelit e/o dal Cliente, questi dovranno comunicare a Sogetel via email all'indirizzo support-isaacde@isaacbigdata.com l'opportuna documentazione del malfunzionamento riscontrato. Verrà quindi rilasciata una nuova versione della stessa in automatico e senza diretto intervento da parte di Retelit e/o del Cliente.

Il servizio di manutenzione di cui al presente contratto non comprende la correzione di malfunzionamenti dovuti all'utilizzo improprio della piattaforma da parte del Cliente o del suo personale. Parimenti esso non comprende malfunzionamenti relativi alle macchine in Cloud Retelit su cui il prodotto è installato.

Nota: Accettando i termini e le condizioni generali del contratto, il Cliente conferirà a Sogetel l'autorizzazione ad accedere alla piattaforma Isaac DE, attraverso la creazione di apposita utenza o comunicando le credenziali d'accesso, al fine di consentire a Sogetel l'espletamento del servizio di manutenzione, In conformità al nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati - REG. n° 679/2016 (GDPR).

N.B. Si precisa altresì che la Piattaforma Isaac DE dispone di funzioni di cifratura per la riservatezza dei dati, e che Sogetel non può accedere ai dati sensibili contenuti all'interno dell'applicativo e/o del data base.

2.3 Assistenza

Oltre alla Licenza d'uso di Isaac DE il Fornitore mette a disposizione del Cliente il servizio di assistenza che prevede, per ciascuna licenza concessa in accordo al presente contratto, un massimo di 4 (quattro) richieste di assistenza all'anno, da utilizzarsi in ragione di non più di una richiesta al mese.

Le richieste di assistenza non incluse nella licenza come sopra indicato verranno quotate mediante apposito ordine che il Cliente è tenuto a sottoscrivere per presa visione ed accettazione.

NB. Tutte le richieste di assistenza dovranno riguardare esclusivamente la piattaforma Isaac DE e le sue funzionalità, sono pertanto escluse tutte le forme di assistenza relative alle macchine virtuali, alla loro configurazione, al trasferimento dati, e ad eventuali loro malfunzionamenti, in quanto non direttamente imputabili a Sogetel.

Nota: come riportato anche al punto 2.2.1 del presente documento, al fine dell'espletamento del servizio di assistenza, il Cliente sottoscrivendo i termini e condizioni generali del contratto, conferisce a Sogetel l'autorizzazione ad accedere all'applicativo al fine di risolvere le problematiche riguardanti i malfunzionamenti del prodotto utilizzato, In conformità al nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati - REG. n° 679/2016 (GDPR), attraverso la creazione di un'utenza ad hoc.

N.B. Si precisa altresì che la Piattaforma Isaac DE dispone di funzioni di cifratura per la riservatezza dei dati, e che Sogetel non può accedere ai dati sensibili contenuti all'interno dell'applicativo e/o del data base.

2.3.1 Modalità di esplicazione del servizio di assistenza

Tutte le richieste di assistenza dovranno pervenire esclusivamente tramite e-mail all'indirizzo support-isaacde@isaacbigdata.com generando l'apertura di apposito ticket che verrà evaso nelle modalità e nelle tempistiche previste al punto 8 del presente contratto.

2.4 Servizi professionali non inclusi nella licenza

Su richiesta del Cliente, Sogetel potrà erogare servizi consulenziali a corredo di quanto oggetto del presente contratto.

Tali servizi saranno di volta in volta quotati su base tariffa giornaliera. Una lista completa ma non esaustiva dei servizi disponibili e dei relativi prezzi è riportata al punto 8 del presente contratto. Tali prezzi presuppongono l'erogazione del servizio consulenziale da remoto; eventuali richieste di intervento on-site presso il Cliente, saranno oggetto di una maggiorazione da definirsi caso per caso.

3. TITOLARITÀ DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE DEL SOFTWARE

3.1 Proprietà della Piattaforma

Sogetel detiene la titolarità della piattaforma Isaac DE originale e di tutte le copie indipendentemente dal supporto utilizzato o dalla forma.

Tutti i marchi registrati e non, come ogni e qualsiasi segno distintivo o denominazione apposti sul programma e sulla relativa documentazione, restano di proprietà del Fornitore, senza che dalla stipulazione del presente contratto derivi al Cliente alcun diritto sui medesimi. Il licenziatario si impegna a non distruggere, alterare o spostare tali marchi, segni distintivi e denominazioni e si impegna a riprodurli sulle (*eventuali*) copie di back up.

3.2 Codici sorgente

La licenza d'uso non concede alcun diritto sul codice sorgente originale. Tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel software e nella relativa documentazione sono informazioni protette dal diritto d'autore e sono di proprietà del Fornitore, pertanto, non possono essere usati in alcun modo dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

4. DURATA DEL CONTRATTO

4.1 Durata e Decorrenza

Il contratto di licenza d'uso decorre dalla data di sottoscrizione dello stesso e ha durata di un anno. Alla scadenza del contratto l'accesso alla piattaforma Isaac DE verrà disattivato e il Cliente dovrà effettuare il rinnovo dal Marketplace del partner Retelit.

Isaac DE invierà una notifica all'indirizzo e-mail del Cliente 7 (sette) giorni prima della scadenza. Successivamente al rinnovo la licenza d'uso della Piattaforma verrà rinnovata per altri **1 anni**

5. RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

5.1 Obblighi e responsabilità del Fornitore

Sogetel si obbliga alla correzione e alla eliminazione dei vizi e delle difformità relativi esclusivamente alla piattaforma Isaac DE, anche sopravvenuti, riscontrati e denunciati dal Cliente all'indirizzo e-mail support-isaacde@isaacbigdata.com senza gravare il Cliente di ulteriori spese.

Sogetel non è responsabile di alcun danno causato a cose o persone, per il funzionamento difettoso del servizio e delle istanze allocate nel Cloud del partner Retelit non direttamente imputabili al suo intervento e in caso di manutenzione effettuata da terzi non autorizzati. Sogetel non è responsabile di manomissioni o cattivo utilizzo della piattaforma Isaac DE e delle sue funzionalità da parte dei suoi Clienti o di utenti autorizzati dagli stessi. Verrà effettuato continuo monitoraggio dell'utilizzo del servizio, pertanto qualsiasi anomalia nell'utilizzo della piattaforma comporterà la disattivazione di tutti i servizi e le funzionalità. La disattivazione avverrà dopo opportuni alert inviati a mezzo mail o tramite interfaccia al Cliente con **n. 7 giorni** di preavviso a mezzo e-mail. Sogetel non è in alcun modo responsabile per la perdita di dati.

Sogetel inoltre non è in alcun modo responsabile per il malfunzionamento delle infrastrutture di rete e informatiche di proprietà di Retelit su cui il servizio si appoggia, né della perdita di dati causata dal loro eventuale malfunzionamento.

Sogetel non è responsabile della mancata messa in sicurezza della comunicazione tra nodi e cluster, a seguito dell'installazione del software sulle macchine di proprietà del partner Retelit.

Sogetel non è responsabile, inoltre, del cattivo utilizzo dei dati che verranno esportati dal Cliente e divulgati dal Cliente stesso a seguito dell'esportazione, fermo restando che il Fornitore è responsabile esclusivamente della messa in sicurezza dei suddetti dati all'interno della Piattaforma, in conformità a quanto previsto dal nuovo regolamento sul trattamento dei dati (**REG. n° 679/2016, GDPR**).

5.2 Obblighi e responsabilità del Cliente

Il Cliente è tenuto a non effettuare interventi non autorizzati e/o manomissioni del prodotto.

Il Cliente ha la responsabilità di comunicare entro i termini stabiliti dal presente documento, eventuali anomalie o malfunzionamenti non dovuti a suo cattivo utilizzo della Piattaforma come specificato nel par. 2.2.1.

Il Cliente autorizza Sogetel, con la formale accettazione del presente accordo, ad utilizzare il proprio marchio sui vari canali di marketing (sito web, presentazioni aziendali e altro materiale di marketing) come referenza per aver utilizzato la Piattaforma descritto nel presente documento.

Il Cliente si impegna altresì ad inviare commenti e/o suggerimenti sul prodotto acquistato senza acquisire diritti di alcun genere sulla Piattaforma e/o sulle modifiche e /o sui miglioramenti su esso apportati.

5.3 Acquisto e utilizzo della Piattaforma Isaac DE

La licenza di uso della piattaforma Isaac DE potrà essere acquistata dal Cliente direttamente dal marketplace di Retelit a valle della registrazione e dell'autenticazione di accesso al sistema di cui il partner Retelit è proprietaria e responsabile.

Al Cliente verrà richiesto di specificare la configurazione del cluster (numero di nodi e RAM), nonché la durata della licenza (numero di mesi), l'indirizzo e-mail su cui ricevere le credenziali di accesso, e quant'altro richiesto dal partner Retelit e specifico della sua offerta, compresa l'accettazione delle condizioni di licenza in conformità a quanto esposto nei paragrafi precedenti del presente contratto. Una volta completamente definito l'ordine il Cliente procede al pagamento al partner Retelit con le modalità da esso definite.

Ricevuto e validato l'ordine del Cliente, uno script apposito (definito e validato in collaborazione fra il partner Retelit e Sogetel) provvederà automaticamente alla:

- generazione e prima configurazione delle macchine virtuali necessarie, il cui numero sarà pari al numero di nodi richiesti dal Cliente più uno di amministrazione;
- clonazione del template Isaac DE sui nodi necessari.

Concluso positivamente il processo di cui sopra, i sistemi di Retelit provvederanno, sempre in modo automatico, ad inoltrare al Fornitore:

- l'ordine Cliente, specificando il tipo di licenza richiesta (es. mensile, annuale, o quant'altro previsto dal pacchetto d'offerta definito dal partner Retelit) nonché indirizzi e configurazioni delle macchine prima generate;
- il pagamento relativo al servizio richiesto nella modalità sopra specificata, in accordo alle indicazioni riportate in seguito.

Il server Sogetel di gestione delle licenze (per brevità "Server" nel seguito) provvederà a:

- validare le informazioni ricevute;
- generare le licenze richieste;
- comunicare via e-mail a Retelit e/o al Cliente l'avvenuta attivazione e le relative credenziali di accesso.

Il Server continuerà nel monitoraggio della licenza e ne gestirà l'eventuale rinnovo o scadenza (su base data di acquisto e ricezione del pagamento, oppure in caso di perdita di connessione per più di 7 giorni consecutivi).

Tutti i pagamenti non sono rimborsabili a meno di accordi differenti specificati nell'offerta economica.

Tutti i pagamenti saranno corrisposti in euro e **sono da considerarsi al netto dell'IVA.**

6. CONDIZIONI ECONOMICHE E CORRISPETTIVO

Per la concessione dei diritti di licenza d'uso di cui al presente accordo ed eventualmente per l'esercizio dei servizi di manutenzione, il Cliente si impegna a versare il corrispettivo pattuito.

I costi di licenza della Piattaforma, di attivazione e di utilizzo degli ulteriori servizi oggetto del contratto, sono dettagliati nella scheda prodotto disponibile sul Marketplace e solo nel caso in cui vengano richieste modifiche e personalizzazioni rispetto a quanto ivi riportato e nel presente documento, il Cliente potrà ricevere un'offerta ad hoc. La richiesta di quotazione dovrà pervenire a mezzo e-mail all'indirizzo multicloud@retelit.it oppure attraverso la compilazione degli appositi form di contatto presenti sul marketplace.

Tutti gli importi e i prezzi indicati nel contratto si intendono al netto dell'IVA.

Tutti i pagamenti non sono rimborsabili a meno di accordi differenti specificati nell'offerta economica.

Tutti i pagamenti saranno corrisposti in euro.

6.1 Modalità di pagamento

Il pagamento del corrispettivo potrà avvenire in due modalità, a seconda della preferenza selezionata dal Cliente sul Marketplace Retelit:

tramite bonifico bancario sulle coordinate indicate in fatture, salvo diverse disposizioni pattuite

oppure

tramite pagamento con carta di credito.

le modalità di pagamento della soluzione sono quelle riportate nelle "Condizioni Generali di Servizio Multicloud", che il Cliente ha sottoscritto in fase di registrazione o firma del contratto con Retelit.

Retelit a fine mese farà fattura per tutto ciò che è stato acquistato sul Marketplace o acceso direttamente sulla console ManageOne e il Cliente pagherà il corrispettivo con il metodo selezionato, a 30 (trenta) giorni.

7. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

7.1 Protezione dei dati

I termini e le condizioni del contratto, unitamente a qualsiasi altra informazione esplicitamente definita come “riservata” e fornita in base all'accordo, sono confidenziali e non saranno rivelati, oralmente o per iscritto, dal Cliente a terzi senza il previo consenso scritto del Fornitore.

Il Cliente dichiara che i suoi sistemi hardware e software contengono delle informazioni riservate di valore confidenziale; Sogetel si impegna a proteggere i dati e le informazioni con cui verrà a contatto a seguito dei suoi interventi con almeno lo stesso grado di cura e riservatezza, ma comunque con cura non inferiore a quella ordinaria, che usa per le proprie informazioni che non desidera rivelare al pubblico.

Le parti contraenti, ricevuta l'una dall'altra l'idoneo **Regolamento generale per la protezione dei dati personali** n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) o **GDPR**, dichiarano, ai sensi del predetto testo di legge, di consentire reciprocamente al trattamento dei dati personali che le riguardano, per finalità inerenti all'esecuzione del presente contratto ed all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo stesso derivanti.

I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere, nonché anche successivamente, per l'espletamento degli adempimenti di legge e per future finalità di carattere commerciale.

Sogetel si impegna a mantenere il più stretto riserbo in merito a qualsiasi informazione e/o dato riguardante gli affari ed i segreti sociali del Cliente dei quali venga a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, e si impegna, altresì, a garantire l'esatta osservanza del presente obbligo di segretezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

Le parti reciprocamente convengono che, qualora una di esse dovesse violare uno degli obblighi di riservatezza, l'altra parte potrebbe incorrere in un danno irreparabile, pertanto, entrambe si impegnano a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti il vincolo di riservatezza su tutte le informazioni, i dati, le documentazioni e le notizie, in qualunque forma fornite, che siano ritenute riservate e non finalizzate alla pubblica diffusione.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati, sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili alle parti e/o ai loro dipendenti e/o fornitori, il responsabile sarà tenuto a risarcire all'altra parte gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo di riservatezza.

8. MODALITÀ EROGAZIONE ASSISTENZA

L'assistenza di Isaac DE viene espletata nell'orario lavorativo **09.00 - 18.00**. Qualora la richiesta di assistenza dovesse pervenire dopo le 18.00, la presa in carico del ticket avverrà dalle ore 09.00 del giorno successivo.

Gli SLA per la presa in carico, intervento e soluzione, vengono così suddivisi:

Gravità	Presa in carico/intervento	Soluzione
NON BLOCCANTE	1 giorno lavorativo	2 giorni lavorativi
BLOCCANTE	2 ore lavorative	1 giorno lavorativo

Una volta consumata la manutenzione inclusa nella licenza (massimo di quattro richieste di assistenza all'anno), le successive richieste extra saranno erogate al costo di **200,00 € cad.**

9. INFORMATIVA PRIVACY ai sensi del REG. n° 679/2016

La Società Sogetel S.r.l., (in seguito denominata per brevità "Sogetel"), Titolare del trattamento, ti informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") sulle finalità e modalità di trattamento dei tuoi dati.

Per noi la privacy è molto importante e desideriamo che tu ti senta sempre tutelato. Per questo ti invitiamo a leggere attentamente l'informativa.

Utilizzando i nostri servizi, trasmetti o condividi con noi alcune informazioni che ci permettono in alcuni casi di erogare il servizio, in altri casi di soddisfare le tue esigenze e di migliorarci. In questo documento desideriamo spiegarti:

1. quali dati utilizziamo;
2. perché e su quale base giuridica raccogliamo i tuoi dati;
3. come vengono utilizzati i tuoi dati;
4. quali dati sono obbligatori e quali facoltativi;
5. per quanto tempo sono conservati i tuoi dati;
6. chi può avere accesso ai tuoi dati;
7. a chi possono essere comunicati i tuoi dati;

8. dove possono essere trasferiti i tuoi dati;
9. quali sono i tuoi diritti;
10. chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e chi è il Data Protection Officer.

1. Quali dati utilizziamo?

In Sogetel utilizziamo diversi tuoi dati personali (in seguito “dati personali” o anche “dati”), ossia:

- i dati da te forniti, identificativi e non sensibili come ad esempio: nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico, carta di credito/Iban e i dati relativi ai servizi/prodotti di cui hai fruito. Questi sono i dati che ci hai fornito in fase di richiesta di acquisto della piattaforma Isaac DE di richiesta di servizi o prodotti connessi al prodotto Isaac (es. assistenza, manutenzione, consulenza), o anche successivamente come ad esempio, quando entri in contatto con personale dedicato di Sogetel, per modifiche al contratto o la richiesta di servizi aggiuntivi o per richiedere supporto nell'utilizzo del prodotto;
- i dati legati alle tue preferenze ed interessi, in particolare: l'uso del prodotto, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzate.

Questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati;

- i dati che identificano la tua posizione durante l'utilizzo, raccolti mediante l'IP Address e il Country Code;
- i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies e DTH, sull'uso che fai del nostro prodotto e dei nostri servizi, tra cui i dati relativi all'accesso a Isaac e ai relativi servizi previsti nel tuo contratto, la fruizione dei loro contenuti, i tempi di connessione, le funzionalità utilizzate, le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico utilizzato all'interno del prodotto.

2. Perché e su quale base giuridica raccogliamo i tuoi dati?

I dati da te forniti ci permettono, da un lato, di svolgere tutte le attività amministrative relative al tuo contratto e di soddisfare le tue richieste, dall'altro ci aiutano a comprendere le tue abitudini, i tuoi interessi e le tue preferenze per darti, così, servizi sempre più pensati per te, personalizzati e farli evolvere in linea con le tue esigenze.

Nello specifico i tuoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e basi giuridiche:

- a) senza il tuo preventivo consenso per le **finalità di servizio** e in particolare per:
 - l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali:

- attivare, fornire, sospendere e gestire la tua licenza d'uso e i relativi servizi, provvedendo alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza;
- fornirti i servizi a corredo dell'offerta commerciale Isaac;
- migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi, i contenuti e i prodotti attraverso analisi statistiche aggregate su base anonima, come ad esempio l'analisi delle tue eventuali conversazioni con i nostri operatori, ad esempio in fase di apertura del ticket per richiesta di assistenza o supporto relativi al prodotto Isaac. Le email e le conversazioni, sono analizzate anonimamente - dopo averle adeguatamente alterate e rese non identificabili nel contenuto vocale;
- effettuare analisi statistiche aggregate su base anonima;
- permetterti di scaricare gli aggiornamenti disponibili dei software e della stessa piattaforma;
- consentire la registrazione, anche attraverso il sito web, del tuo interesse verso Isaac e verso le sue funzionalità e servizi aggiuntivi ad esso connessi;
- comunicare i tuoi dati anagrafici a partner commerciali per la verifica di vendibilità dell'offerta mediante il raffronto dei tuoi dati con il database del partner.
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:
 - gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite;
 - esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare o di Terzi Titolari ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
 - inviarti comunicazioni commerciali all'indirizzo email da te fornito, se sei già nostro cliente, relative a servizi e prodotti Isaac simili a quelli di cui hai già fruito. Ogni email inviata ti permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii.
- l'adempimento di obblighi di legge:
 - rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, per legge siamo tenuti a fornire una copia del tuo documento di identità e del tuo codice fiscale all'Archivio del Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per confrontarli con i dati presenti presso le Banche dati dell'Agenzia delle Entrate, del Ministero dell'Interno, del Ministero dei Trasporti, dell'Inps e dell'Inail, verificandone così l'autenticità e poter quindi prevenire frodi da furto di identità nei settori del

credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (cosiddetta SCIPAFI).

b) solo dopo che hai espresso il tuo consenso, per **altre finalità** non di servizio, e precisamente per:

- finalità di marketing, ossia per informarti con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di Sogetel sul prodotto Isaac e per proporti questionari e ricerche di mercato;
- finalità di profilazione, ossia:
 - per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi (ad esempio, la fruizione dei contenuti e dei servizi, incluso quelli acquistati, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, etc.) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi SMS, MMS, notifiche e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te;
 - per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati all'utilizzo Isaac (in particolare la fruizione dei contenuti e l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi SMS, MMS, notifiche e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te;
 - per analizzare, anche in via automatizzata, dati relativi alla fruizione del prodotto e dei servizi connessi – previo consenso fornito in fase di attivazione del servizio stesso – per analizzare le tue preferenze e i tuoi interessi (ad esempio, l'accesso, l'utilizzo del prodotto, i tempi di connessione, le fasce di utilizzo, le funzionalità utilizzate, i dati di traffico, etc.) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi SMS, MMS, notifiche e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te.

3. Come vengono utilizzati i tuoi dati?

I tuoi dati personali vengono utilizzati per operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, analisi, abbinamento, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto banche dati (ad esempio per la verifica di vendibilità dell'offerta), utilizzo, interconnessione, incrocio, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I tuoi dati personali sono sottoposti a trattamento cartaceo, elettronico e automatizzato e conservati su database.

4. Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?

Fra le informazioni che raccogliamo alcune sono indispensabili alla stipula e amministrazione del tuo contratto, altre ci aiutano a offrirti un servizio migliore, giorno dopo giorno. In particolare:

- il conferimento dei tuoi dati personali, trattati per le finalità di servizio, è necessario per l'acquisto e l'utilizzo del prodotto Isaac e dei servizi ad esso collegati;
- il conferimento dei tuoi dati personali, trattati per altre finalità, è facoltativo. Il loro mancato conferimento non ti impedisce la fruizione del prodotto, ma non potrai ricevere le nostre comunicazioni commerciali ed offerte personalizzate.

5. Per quanto tempo sono conservati i tuoi dati?

Sogetel conserva e utilizza i tuoi dati personali per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, per non oltre 13 mesi dalla fine del rapporto per le finalità di marketing; per il tempo del tuo consenso e comunque per non oltre 36 mesi dalla raccolta, per le finalità di profilazione. In seguito, i tuoi dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

6. Chi può avere accesso ai tuoi dati?

Teniamo molto alla tua privacy e facciamo di tutto per tutelarti. Per questo condividiamo i tuoi dati solo quando strettamente necessario e solo con chi ci aiuta a offrirti ogni giorno un servizio migliore. I tuoi dati sono infatti accessibili a:

- dipendenti e/o collaboratori di Sogetel, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- partner commerciali e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Sogetel - nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sogetel, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.

7. A chi possono essere comunicati i tuoi dati?

Sogetel può comunicare i tuoi dati senza tuo espresso consenso per le finalità di servizio:

- alle autorità giudiziarie, su loro richiesta;

- a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner commerciali).

Sogetel può comunicare i dati a terzi per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine Sogetel ti chiederà un apposito consenso prima della comunicazione.

Questi soggetti tratteranno i tuoi dati nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, vogliamo rassicurarti che i tuoi dati non saranno diffusi.

8. Dove possono essere trasferiti i tuoi dati?

I tuoi dati potranno essere trasferiti ai soggetti specificati nel paragrafo 6 e 7. Per proteggere i tuoi dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sogetel adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

9. Quali sono i tuoi diritti?

Fino ad ora abbiamo parlato di come trattiamo i tuoi dati e di come ci comportiamo noi; ora ti illustriamo quali sono i tuoi diritti, per avere, così, sempre il controllo della tua privacy e delle tue informazioni. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, hai infatti il diritto di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei tuoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati ti vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia:
 - a) dell'origine e della categoria dei tuoi dati personali;
 - b) della logica di utilizzo, nel caso le tue informazioni vengano trattate con 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 tuoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza;
 - f) del periodo in cui i tuoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
 - g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso puoi richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per te;
 - h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei tuoi dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;

- ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei tuoi dati non corretti o l'integrazione dei tuoi dati non completi, qualora ne avessi interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei tuoi dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima:
 - a) se trattati illecitamente;
 - b) se 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) nel caso in cui ti sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i tuoi dati;
 - e) in caso ci venga imposto dalla legge;
 - f) nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare, ossia Sogetel, può:

- rifiutare di cancellare i tuoi dati 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) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:
 - a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non hai preferito chiedere la modifica,
 - b) l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati;
 - c) trattamento illecito del Titolare, ossia Sogetel, per impedirne la cancellazione;
 - d) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria;
 - e) 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 ti riguardano che ci hai fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- opposti in qualsiasi momento totalmente o in parte:

- a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla tua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che ti riguardano;
- b) al trattamento di dati personali che ti riguardano a fini di marketing e/o profilazione ove effettuato (es. puoi opposti all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).
- c) Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Sogetel porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i tuoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte tua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Puoi in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i tuoi diritti in diversi modi:

- inviando una richiesta a Sogetel – Amministrazione – via Giunio Antonio Resti, 00143 Roma
oppure
- inviando una email al seguente indirizzo sogetelsrl@pec.it.

Infine, per i trattamenti di cui a questa informativa, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

10. Chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati? Chi è il Data Protection Officer?

Ricordati, per qualsiasi esigenza, che il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è Sogetel s.r.l. con sede in via Giunio Antonio Resti 63, 00143 Roma, e che puoi contattarlo anche tramite e-mail all'indirizzo sogetelsrl@pec.it.

Questa informativa potrà subire modifiche. Per ogni aggiornamento, ti invitiamo a consultare i nostri siti web e gli altri canali messi a disposizione da Sogetel.

Isaac | DE

Sogetel Srl

Sede Legale e Direzione Generale
Via G.A. Resti, 63 - 00143 Roma, ITALIA
Tel +39 06 51530393/4 - Fax +39 06 51530382
Pec sogetelsrl@pec.it
www.sogetel.it

Cap. Soc. € 900.000,00 i.v.
Reg. Imp. 04930950581
C.C.I.A.A. RM-469864
P.Iva 01328321003
Codice Fiscale 04930950581