

## CONDIZIONI CONTRATTUALI DI SERVIZIO

Le presenti Condizioni Contrattuali del Servizio – composte dalle sezioni Modalità di Adesione, Chi Siamo e come contattarci nonché dalle Condizioni Generali di Contratto – complessivamente regolano il servizio denominato CPP Cyberhelp.

***Leggere attentamente le Condizioni Contrattuali del Servizio prima di acquistare il servizio CPP Cyberhelp.***

### MODALITÀ DI ADESIONE

Puoi acquistare il servizio CPP Cyberhelp attraverso i rivenditori autorizzati, prendendo preventivamente visione delle Condizioni Contrattuali di Servizio e sottoscrivendo il Modulo di Acquisto. **Sottoscrivendo il Modulo di Acquisto confermi di accettare le Condizioni Contrattuali di Servizio**.

In caso di mancata accettazione delle Condizioni Contrattuali di Servizio non sarà possibile procedere con l'acquisto del servizio CPP Cyberhelp. Condizione per l'operatività del servizio è il pagamento del relativo Corrispettivo, secondo le modalità indicate nel Modulo di Acquisto. Il mancato pagamento del Corrispettivo comporterà la risoluzione di diritto del contratto, con conseguente e contestuale cessazione delle credenziali di accesso e della erogazione di ogni servizio pattuito.

**Prima dell'Acquisto si richiama la Tua attenzione a prendere espressa e specifica visione sulle sezioni delle Condizioni Generali di Contratto riguardanti le modalità di recesso dal contratto (Articoli 2 e 3) le limitazioni, le esclusioni e le Condizioni Generali di Contratto applicabili a CPP Cyberhelp (Articolo 1), nonché le modalità di rinnovo (Articolo 2), la nostra responsabilità nei Tuoi confronti (Articolo 4.2).**

Riceverai le Condizioni Contrattuali di Servizio contestualmente all'acquisto. Inoltre, perfezionato l'Acquisto, una copia delle Condizioni Contrattuali di Servizio verrà inviata in formato elettronico insieme alla e-mail di Benvenuto.

**NOTA BENE** considerata la specificità dei servizi erogati e la necessità di un costante aggiornamento e adeguamento, anche tecnico, come meglio specificato all'Articolo 6 che segue, le Condizioni Contrattuali di Servizio possono essere oggetto di modifica da parte nostra, impregiudicata la Tua possibilità di recedere dal contratto. Le Condizioni Contrattuali di Servizio, le singole fasi del processo informatico per utilizzare i servizi, le stesse pagine Web nonché tutte le comunicazioni e la documentazione saranno esclusivamente in lingua italiana.

### CHI SIAMO E COME CONTATTARCI

CPP CyberHelp è un servizio fornito da Integral Group Solution Italia s.r.l.(di seguito IGS) con sede legale ed operativa in Milano, Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – Codice Fiscale e Partita IVA n. 08058320964 – R.E.A. n. MI2000890 in collaborazione con Lazarus Technology S.L. con sede legale in C. Teide, 5, 3ª planta, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, Spagna.Lazarus Technology S.L.

Si precisa che Lazarus Technology S.L.non è una Società del Gruppo IGS ma una persona giuridica separata e diversa, con la quale IGS ha in essere un accordo per la fornitura del servizio CPP CyberHelp e che ogni obbligazione nei confronti del Clienti è propria ed esclusiva di Integral Group Solution Italia s.r.l. Puoi contattarci via e-mail all'indirizzo

[info@mycyberhelp.it](mailto:info@mycyberhelp.it) o telefonicamente al numero 800124327 (il Servizio Clienti è attivo da Lunedì a Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00). Puoi inoltre scrivere a CPP Cyberhelp, Integral Group Solution Italia s.r.l., Via le Piero e Alberto Pirelli, 10– 20126 Milano (MI).

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### DEFINIZIONI

**Anno:** si intende il periodo temporale che inizia con la *data di inizio* e finisce lo stesso giorno dell'anno successivo, così per l'anno iniziale come per gli anni successivi a seguito di rinnovo (per esempio, se la tua adesione inizia il 15 gennaio avrà termine il 15 gennaio dell'anno successivo).

**Corrispettivo:** la somma dovuta per ogni annualità di contratto il cui pagamento è condizione per poter usufruire del servizio. Salvo modifiche in caso di rinnovo ed in base a quanto previsto dall'Articolo 2, il Corrispettivo sarà fisso per ogni annualità.

**Cliente:** Si intende la persona fisica o giuridica che, in entrambe le ipotesi, esercita attività industriali, commerciali o di prestazione di servizi con fini di lucro, che acquista il prodotto CPP Cyberhelp.

**CPP Cyberhelp:** si intende il servizio prestato alle condizioni previste nelle Condizioni Contrattuali di Servizio.

**Corruzione dei dati:** si intendono gli errori nei file che si verificano durante la trasmissione o il recupero degli stessi. Gli archivi corrotti sono archivi di computer che improvvisamente non si possono usare e non possono svolgere le loro funzioni.

**IGS, noi, nostro:** questi termini sono tutti da riferirsi a Integral Group Solution Italia s.r.l.

**Danni logici:** si intende un tipo di guasto che può impedire l'accesso ai file, la scomparsa di file o cartelle o il mancato rilevamento da parte del sistema operativo dell'hard disk perché le schede di partizione sono danneggiate. Possono verificarsi a causa di:

- Virus o malware
- Cancellazione di dati
- Corruzione dei dati
- Formattazioni
- Schede di partizione corrotte o danneggiate

**Dispositivo di supporto:** si intendono i dispositivi di supporto o dispositivi di immagazzinamento e sono elementi tecnici destinati a rifornire di spazio fisico per ospitare archivi. L'elenco dei dispositivi più comuni, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ad uso imprenditoriale è:

Hard Disk:	Dispositivi estraibili:
IDE	Floppy
USB	Zip 100/250/750
FireWire (esterni)	CD, CD- R, CD- RW
PC Portatili	DVD, DVD- R, DVD- RW

Microdrive	Blu-ray
PCMCIA	PenDrive (USB)
S-ATA	
SCSI	
RAID IDE	
RAID SCSI	
RAID SATA	
Volumi	
Netservers (NAS)	

**Domicilio del Cliente:** si intende il domicilio professionale che viene comunicato a Integral Group Solution Italia s.r.l. durante la vigenza del contratto e che sarà valido ai fini delle comunicazioni relative all'esecuzione delle prestazioni previste nelle presenti Condizioni Contrattuali di Servizio. Il Cliente si impegna a comunicare a Integral Group Solution Italia s.r.l. qualsiasi cambiamento nel domicilio.

**E-mail di benvenuto:** la e-mail che riceverai una volta acquistato il servizio e che contiene copia in formato elettronico delle Condizioni Contrattuali di Servizio e i dettagli per accedere alla piattaforma.

**Formattazione:** si intende la formattazione di un disco, ovvero il processo di preparazione di un hard disk o di un ambiente esterno per lo svuotamento del sistema di archiviazione.

La formattazione di una unità comporta l'eliminazione dei dati, causata dallo spostamento dei file in altri settori del disco, con la conseguente perdita irreversibile degli stessi.

Ogni sistema operativo ha sistemi di archiviazione specifici, tra cui i più comuni sono:

- Windows: FAT, FAT16, FAT32, NTFS, EFS.
- Linux: ext2, ext3, ext4, JFS, ReiserFS, XFS.
- Mac: HFS, HFS+.
- Solaris: UFS, ZFS.

**Malware:** si intende tipo di programma o codice informatico malevolo, progettato al fine di compiere azioni indesiderate e non consentite da un utente, che ha lo scopo di introdursi in modo fittizio nei computer e causare danni anche allo scopo di realizzare un profitto economico in danno dell'utente. Comprende, a titolo esemplificativo, virus, trojans, adware, keyloggers, dialers, rootkits, ransomware, rogueware, spyware, riskware, scam, etc.

**Modulo di Acquisto:** è il documento che prova il Tuo acquisto del servizio CPP Cyberhelp e che contiene la modalità prescelta di pagamento del Corrispettivo.

**Partizioni:** si intende uno spazio all'interno di un hard disk. In ogni hard disk è possibile avere diverse partizioni, in modo che si possa lavorare in modo indipendente e individuale su ciascuna.

**Utilizzo fraudolento di informazioni (Ransomware):** si intende la cifratura dei documenti e archivi ad opera di terzi non autorizzati, allo scopo di ottenere un vantaggio economico o un riscatto in cambio di una password o altra utilità o mezzo che consenta all'utente di accedere ai propri files originali.

**Servizio di scansione delle Vulnerabilità:** il servizio consiste in una scansione della rete con un'applicazione, utilizzando un IP pubblico per individuare le debolezze e le cause di queste ultime.

**Sito Internet:** il sito Internet <https://cyberhelp.cyberscp.it/> al quale il Cliente dovrà accedere per poter usufruire delle prestazioni previste dal Servizio.

**Sottoscrizione:** si intende la Tua sottoscrizione al servizio CPP Cyberhelp per il quale è pagato il Corrispettivo.

**Virus:** si intende il programma o software oggetto di auto -installazione ed esecuzione che può trovarsi all'interno di un programma o file informatico e che si propaga inserendo copie di sé stesso in un altro programma o documento, infettando i computer e possibilità di trasferirsi da un computer a un altro. Alcuni si limitano solo a replicare, mentre altri potrebbero produrre seri danni che possono incidere sui sistemi operativi.

## Articolo 1 – CONDIZIONI PER LA SOTTOSCRIZIONE DEL SERVIZIO

Sottoscrivendo il Modulo di Acquisto ed accettando espressamente le Condizioni Contrattuali di Servizio, in particolare dichiaro:

- I. Se persona fisica, di avere un'età non inferiore ad anni 18 e di essere residente in Italia;
- II. Se persona giuridica, che il soggetto che sottoscrive è munito dei necessari poteri di rappresentanza e di avere sede in Italia;
- III. Che le informazioni che ci fornirai per la sottoscrizione del Servizio sono veritiere, accurate e complete;
- IV. Che il Servizio verrà utilizzato solo ed esclusivamente per gli usi e per gli scopi ai quali è destinato.

**NOTA BENE :** Il Servizio CPP Cyberhelp non può essere sottoscritto da imprese che svolgono attività di fabbricazione di computer e attrezzature periferiche, fabbricazione di apparecchiature per telecomunicazioni, fabbricazione di prodotti elettronici di consumo, commercio all'ingrosso di computer, attrezzature periferiche e programmi informatici, commercio all'ingrosso di apparecchiature elettroniche e telecomunicazioni e dei suoi componenti, commercio all'ingrosso di altri macchinari e attrezzature per ufficio, il commercio al dettaglio di computer, attrezzature periferiche e programmi informatici in stabilimenti specializzati, il commercio al dettaglio di apparecchiature di telecomunicazioni in stabilimenti specializzati, edizione di altri programmi informatici, attività di programmazione o di consulenza informatica, la gestione delle risorse informatiche, altri servizi connessi con le tecnologie dell'informazione e dell'informatica, processo di dati, hosting e attività connesse, portali Web, riparazione di computer e attrezzature periferiche e riparazione di attrezzature di comunicazione e qualora fosse sottoscritto da tali Aziende non avrai diritto ad alcuna prestazione o utilità ma al mero rimborso del Corrispettivo pagato al netto di IVA.

## Articolo 2 – DURATA DEL CONTRATTO, RECESSO E PAGAMENTI

1. Il Contratto ha validità annuale, a partire dalla data di decorrenza. Alla scadenza, si rinnoverà di anno in anno alle medesime condizioni e, salvo l'eventuale adeguamento del Corrispettivo, in assenza di disdetta da inviare a mezzo PEC all'indirizzo [cppitaliasrl@legalmail.it](mailto:cppitaliasrl@legalmail.it) o ai seguenti recapiti: [info@mycyberhelp.it](mailto:info@mycyberhelp.it) – all'indirizzo

postale CPP Cyberhelp, Integral Group Solution Italia s.r.l.- Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano (MI) – telefono 039 - 6578005 con preavviso di trenta (30) giorni. In mancanza di disdetta, il Cliente è tenuto al pagamento del Corrispettivo, a pena di risoluzione di diritto del Contratto stesso e cessazione della validità delle credenziali di accesso e della erogazione di ogni servizio pattuito.

2. Il Canone Ti verrà definitivamente addebitato con la modalità di pagamento indicata al momento dell'accettazione e, in caso di rinnovo, entro quindici (15) giorni dalla data di scadenza. Si precisa che il mancato accredito del Canone sarà causa di risoluzione di diritto del Contratto.
3. IGS si riserva la facoltà di procedere alla modifica del Canone annuale e Ti avviseremo di ogni eventuale cambiamento che **varrà esclusivamente per il rinnovo successivo** con un anticipo minimo di sessanta (60) giorni prima della scadenza contrattuale. In caso Tu non intenda accettare le nostre proposte di modifica del Canone, potrai disdettare il Contratto in base a quanto stabilito nel comma 1.

### Articolo 3 – RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE NOSTRA

IGS ha il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta anche con mezzi elettronici se, in qualsiasi momento, le informazioni contrattuali che ci hai comunicato dovessero risultare non veritiere.

Nel caso IGS dovesse esercitare il diritto di recesso, il Contratto perderà efficacia alla fine del mese indicato nella lettera di recesso e **riceverai un rimborso relativo ai ratei mensili non usufruiti, da calcolare in riferimento al mese successivo a quello di recesso;**

- a) Inoltre, IGS ha il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta in qualsiasi momento e con effetto immediato alla ricezione nel caso in cui sia impossibile per noi erogare il Servizio e nel caso in cui CPP Cyberhelp risultasse in tutto o in parte essere in violazione di norme vigenti. In questa ipotesi, **riceverai il rimborso dei ratei mensili non usufruiti** compreso quello riferito al mese in cui avviene il recesso. Resta escluso qualsivoglia ulteriore risarcimento o indennizzo.

### Articolo 4 – CONDIZIONI GENERALI

#### Articolo 4.1 - Diritti e obbligazioni

- a) **Il Contratto è personale e non trasferibile**. Questo significa che solamente il sottoscrittore può usufruire dei servizi previsti. Puoi trasferire i diritti e le obbligazioni derivanti dal presente Contratto solo con il nostro consenso scritto.
- b) IGS può trasferire i propri diritti e le proprie obbligazioni derivanti dal presente Contratto ad altra Società, alle stesse condizioni del presente.
- c) IGS si riserva il diritto di incaricare persone o società terze dell'erogazione delle obbligazioni derivanti dal Contratto per proprio conto, avendo cura che il terzo incaricato possieda caratteristiche di professionalità adeguate. Ogni eventuale cambiamento in tal senso Ti verrà comunicato.

## Articolo 4.2 – La nostra responsabilità nei Tuoi confronti

- a) CPP Cyberhelp viene fornito solo in Italia ed è esclusivamente per uso privato. È quindi vietato l'uso di CPP Cyberhelp per scopi commerciali e ne è vietata la rivendita. IGS non risponde di mancati profitti, perdita di profitto, perdita o interruzioni di affari o perdita di opportunità commerciali.
- b) In caso di mancato rispetto da parte nostra delle presenti condizioni, risponderemo di eventuali danni o perdite che siano conseguenza della violazione delle Condizioni Contrattuali di servizio e siano imputabili a nostra negligenza, purché ragionevolmente prevedibili. È esclusa ogni responsabilità per danni o perdite non ragionevolmente prevedibili. Sono considerati danni o perdite ragionevolmente prevedibili quelli considerati conseguenza diretta e patrimoniale della violazione o quelli previsti dalle Parti al momento della conclusione del contratto per un importo massimo pari al costo annuale del servizio erogato.
- c) Il Servizio CPP Cyberhelp viene erogato in base a quanto stabilito nelle Condizioni Contrattuali di Servizio e con adeguata competenza e accuratezza. Tuttavia, non possiamo garantire il funzionamento della piattaforma informatica e del servizio telefonico previsti in ogni momento in quanto gli stessi potrebbero risultare non operanti per cause a noi non imputabili o per fatto riguardante i Tuoi mezzi informatici o di collegamento. Nelle sole ipotesi in cui il malfunzionamento dipenda da un fatto interverremo o tempestivamente per risolvere il problema e ripristinare la funzionalità.
- d) IGS non potrà essere ritenuta responsabile per le conseguenze derivanti da caso fortuito, inteso come ogni avvenimento imprevisto e imprevedibile, indipendente dalla volontà o dal controllo di IGS stessa. IGS non potrà, inoltre, essere ritenuta responsabile per le conseguenze di eventuali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) scioperi o azioni di terze parti, sommosse popolari, rivolte, attacco terroristico o minaccia di attacco terroristico, guerra (dichiarata e non) o minaccia di guerra, incendio, esplosione, alluvione, terremoto, subsidenza, epidemia o altre catastrofi naturali, mancanza di collegamento telefonico, impossibilità di utilizzo della rete viaria su rotaia, rotaia, per mare od ogni altro mezzo di trasporto.
- e) Nel caso in cui un evento fortuito si verifichi e renda impossibile l'erogazione del Servizio o il rispetto da parte nostra delle Condizioni Contrattuali di Servizio:
  - a. Faremo tutto il necessario per prevenire o comunque ridurre al minimo il ritardo.
  - b. Il Contratto verrà sospeso e il periodo di sospensione verrà computato come periodo extra oltre la data di scadenza prevista.
  - c. In tutte le ipotesi non verrà riconosciuto al Cliente alcun indennizzo o risarcimento o altra compensazione.

## Articolo 4.3 – Altre informazioni importanti

- a) Il mancato esercizio dei diritti derivanti dal Contratto o il ritardo nell'esercizio degli stessi non può essere interpretato come rinuncia agli stessi da parte nostra e non comporta la cessazione delle obbligazioni di Contratto a Tuo carico.
- b) In tutti i casi di cessazione del contratto, a qualsiasi motivo o causa riferibile, IGS provvederà alla cessazione del trattamento di tutti i dati come da Te comunicati ad eccezione di quelli per i quali sia stato eventualmente dato

espresso consenso per scopi commerciali.

## Articolo 5 – RECLAMI

Se vuoi presentare un reclamo puoi scrivere una mail all'indirizzo [reclami@igroupsolution.com](mailto:reclami@igroupsolution.com) oppure puoi telefonarci al numero 800124327 o scrivere a: Servizio Clienti CPP Cyberhelp, Integral Group Solution Italia s.r.l. - Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano (MI).

Tutti i reclami ricevuti saranno evasi nel più breve tempo possibile. Nel caso in cui la gestione del Tuo reclamo dovesse richiedere più di 15 giorni lavorativi, Ti invieremo una comunicazione informativa e Ti terremo aggiornato sulla gestione.

## Articolo 6 – MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DI SERVIZIO

- a) IGS si riserva il diritto di modificare le Condizioni Contrattuali di Servizio in ogni momento, in considerazione di ragioni di mercato o commerciali, a seguito di cambiamenti nella tecnologia utilizzata, modifiche di leggi o regolamenti o che si rendano necessari a seguito dell'intervento delle Autorità, o a seguito di variazione sull'utilizzo dei metodi di pagamento e per migliorare i Servizi relativi a CPP Cyberhelp. In caso di modifiche che aumentino l'efficienza, la qualità o il numero di prestazioni dei CPP Cyberhelp, il Servizio offerto sarà superiore a quello oggetto del Contratto al momento della sottoscrizione.
- b) In caso di modifica delle Condizioni Contrattuali di Servizio riceverai adeguata informativa almeno trenta (30) giorni prima dell'efficacia di dette modifiche. A seguito di eventuali modifiche al Contratto **è possibile da parte Tua recedere nei successivi trenta (30) giorni dalla comunicazione di modifica** e ricevere il rimborso dei canoni mensili pagati dal mese in cui le modifiche hanno avuto effetto.

## Articolo 7 – REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE

Tutte le telefonate che intercorrono con il nostro Servizio Clienti possono essere registrate. La registrazione viene effettuata non solo per tenere traccia di quanto a noi comunicatoci, ma anche per assicurare in ogni momento un elevato standard di qualità e per garantirTi una maggiore sicurezza nel trattamento dei Tui dati. Le telefonate registrate vengono conservate per 24 mesi.

## Articolo 8 – DIRITTI DI TERZE PARTI

Il presente Contratto è concluso tra Te e Integral Group Solution Italia s.r.l., con l'esclusione di qualsiasi soggetto terzo.

## Articolo 9 – VARIE Articolo 9.1 –

### Esaustività

Le presenti Condizioni Contrattuali di Servizio unitamente alle informazioni rese ai sensi dell'articolo 49 del Codice del Consumo, prima che Tu sia vincolato dal Contratto, rappresentano l'integralità degli accordi tra Te e IGS con riferimento al Contratto concluso.

### Articolo 9.2 – Legge applicabile

Il Contratto concluso tra Te e IGS è regolato dalla legge italiana.

## Articolo 9.3 – Foro Competente

Per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Contrattuali di Servizio è competente il foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio. In tutte le altre ipotesi MILANO è l'unico foro competente per qualsivoglia controversia inerente al presente servizio.

## Articolo 9.4 – Comunicazioni

Qualsivoglia comunicazione inerente al presente servizio sarà validamente inviata:

- quanto a Te all'indirizzo e - mail che avrai indicato all'atto della proposta di servizio, con impegno a dare comunicazione di ogni eventuale modifica;
- quanto a IGS, alternativamente e a Tua scelta, all'indirizzo email [info@mycyberhelp.it](mailto:info@mycyberhelp.it) ovvero all'indirizzo PEC [cppitaliasrl@legalmail.it](mailto:cppitaliasrl@legalmail.it) ovvero all'indirizzo postale CPP Cyberhelp, , Integral Group Solution Italia s.r.l., Vide Piero e Alberto Pirelli, 10– 20126 Milano (MI).

Ai fini del ricevimento varrà:

- per quanto riguarda la e - mail ordinaria l'attestazione rilasciata dal server mittente;
- per quanto riguarda la PEC l'attestazione di invio e ricevuta rilasciata dall'ente gestore autorizzato;
- quanto alla posta solo ed esclusivamente la ricevuta rilasciata a seguito di invio a mezzo raccomandata RR.



## INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Integral Group Solution Italia s.r.l., con sede legale ed operativa in Milano, Via le Piero e Alberto Pirelli, 10 - CF e P.IVA 08058320964 (in seguito, "Titolare"), in qualità di titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") 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 (ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento) – in seguito, "dati personali" o anche "dati") da Lei comunicati in occasione della conclusione di contratti per i servizi del Titolare.

### 2. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati:

a) senza il Suo consenso espresso (art. 6 lett. b), e) GDPR), per le seguenti Finalità di Servizio:

- concludere i contratti per i servizi del Titolare;
- adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come, ad esempio, in materia di antiriciclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;

b) solo previo Suo specifico e distinto consenso (art. 7 GDPR), per le seguenti Finalità di Marketing:

- inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi;
- inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici comunicazioni commerciali e/o promozionali di soggetti terzi (ad esempio, business partner, compagnie assicurative, altre società del Gruppo IGS).

Le segnaliamo che se siete già nostri clienti, potremo inviare comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli di cui ha già usufruito, salvo Suo dissenso.

### 3. Modalità di trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

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 per le Finalità di Servizio e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di Marketing.

### 4. Accesso ai dati

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all'art. 2.A) e 2.B):

- a dipendenti e collaboratori del Titolare o delle società del Gruppo IGS in Italia e all'estero, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento

## 5. Comunicazione dei dati

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 2.A) a Organismi di vigilanza (quali IVASS), Autorità giudiziarie, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. Inoltre, ai fini dell'esecuzione del servizio i suoi dati saranno comunicati a Lazarus Technology S.L. con sede legale in C. Teide, 5, 3ª planta, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, Spagna. Lazarus Technology S.L., quale Responsabile del Trattamento

## 6. Trasferimento dati

I dati personali sono conservati su server ubicati nella Comunità Europea. Il Titolare assicura sin d'ora che il trattamento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

## 7. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 2.A) è obbligatorio. In loro assenza, non potremo garantirLe i Servizi dell'art. 2.A).

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 2.B) è invece facoltativo. Può quindi decidere di non conferire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già forniti: in tal caso, non potrà ricevere newsletter, comunicazioni commerciali e materiale pubblicitario inerenti ai Servizi offerti dal Titolare. Continuerà comunque ad avere diritto ai Servizi di cui all'art. 2.A).

## 8. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli

di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; 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 e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione. Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16 - 21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

## 9. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una raccomandata a.r. a Integral Group Solution Italia s.r.l. – Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano (MI) o una e-mail all'indirizzo [privacy@igroupsolution.com](mailto:privacy@igroupsolution.com).

## 10. Titolare, responsabile e incaricati

Il Titolare del trattamento è Integral Group Solution Italia s.r.l. con sede legale in Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano (MI).

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

## PRESTAZIONI DI CPP CYBERHELP

Dopo aver acquistato il Servizio CPP Cyberhelp riceverai una e-mail di Benvenuto che contiene copia in formato elettronico delle Condizioni Contrattuali di Servizio e i dettagli per accedere alla piattaforma.

I servizi compresi all'interno del prodotto CPP Cyberhelp hanno per oggetto la ricerca di vulnerabilità, la correzione delle stesse e la prevenzione dei rischi informatici, nonché in caso di incidente, i servizi necessari per il recupero e la messa in funzione del sistema interessato.

In particolare:

### ANALISI DELLE VULNERABILITA'

Il servizio si realizza attraverso una scansione Web che analizza il grado di sicurezza, e che fornisce un monitoraggio per la prevenzione dei rischi relativi alla sicurezza informatica più diffusi. In particolare, il servizio consiste nel realizzare un'analisi delle vulnerabilità dell'IP pubblico del Cliente, nonché dei dispositivi collegati ad Internet, per individuare le vulnerabilità esistenti. Una volta completata l'analisi il Cliente avrà, in piattaforma, un report scaricabile contenente le eventuali vulnerabilità riscontrate nel suo sistema informatico e le indicazioni su come gestire i conseguenti rischi di sicurezza al fine di rendere sicuro il proprio business. L'applicazione è completamente automatizzata e fornisce al Cliente un report con l'identificazione delle vulnerabilità classificate per grado di gravità:

- **Critiche:** Vulnerabilità molto facili da penetrare che possono mettere a rischio il sistema informatico e i dati in esso contenuti;
- **Alte:** Vulnerabilità molto facili da penetrare che possono mettere a rischio il sistema informatico e i dati in esso contenuti;
- **Medie:** Vulnerabilità di complessa penetrabilità, che possono consentire il blocco del sistema informatico e il furto di informazioni in esso contenute;
- **Basse:** Vulnerabilità di difficile gestione che in sé stesse non comportano un rischio ma che associate ad altre potrebbero tradursi in un rischio per il sistema informatico;

Il Cliente può chiedere, ogni volta che lo ritenga opportuno, un'analisi delle vulnerabilità. Una volta realizzata l'analisi, il Cliente ha accesso alla piattaforma per la gestione delle vulnerabilità riscontrate; in caso di vulnerabilità critiche o alte, tramite la chat della assistenza tecnologica, un tecnico potrà fornire le indicazioni o aiuto necessario, con la valutazione dei punti critici individuati, per la gestione delle vulnerabilità che non comportino costi di aggiornamento di software e a condizione che l'assistenza remota disponga di tutte le informazioni necessarie per poter gestire la vulnerabilità riscontrata.

### Condizioni per la fruizione del servizio di analisi delle vulnerabilità

Qualsiasi azione o conseguenza connessa al servizio di analisi delle vulnerabilità restano di esclusiva responsabilità del Cliente, non potendosi imputare a IGS alcuna responsabilità in merito al risultato delle analisi effettuate.

L'applicazione è disponibile 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, il Cliente potrà attivarlo con il limite di una volta

al giorno. Il servizio non è utilizzabile da infrastrutture informatiche ad uso personale.

## ANALISI DELLE VULNERABILITÀ DELLE PAGINE WEB

Il Cliente può chiedere un'analisi specifica relativa alle vulnerabilità presenti nel proprio sito Web. È sufficiente inserire l'URL di sua proprietà per attivare la scansione. Detta scansione utilizza una serie di plugins che consentono di analizzare le applicazioni Web tramite HTTP o HTTPS.

Viene effettuata una prova completa di vulnerabilità delle applicazioni Web comuni, come SQL Injection, cross - site scripting (XSS), intestazione HTTP.

Una volta realizzata la scansione delle vulnerabilità Web il Cliente riceverà una relazione contenente le rilevanze emerse e le relative indicazioni in merito alla sicurezza del sistema informatico.

## APPLICAZIONE contro l'UTILIZZO FRAUDOLENTO DEI DATI (APPLICAZIONE ANTIRANSOMWARE)

Il Cliente, attraverso l'utilizzo della piattaforma CPP Cyberhelp, può installare nei propri sistemi informatici un'applicazione anti utilizzo fraudolento che permette di individuare e bloccare eventuali Ransomware e/o malware che possono infettare i dispositivi, decriptando i dati del sistema informatico (documenti con le estensioni più comuni .doc, .xls, .pdf, ecc.).

Un tecnico fornirà al Cliente, in modalità remota, l'assistenza necessaria al fine dell'utilizzo di questo servizio.

L'applicazione previene il lancio del Ransomware e il blocco dei dati.

Questo servizio funziona attraverso la configurazione di regole del sistema informatico e il monitoraggio di attività sospette al fine di prevenire l'esecuzione di Ransomware e/o malware. Il servizio ha lo scopo di evitare l'esecuzione di programmi con nomi di estensioni e siti utilizzati tipicamente dai programmi di Ransomware.

Una volta individuata un'attività sospetta ed identificato il processo malevolo il programma installato a tal fine provvede al blocco immediato dello stesso. Un avviso verrà visualizzato sul dispositivo colpito.

## ASSISTENZA TECNOLOGICA

Il Cliente ha a disposizione i seguenti servizi utilizzabili sui propri dispositivi, sistemi informatici e applicazioni professionali:

- a) Chiarimenti relativi alle vulnerabilità riscontrate attraverso l'applicazione. Questo servizio coinvolge tutti i dispositivi collegati all'IP;
- b) Chiarimenti relativi alla sicurezza informatica dei sistemi informatici del Cliente;
- c) Chiarimenti connessi con la sicurezza dell'uso di Internet: certificati digitali, di sicurezza, di archiviazione nel cloud;
- d) Supporto da remoto per la configurazione sicura dei dispositivi dell'impresa del cliente.
- e) Consulenza per la risoluzione di problemi connessi con la sicurezza di dispositivi e applicazioni.

Il Cliente può usufruire dei servizi oggetto del presente articolo.

## Condizioni di questo servizio

Il Cliente può richiedere il servizio di assistenza Tecnologica da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, esclusivamente attraverso l'attivazione di un contatto telefonico o attraverso il servizio chat, utilizzando il sito Internet <https://cyberhelp.cyberscp.it/>.

**Durante la vigenza del contratto, il Cliente può usare questo servizio senza alcuna limitazione in termini di numero di utilizzi, di eventi o di limitazioni geografiche.**

Il servizio non è utilizzabile per dispositivi, sistemi operativi e applicazioni ad uso personale.

## **SERVIZIO DI VALUTAZIONE DELL'ADEGUATEZZA IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (GDPR)**

Attraverso una verifica effettuata on line, in modo intuitivo e automatizzato, il Cliente può analizzare il grado di adeguatezza della propria organizzazione alla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Un questionario permette di determinare se l'organizzazione dell'impresa o del professionista è adeguata alla legge di protezione dei dati e, in funzione delle risposte, informa sul grado di osservanza della legge.

La valutazione considera gli aspetti rilevanti in materia di protezione dei dati personali, in modo da poter considerare (a titolo esemplificativo e non esaustivo) la dimensione dell'impresa, il trattamento dei dati personali effettuato, l'eventuale esistenza di sistemi di videosorveglianza, la tipologia dei dati personali trattati e la loro origine, i soggetti che effettuano il trattamento.

La verifica produce un risultato immediato, nel quale viene evidenziata la percentuale di inadempimento.

### **Condizioni di questo servizio**

Il Servizio è usufruibile attraverso l'attivazione dello stesso sul sito Internet <https://cyberhelp.cyberscp.it/>

**Il Servizio è utilizzabile esclusivamente per la verifica dell'adeguatezza del trattamento di dati personali effettuato a scopi professionali, restando esclusi tutti i trattamenti effettuati a scopo personale.**

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA PER IL RIPRISTINO DI SISTEMI INFORMATICI**

Il Cliente ha a disposizione un servizio di ripristino dei dati nell'ipotesi in cui si verifichi uno dei seguenti casi:

- Vulnerabilità: la vulnerabilità di un sistema informatico è lo stato che lo rende suscettibile ad essere alterato o distrutto da eventi o atti indesiderati, al fine di prevenire danni che ne compromettano il funzionamento;
- Virus informatici con violazione di informazioni o Ransomware: virus che encripta tutti gli archivi dell'utilizzatore per poi chiedere un riscatto per rendere disponibile l'informazione criptata (l'utente non può aprire i propri files).
- Botnet (controllo remoto del computer): software installato nel PC per realizzare azioni che sono controllate da remoto dagli hacker.
- Furto di informazione causato da un attacco esterno o da un dipendente.
- Virus informatici senza sequestro di informazione:
  - Trojans
  - Malware

L'assistenza per il ripristino dei sistemi informatici comprende i seguenti servizi:

- a) Servizio di perizia per intrusione elettronica (audit), che comprende l'identificazione del tipo di criticità riscontrata, e ne determina la provenienza per definire le azioni necessarie.
- b) **Non è prevista l'assistenza per il ripristino del sistema informatico per criticità non previste nel presente**

paragrafo.

- c) **Perizia Tecnica** Si concluderà con l'emissione di una relazione tecnica una volta raccolte e analizzate tutte le informazioni relative all'incidente come meglio specificato in seguito.
- d) **Ripristino del sistema informatico** . Una volta fatta la perizia e verificato che l'incidente è uno di quelli compresi nel servizio il Cliente avrà a disposizione, in funzione della gravità di quanto riscontrato, le seguenti azioni: ripristino del software corrotto e dei sistemi interessati; la revisione e ripristino dei sistemi di comunicazione; la revisione delle politiche di password; le politiche di Backup e in generale il ripristino del sistema. In funzione della gravità e tipo di incidente rilevato, l'assistenza per il ripristino del sistema informatico è effettuata da tecnici specializzati da remoto o fisicamente.

La scelta dell'azione adeguata da intraprendere è di esclusiva facoltà dei tecnici. In nessun caso il Cliente potrà decidere circa un intervento ritenuto dai tecnici opportuno.

### Condizioni di questo servizio

Il Servizio è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, ed è attivabile esclusivamente utilizzando il sito Internet <https://cyberhelp.cyberscp.it/>, telefonicamente o via chat.

Il Servizio verrà erogato entro le 24 ore successive all'analisi del sistema, salvo nei casi in cui l'accesso allo stesso non sia stato possibile per mancanza di disponibilità del Cliente o per cause di forza maggiore.

Il servizio non è operante su dispositivi o sistemi informatici ad uso personale.

### SERVIZIO DI RECUPERO DATI

Nel caso che il dispositivo abbia subito danni, causati dal virus Ransomware, il Cliente ha a disposizione un servizio di assistenza per effettuare le azioni necessarie al recupero dei dati

- a) Danni logici prodotti da virus/malware. Comprende il ritiro del dispositivo e, nei casi in cui fosse necessario, lo smontaggio del dispositivo in sede del Cliente. Il processo di recupero avviene nel laboratorio di recupero dei dati. Una volta recuperati i dati il servizio comprende la consegna e l'avvio del dispositivo al domicilio del Cliente.
- b) Danni provocati da un furto di informazioni (Ransomware). Comprende, nei casi in cui fosse necessario, lo smontaggio del supporto di archiviazione al domicilio del Cliente, il processo di recupero di dati in laboratorio, l'analisi e applicazione di tecniche di reversing e la consegna del dispositivo operativo e avvio dello stesso alla sede del Cliente.

È escluso, dall'operatività di questo servizio, il recupero di dati la cui perdita sia stata provocata da un danno fisico al dispositivo di archiviazione. È inoltre esclusa la riparazione dei guasti del dispositivo di supporto.

Nessun risultato è garantito a seguito dell'erogazione di questo servizio, né verranno corrisposti indennizzi in alcun modo nel caso in cui non si ottenga il recupero totale o parziale delle informazioni contenute nel supporto.

In nessun caso IGS potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno diretto o indiretto di qualsiasi natura, che possa derivare dall'utilizzo da parte del Cliente dei dati recuperati. Non si può garantire il corretto recupero dei dati e non si può prestare il servizio nei seguenti casi:

- Manipolazione dell'attrezzatura o sistema da parte di personale o terzi non autorizzati da IGS.
- Danni ad apparecchiature o sistemi causati da urti, incendi o inondazioni.
- Danni causati dalla perdita di scritture di configurazione interna del disco.
- Danni sulle scritture di informazione (p.es. formattazione e reinsediamento).
- Danni fisici nella superficie magnetica (head crash).

## Condizioni di questo servizio

Il Servizio è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, ed è attivabile esclusivamente utilizzando il sito Internet, telefonicamente o via chat.

Il Servizio verrà erogato entro i 7 gg successivi alla richiesta, salvo nei casi in cui l'accesso al sistema o software non sia stato possibile per mancanza di disponibilità del Cliente o per cause di forza maggiore.

Il servizio non è operante su dispositivi o sistemi informatici ad uso personale.

## SERVIZIO DI PERIZIA TECNICA

Il Cliente ha a disposizione, in caso di danni o violazioni riferibili al proprio sistema informatico, il Servizio di Perizia Tecnica da valere quale perizia di parte, che può essere utilizzato a supporto della dimostrazione dell'accaduto e determinare il grado di responsabilità relativamente all'accaduto.

Questo servizio è disponibile per il Cliente, a condizione che si sia verificato uno dei seguenti presupposti:

- Furto di informazioni causato da un attacco esterno
- Furto di informazioni da parte di un dipendente
- Danni a terzi a causa della trasmissione di virus

La Perizia tecnica viene effettuata da un tecnico che certifica l'accaduto e, in particolare procede a:

- acquisizione delle evidenze
- Identificazione del danno
- Ricerca delle cause
- Identificazione dell'attività necessaria al ripristino
- Identificazione dei registri interessati

Più precisamente, il Servizio offerto comprende:

- indicazione dell'accaduto (furto, copia, alterazione, accessi, connessione dispositivi, ecc.)
- perizia della causa (attacco esterno o da un dipendente)
- Indicazione del momento in cui è accaduto
- Dettaglio delle azioni poste in essere
- Presentazione della Perizia tecnica