

## ACCORDO SUL TRATTAMENTO DEI DATI

### CONSIDERAZIONI

Il presente accordo sul trattamento dei dati (di seguito: “DPA”) è allegato ai Termini di servizio di Teamleader Focus (disponibile su <https://www.teamleadercrm.it/focus/termini-di-utilizzo>). Insieme, i Termini di servizio e il DPA costituiscono il Contratto con il Cliente.

Nell'ambito dell'esecuzione dei servizi per il Cliente, TEAMLEADER avrà accesso a Dati Personali e/o dovrà trattare tali Dati Personali, di cui il Cliente è responsabile in qualità di “Titolare del trattamento” ai sensi del (i) Regolamento generale sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 (Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati o “GDPR” e (ii) di tutte le leggi belghe riguardanti l'implementazione del GDPR di seguito denominati congiuntamente “**Legge sulla privacy**”.

Mediante il presente DPA le Parti intendono sancire per iscritto le loro intese reciproche relativamente a (i) la gestione, la sicurezza e/o il trattamento dei dati personali e (ii) l'adempimento degli obblighi della Legislazione sulla privacy.

### LE PARTI CONCORDANDO QUINDI QUANTO SEGUE

#### 1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente DPA i seguenti termini assumeranno i significati di seguito riportati (qualora siano scritti in maiuscolo):

“Contratto”, “Cliente”, “Account Cliente”, “Dati del Cliente”, “Parte” / “Parti”, “Dati personali del Cliente”, “Servizi”, “Licenza software”, “TEAMLEADER” e “Tool” avranno il significato attribuito loro nei Termini di servizio.

“Titolare del trattamento”, “Interessato”, “Violazione dei dati”, “Dati personali”, “Responsabile del trattamento” e “Trattamento” avranno il significato attribuito loro nella Legge sulla Privacy.

**Integrazione:** Integrazione software tra tool e applicazione di terze parti consentita dall'interfaccia di programmazione dell'applicazione (“API”) del Tool.

**Marketplace:** Teamleader Focus Marketplace disponibile su [marketplace.teamleader.eu](https://marketplace.teamleader.eu) in cui il Cliente può scegliere in una gamma di varie integrazioni facoltative.

**Integrazione facoltativa:** Integrazione selezionata e abilitata dal Cliente su propria iniziativa e che può disabilitare nel corso del periodo di validità.

**Integrazione standard:** Integrazione abilitata automaticamente quando si utilizzano i servizi e che il Cliente può disabilitare nel corso del periodo di validità.

**Subresponsabile del trattamento:** Qualsiasi Responsabile assunto da TEAMLEADER e autorizzato ai sensi del presente DPA ad avere accesso logico e trattare determinati Dati Personali del Cliente al fine di fornire parte dei Servizi e assistenza tecnica. Ciò comprende tutte le integrazioni standard per procedere al Trattamento dei Dati Personali dei Clienti, ma non in via esclusiva.

Il presente DPA comprende le seguenti panoramiche:

- **Panoramica I:**  
Panoramica su (i) Dati Personali che le Parti prevedono di trattare, (ii) categorie dei Interessati, le cui parti sono sottoposte al Trattamento, (iii) utilizzo (cioè la/le modalità di trattamento) dei Dati Personali, (iv) finalità e mezzi di tale Trattamento e (v) periodi di utilizzo e di conservazione dei (diversi tipi di) Dati Personali;
- **Panoramica II:**  
Panoramica e descrizione delle misure di sicurezza adottate da TEAMLEADER ai sensi del presente DPA.

#### 2 RUOLI DELLE PARTI

Le Parti riconoscono e accettano che, nell'ambito del Trattamento dei Dati Personali, il Cliente dovrà essere considerato “Titolare del trattamento”, mentre TEAMLEADER interverrà in qualità di “Responsabile del trattamento”. TEAMLEADER avrà inoltre il diritto di ricorrere a uno o più Subresponsabili in conformità alle disposizioni dell'Articolo 6.

#### 3 UTILIZZO DEL TOOL E/O DEI SERVIZI

**3.1** Il Cliente riconosce espressamente che:

- ✓ TEAMLEADER agisce unicamente in qualità di facilitatore del Tool e/o dei Servizi. Il Cliente è quindi l'unico responsabile dell'uso a cui destina il Tool e/o i Servizi.
- ✓ Il Cliente è l'unico responsabile relativamente all'adempimento di qualsiasi legislazione e normativa ad esso applicabile (tra cui quelle relative al termine di conservazione) in virtù del suo utilizzo del Tool e/o dei Servizi.

**3.2** In caso di abuso del Tool e/o dei Servizi da parte del Cliente, quest'ultimo accetta che TEAMLEADER non possa in alcun caso essere considerata responsabile di qualsiasi danno derivante dal suddetto abuso.

**3.3** Il Cliente si impegna pertanto a manlevare TEAMLEADER da qualsiasi abuso, nonché da qualsiasi pretesa da parte di un Interessato e/o altra terza parte a seguito di tale abuso.

#### 4 OGGETTO

**4.1** Il Cliente riconosce che in conformità al suo utilizzo del Tool e/o dei Servizi, TEAMLEADER procederà al trattamento dei suoi dati personali.

**4.2** TEAMLEADER procederà al trattamento dei Dati Personali del Cliente in modo adeguato e accurato, nonché in conformità alla Legge sulla privacy e ad altre normative applicabili in materia di Trattamento dei Dati Personali.

Nella fattispecie, nell'ambito dello svolgimento dei servizi ai sensi del Contratto, TEAMLEADER metterà a disposizione tutto il proprio know-how per svolgere i servizi a regola d'arte, così come si confà a un Responsabile del trattamento specializzato e “capace”.

**4.3** TEAMLEADER tratterà tuttavia i Dati Personali solo su incarico del Cliente e seguirà tutte le istruzioni del Cliente in materia, come descritto alla **Panoramica I**, fatte salvo laddove diversamente specificato dalla legislazione.

**4.4** Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, avrà e conserverà la piena autorità relativamente a (i) trattamento dei Dati Personali, (ii) natura dei Dati Personali del Cliente trattati, (iii) scopo del Trattamento e (iv) proporzionalità di tale Trattamento (non limitativa).

Il Cliente è peraltro l'unico responsabile in merito all'adempimento di qualsiasi obbligo (legale) di sua competenza in qualità di Titolare del trattamento (tra cui, ma non in via esclusiva, quelli relativi al termine di conservazione), nonché relativamente all'esattezza, alla qualità e alla regolarità dei Dati Personali del Cliente inseriti nel Tool, e alle modalità di acquisizione di tali Dati Personali del Cliente.

La responsabilità e il controllo in merito ai Dati Personali del Cliente, ai sensi del presente DPA, non saranno in nessun caso di spettanza di TEAMLEADER.

## 5 SICUREZZA DEL TRATTAMENTO

Tenendo conto dello stato dell'arte, TEAMLEADER adotterà qualsiasi provvedimento tecnico e organizzativo idoneo, atto a proteggere (i) i dati personali del Cliente, ivi comprese misure di sicurezza contro l'utilizzo inaccurato, improprio, non autorizzato o illegittimo e/o il trattamento, nonché contro perdita, distruzione o danni, (ii) la riservatezza e l'integrità dei Dati Personali del Cliente, come descritto alla Panoramica II.

## 6 SUBRESPONSABILI DEL TRATTAMENTO

**6.1** Il Cliente riconosce e accetta che TEAMLEADER possa rivolgersi a Subresponsabili del trattamento in conformità al Contratto. In tal caso TEAMLEADER garantirà che i Subresponsabili del trattamento siano quantomeno vincolati dagli stessi obblighi da cui è vincolata TEAMLEADER in virtù del presente DPA.

**6.2** TEAMLEADER si impegna a rendere disponibile un elenco di Subresponsabili del trattamento nell'account Cliente. Tali elenchi includono l'identità dei Subresponsabili del trattamento, nonché il Paese in cui sono stabiliti. L'elenco comprenderà sempre tutte le integrazioni standard per procedere al Trattamento dei Dati Personali dei Clienti.

La parti concordano che i fornitori di integrazioni facoltative non siano Subresponsabili del trattamento secondo il significato attribuito nel presente DPA. Qualora il Cliente utilizzi le integrazioni facoltative per personalizzare l'account Cliente, si stabilisce un rapporto commerciale separato tra Cliente e fornitore dell'integrazione facoltativa. TEAMLEADER raccomanda al Cliente di stipulare un accordo sul trattamento dei dati separato con i fornitore delle integrazioni facoltative selezionate.

**6.3** TEAMLEADER si impegna a comunicare per iscritto al Cliente eventuali modifiche previste dell'elenco di cui sopra (per es. l'aggiunta o la sostituzione di un Subresponsabile del Trattamento).

Il Cliente ha diritto a opporsi a un nuovo Subresponsabile del Trattamento.

Nel caso in cui il Cliente intenda esercitare il proprio diritto di opposizione, questi sarà tenuto a comunicarlo a TEAMLEADER per iscritto e in modo ragionevole entro e non oltre dieci (10) giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione di TEAMLEADER (cfr. **Articolo 6.3**).

**6.4** Nel caso in cui il Cliente si opponga a un nuovo Subresponsabile del trattamento e l'opposizione non venga ritenuta irragionevole, TEAMLEADER con la massima diligenza (i) metterà a disposizione del Cliente una modifica all'interno del Tool e/o dei Servizi o (ii) consiglierà al Cliente di eseguire una modifica commerciale e ragionevole della propria configurazione o del proprio utilizzo del Tool e/o dei Servizi in modo tale da poter evitare che i Dati Personali siano trattati dal Subresponsabile del trattamento a cui il Cliente si è opposto, senza che ciò possa comportare conseguenze irragionevoli per il Cliente.

Qualora TEAMLEADER non sia in grado di mettere a disposizione del Cliente una siffatta modifica entro un termine ragionevole (il quale non si estenderà oltre trenta (30) giorni di calendario dalla presentazione dell'opposizione da parte del Cliente), il Cliente avrà il diritto di risolvere il Contratto con TEAMLEADER a condizione che:

- ✓ Il Tool non possa essere utilizzato dal Cliente senza ricorrere al nuovo Subresponsabile del Trattamento a cui si è opposto il Cliente; e/o
- ✓ La risoluzione riguardi unicamente Servizi che non possano essere forniti da TEAMLEADER senza ricorrere al nuovo Subresponsabile del Trattamento a cui si è opposto il Cliente;

E ciò informando TEAMLEADER entro un termine ragionevole mediante comunicazione scritta.

## 7 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

**7.1** TEAMLEADER ha nominato un responsabile della protezione dei dati

**7.2** che può essere contattato al seguente indirizzo email [dpo@teamleader.eu](mailto:dpo@teamleader.eu).

## 8 TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI AL DI FUORI DELLO SEE

Qualsiasi trasferimento di dati personali al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE) a un destinatario la cui residenza o sede legale si trovi in un paese non soggetto a una decisione di adeguatezza emanata dalla Commissione europea sarà disciplinato dalle disposizioni di un accordo di trasferimento di dati, che includerà (i) le clausole contrattuali standard di cui alla decisione della Commissione europea (UE) 2021/914 del 4 giugno 2021 o da (ii) un altro meccanismo in virtù della Legge sulla privacy e/o di altre normative applicabili in materia di trattamento dei Dati Personali.

## 9 RISERVATEZZA

**9.1** TEAMLEADER conserverà i Dati Personali del Cliente e pertanto non li divulgherà né li metterà a disposizione di terze parti senza la preliminare autorizzazione scritta del Cliente, ad eccezione dei seguenti casi:

- ✓ Esplicita discrepanza scritta dal presente obbligo di riservatezza (per es. nei Termini di servizio);
- ✓ La divulgazione e/o pubblicazione è richiesta dalla legge o da una decisione giudiziaria o pronunciata da altra autorità pubblica (di qualunque natura). In tal caso, prima della pubblicazione e/o comunicazione, TEAMLEADER ne discuterà l'entità e le modalità con il Cliente.

**9.2** TEAMLEADER si impegna a far sì che il proprio personale addetto allo svolgimento dei Servizi ai sensi del Contratto sia a conoscenza del carattere confidenziale dei Dati Personali del Cliente, abbia ricevuto una formazione adeguata riguardo alle proprie responsabilità e sia vincolato da un accordo di riservatezza scritto. TEAMLEADER si impegna inoltre ad assicurare che tali obblighi di riservatezza sopravvivano alla risoluzione del contratto di lavoro del personale.

**9.3** TEAMLEADER garantisce che l'accesso ai Dati Personali del Cliente si limita al personale addetto allo svolgimento dei Servizi in conformità al presente Contratto e al DPA.

## 10 NOTIFICA

**10.1** TEAMLEADER tenterà di informare il Cliente entro un termine ragionevole, nel caso in cui:

- ✓ Riceva una richiesta di informazioni, un atto di citazione in giudizio o una richiesta di ispezione o di verifica contabile da un ente pubblico competente relativamente al trattamento dei Dati Personali del Cliente;
- ✓ Intenda mettere i Dati Personali del Cliente a disposizione di un ente pubblico competente;
- ✓ Constatì o supponga ragionevolmente che si sia verificata una violazione dei dati in relazione ai Dati Personali del Cliente.

## 10.2 In caso di violazione dei dati, TEAMLEADER:

- ✓ Informa il Cliente senza indebito ritardo in merito alla constatazione di una violazione dei dati e, nella misura del possibile, fornisce assistenza al Cliente nell'ambito del suo obbligo di notifica ai sensi della Legge sulla privacy;
- ✓ Adotta adeguate misure correttive, non appena ragionevolmente possibile, per porre fine alla violazione dei dati e prevenire e/o limitare un'eventuale violazione dei dati futura.

## 11 DIRITTI DELL'INTERESSATO

**11.1** Nella misura in cui il Cliente – nell'ambito del suo utilizzo del Tool e/o dei Servizi – sia impossibilitato a correggere, modificare, bloccare o eliminare i Dati Personali, come richiesto dalla Legislazione sulla privacy, TEAMLEADER – nella misura in cui vi sia tenuta per legge – soddisferà una richiesta commercialmente ragionevole del Cliente per rendere possibili tali azioni.

Nella misura massima consentita dalla legge, il Cliente sarà responsabile di tutti i costi sostenuti da TEAMLEADER a seguito di tale assistenza.

**11.2** Nella misura massima consentita dalla legge, TEAMLEADER informerà senza indugio il Cliente non appena riceverà una richiesta di un Interessato relativamente all'accesso, la correzione, la modifica o la rimozione dei dati personali dell'Interessato. Teamleader non reagirà a una richiesta simile da parte di un Interessato senza previa autorizzazione scritta del Cliente, se non per confermare che la richiesta ha per oggetto il Cliente per cui, secondo TEAMLEADER, sarebbe stata concessa l'autorizzazione.

TEAMLEADER fornirà una ragionevole collaborazione commerciale e assistenza al Cliente nell'ambito del trattamento di una richiesta di un Interessato relativamente all'accesso, la correzione, la modifica o la rimozione dei Dati Personali di tale Interessato, nella misura massima consentita dalla legge e nella misura in cui il Cliente stesso non abbia accesso a tali Dati Personali per mezzo del Tool e/o dei Servizi.

Nella misura massima consentita dalla legge, il Cliente sarà responsabile di tutti i costi sostenuti da TEAMLEADER a seguito di tale assistenza.

## 12 CANCELLAZIONE O RESTITUZIONE DEI DATI PERSONALI

**12.1** Al scadenza della Licenza Software, il Cliente ha la possibilità di esportare i Dati Personali del Cliente (nonché altri dati non personali) dall'account Cliente mediante gli extract tool disponibili, prima della scadenza della Licenza Software.

**12.2** Alla scadenza della Licenza Software, TEAMLEADER effettuerà una "cancellazione soft" dei Dati Personali del Cliente nel corso di un periodo di trenta (30) giorni di calendario. Il ripristino dell'Account Cliente o l'esportazione dei Dati del Cliente durante tale periodo di tempo può essere effettuato unicamente con il supporto di TEAMLEADER, per cui TEAMLEADER può addebitare i costi relativi all'impegno profuso.

TEAMLEADER effettuerà successivamente una cancellazione definitiva dei Dati Personali del Cliente non prima di trenta (30) giorni ed entro tre (3) mesi dalla scadenza della Licenza Software. Dopo la cancellazione definitiva dei D Personali del Cliente, non sarà più possibile eseguire il ripristino dell'Account Cliente o l'esportazione dei Dati del Cliente.

## 13 CONTROLLO

**13.1** TEAMLEADER si impegna a fornire al Cliente qualsiasi informazione necessaria a consentire al medesimo di verificare se TEAMLEADER adempia alle disposizioni del presente DPA.

**13.2** In tale ambito TEAMLEADER deve inoltre consentire al Cliente (o a una terza parte a cui quest'ultimo si rivolga) di eseguire ispezioni – come, a titolo esemplificativo, ma non limitativo, una revisione dei conti – e fornire la collaborazione necessaria al Cliente o a tale terza parte.

Nella misura massima consentita dalla legge, il Cliente sarà responsabile di tutti i costi sostenuti da TEAMLEADER a seguito di tale assistenza.

## 14 DISPOSIZIONI FINALI

**14.1** Il presente DPA sarà vigente fino alla scadenza del Contratto. Le disposizioni del presente DPA resteranno in vigore nella misura del necessario ai fini dell'espletamento del DPA stesso e nella misura in cui siano destinate a sopravvivere alla scadenza del DPA (quali, a titolo esemplificativo, ma non limitativo, l'Articolo 9 e 15).

**14.2** L'eventuale nullità di una o più clausole del presente DPA, o di parte di esse non inficerà la validità e l'applicabilità delle altre clausole e/o del resto della disposizione in questione. In caso di nullità di una o più clausole, le Parti avvieranno trattative finalizzate alla sostituzione della disposizione nulla con una equivalente in grado di recepire lo spirito del presente DPA. Qualora le parti non giungano a un accordo, il giudice competente potrà mitigare la disposizione nulla in considerazione di quanto è (legalmente) consentito.

**14.3** Eventuali deroghe, modifiche e/o aggiunte al presente DPA saranno valide e vincolanti solo se accettate per iscritto da entrambe le Parti.

**14.4** Il presente DPA e i diritti e gli obblighi da esso derivanti per le Parti non sono trasferibili, né direttamente né indirettamente, senza il previo accordo scritto della controparte.

**14.5** L'eventuale o persino ripetuta mancata applicazione dalle Parti di un determinato diritto è interpretabile unicamente come tolleranza di una determinata situazione e non dà adito ad acquiescenza.

**14.6** Il presente DPA prevale su qualsiasi altro DPA in essere tra le parti.

## 15 DIRITTO APPLICABILE E GIURISDIZIONE

**15.1** Qualsiasi questione, domanda e controversia in relazione a validità, interpretazione, applicabilità, prestazione o risoluzione del presente DPA sarà disciplinata e interpretata in conformità al diritto belga, senza conferire validità ad altre legge o norma o disposizione sul conflitto di leggi (belga, estera o internazionale) che possa rendere applicabili le leggi di qualsiasi altro paese diverso dal Belgio.

**15.2** La risoluzione di qualsiasi eventuale controversia e difficoltà derivante dall'esecuzione e/o dall'interpretazione del presente DPA è di competenza esclusiva dei tribunali del distretto giudiziario in cui TEAMLEADER ha fissato la propria sede sociale.

\*\*\*\*\*

## Panoramica I – Trattamento dei dati personali del Cliente da parte di TEAMLEADER<sup>1</sup>

*Il presente documento include una panoramica dei Dati Personali del Cliente che TEAMLEADER prevede di trattare per conto del Cliente stesso nell'ambito del Contratto, nonché le categorie di Interessati coinvolti, la(e) modalità di Trattamento dei Dati Personali, i mezzi e le finalità del Trattamento e il termine di conservazione dei Dati Personali del Cliente.*

### I. Dati Personali del Cliente trattati

- Cognome
- Nome
- Account utente
- Password
- Indirizzo di posta elettronica
- Numero di telefono (fisso/mobile)
- Indirizzo di residenza
- Numero di conto corrente
- Codice bancario
- Altri Dati Personali a seconda dei campi liberi aggiunti dal Cliente stesso

TEAMLEADER non prevede, in alcun caso, di raccogliere eventuali categorie speciali di Dati Personali, secondo la definizione riportata nella Legge sulla privacy, ivi compresi, ma non in via esclusiva, informazioni sulla salute, razza, opinioni politiche, religiosi o altro credo, orientamento sessuale, ecc. dell'Interessato. Il Cliente manterrà la piena responsabilità del Trattamento di tali dati sensibili tramite l'Account Cliente e i Servizi.

### II. Categorie di Interessati

- Dipendenti
- Potenziali Clienti
- Clienti
- Fornitori
- Partner commerciali
- Fornitori di servizi
- Altro

### III. Utilizzo dei Dati Personali, mezzi e finalità del trattamento:

- Utilizzo di Dati Personali del Cliente
- Conservazione nell'Account Cliente
- Trattamento
  
- Mezzi di trattamento:
- Tool
- Integrazioni
  
- Finalità del trattamento:
- Gestione di attività, riunioni e chiamate
- Aggiunta dei Dati Personali del Cliente allo strumento CRM per tenere traccia delle email inviate e gestire contatti e aziende
- Follow-up dei progetti di vendita (inclusa la gestione dei preventivi)
- Pianificazione progettuale (inclusi progetti interni)
- Fatturazione
- Gestione degli utenti / team di utenti del Tool

---

<sup>1</sup> Il Cliente riconosce che la panoramica di cui sopra riporta un sommario generale dei Dati Personali del Cliente che TEAMLEADER prevede di trattare nell'ambito del Contratto. TEAMLEADER può inoltre trattare determinati Dati Personali del Cliente supplementari ricevuti dai fornitori delle integrazioni facoltative selezionate dal Cliente stesso. I Dati Personali del Cliente che TEAMLEADER prevede di trattare nonché lo scopo del trattamento dipendono dall'effettiva integrazione facoltativa. Per maggiore chiarezza, la presente panoramica non riguarda tutte le situazioni possibili.

- Registrazione del tempo
- Creazione e gestione di ticket per il supporto (incluse le relative statistiche)
- Creazione e gestione di obiettivi
- Voice-over-Ip
- Gestione di mailing (mirati)
- Creazione e gestione di moduli di invio
- Creazione e gestione di ordini
- Creazione, programmazione e gestione di eventi
- Archiviazione e aggiornamento di documenti
- Creazione di account Utente sul Tool effettuata dal Cliente
- Gestione delle scorte

#### **IV. Periodo di conservazione:**

Teamleader conserverà i Dati Personali fino a quando il Contratto resterà in vigore. Alla scadenza del Contratto, TEAMLEADER effettuerà una “cancellazione soft” dei Dati Personali del Cliente. TEAMLEADER effettuerà successivamente una cancellazione definitiva dei Dati Personali del Cliente non prima di trenta (30) giorni ed entro tre (3) mesi dalla scadenza dell’accordo.

In deroga a tale regola generale, qualora necessario, TEAMLEADER applicherà un termine di conservazione più breve in virtù del quale cancellerà i relativi Dati Personali del Cliente tramite “cancellazione soft”. In ogni caso, alla risoluzione del Contratto, a tale “cancellazione soft” farà sempre seguito la cancellazione definitiva (come riportato sopra).

TEAMLEADER opta per la gestione della “cancellazione soft”, che prevede, ma non via esclusiva, errori/imprecisioni del Cliente e ripristino dell’account Cliente dopo la disattivazione.

Alla risoluzione del Contratto, TEAMLEADER avrà diritto di conservare i dati anonimi e anonimizzati del Cliente (o parte dei medesimi) a fini commerciali.

## Panoramica II – Descrizione delle misure di sicurezza

Il presente documento riporta le misure di sicurezza tecniche e organizzative implementate da Teamleader a supporto delle proprie attività (Trattamento), come previsto dalla Legge sulla privacy.

### I. Controllo dell'accesso alle aree di trattamento (fisico)

Le applicazioni web, le comunicazioni e i database server di Teamleader sono situati in data center sicuri con sede in Irlanda, gestiti da Amazon Web Services, Inc., con cui TEAMLEADER ha firmato il "AWS Data Processing Addendum" in conformità agli standard e agli obblighi sanciti dalla Legislazione sulla Privacy.

### II. Controllo di accesso ai sistemi di Trattamento dei Dati Personali (logico)

TEAMLEADER ha attuato misure idonee a prevenire l'utilizzo dei propri sistemi di Trattamento dei Dati Personali da parte di persone non autorizzate.

Ciò avviene mediante:

- L'identificazione del terminale e/o dell'utente del terminale sui sistemi di TEAMLEADER;
- Il timeout automatico del terminale utente in caso di inattività; Richiesta di identificazione e password per procedere alla riapertura;
- Il blocco automatico dell'ID utente in caso di inserimento di più password errate; La registrazione di eventi e la revisione dei registri con cadenza regolare;
- L'uso di firewall, router e controlli di accesso basati su VPN per proteggere le reti di servizio privato e i server back-end;
- Il monitoraggio ad hoc della sicurezza della infrastruttura;
- L'esame regolare dei rischi di sicurezza da parte di dipendenti interni e auditor di terze parti;
- L'emissione e la tutela dei codici di identificazione;
- Il controllo di accesso in base ai ruoli e implementato secondo il principio del privilegio minimo;
- La registrazione dell'accesso a server host, applicazioni, database, router, switch ecc.;
- L'utilizzo di strumenti commerciali e propri per raccogliere ed esaminare i log del Tool e del sistema ai fini della ricerca di anomalie.

### III. Controllo della disponibilità

TEAMLEADER ha attuato misure idonee ad assicurare che i Dati Personali del Cliente siano protetti da distruzione o perdita accidentali.

Ciò avviene mediante:

- un'infrastruttura di servizi ridondante;
- la valutazione continua di data center e provider di servizi Internet (ISP) per ottimizzare le prestazioni dei clienti in termini di larghezza di banda, latenza e isolamento per ripristino di emergenza;
- la collocazione dei data center in impianti cubicati sicuri slegati da operatori ISP e in grado di fornire sicurezza fisica e potenza e infrastrutture ridondanti;
- accordi sui livelli di servizio da parte di ISP per garantire un elevato livello di uptime;
- una rapida funzionalità di failover.

### IV. Controllo della trasmissione

TEAMLEADER ha attuato misure idonee a prevenire la lettura, la copia, la modifica o la cancellazione di Dati Personali del Cliente da parte di soggetti non autorizzati durante la relativa trasmissione o il trasporto di supporti di dati.

Ciò avviene mediante:

- l'uso di tecnologie firewall e di crittografia adeguate per proteggere i gateway e le pipeline attraverso cui avviene la trasmissione di dati;
- I Dati Personali del Cliente sono crittografati durante la trasmissione utilizzando versioni aggiornate di TLS o altri protocolli di sicurezza che si avvalgono di algoritmi e chiavi di crittografia efficaci;
- la protezione dell'accesso in rete alle interfacce di gestione dell'account da parte di dipendenti mediante TLS crittografati;
- la crittografia end-to-end della condivisione dello schermo per l'accesso, il supporto e la comunicazione in tempo reale da remoto.

## V. Controllo di immissione dati

TEAMLEADER ha attuato misure idonee a garantire che sia possibile verificare e stabilire se e da chi sono stati immessi o rimossi Dati Personali del Cliente nei Sistemi di trattamento dei Dati Personali.

Ciò avviene mediante:

- l'autenticazione del personale autorizzato;
- misure protettive per l'inserimento dei Dati Personali del Cliente nella memoria, nonché per la lettura, la modifica e la cancellazione dei Dati Personali del Cliente memorizzati, tra cui la documentazione o la registrazione di modifiche sostanziali ai dati o alle impostazioni dell'account;
- la segregazione e protezione di tutti i Dati Personali memorizzati mediante schemi di database, controlli di accesso logici e/o crittografia;
- l'utilizzo di credenziali di identificazione dell'utente;
- la sicurezza fisica delle strutture di trattamento dei dati;
- i timeout delle sessioni.

## VI. Monitoraggio

TEAMLEADER non accede ai Dati Personali del Cliente, ad eccezione dei seguenti casi:

- Per la fornitura di servizi richiesti in virtù del Contratto stipulato;
- Per eseguire i controlli di sicurezza;
- Per fornire assistenza al Cliente;
- Per eseguire ricerche sull'utilizzo e analisi statistiche;
- Qualora richiesto dalla legge; o
- Su richiesta del Cliente.

Ciò avviene mediante:

- la nomina individuale di amministratori di sistema;
- una politica rigorosa di controllo degli accessi che prevede diritti di accesso proporzionali al ruolo del dipendente;
- l'adozione di misure idonee a registrare i log di accesso all'infrastruttura da parte degli amministratori di sistema.