

Istruzioni documentate in base all'Articolo 15 del Contratto di fornitura di servizi per la regione EMEAR di Epson

Introduzione

Epson e il Fornitore di servizi ("Fornitore") hanno stipulato un Contratto di fornitura di servizi per la regione EMEAR di Epson ("Contratto") in base al quale il Fornitore presta i servizi di garanzia e manutenzione pattuiti per i prodotti Epson ("Servizi"). Nell'esecuzione dei Servizi, il Fornitore tratterà dati personali dell'Utente finale dei prodotti Epson. Ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e del Contratto, Epson agisce come Titolare del trattamento e il Fornitore agisce come Responsabile del trattamento.

Nel caso in cui il Fornitore raccolga i dati personali dell'Utente finale per eseguire altri servizi o per qualsiasi altra finalità, il Fornitore agisce come Titolare del trattamento ed Epson non sarà coinvolta nel trattamento di tali dati personali.

1. Fornitore come Responsabile del trattamento

Come descritto nel Manuale operativo fornito da Epson al Fornitore, i dati personali dell'Utente finale e le informazioni raccolte da Epson o dall'appaltatore del servizio di assistenza di Epson o dal Fornitore sono esclusivamente quelli necessari per l'esecuzione dei Servizi, ovvero:

- Nome, indirizzo e numero di telefono dell'Utente finale
- Descrizione del prodotto e numero di serie
- Descrizione del prodotto difettoso secondo la codificazione richiesta da Epson

Quando agisce come Responsabile del trattamento, il Fornitore riceverà i dati personali dell'Utente finale direttamente da Epson o dall'appaltatore del servizio di assistenza di Epson oppure direttamente dall'Utente finale che richiede i Servizi. Quando il Fornitore riceve i dati personali dell'Utente finale da Epson, tali dati saranno accessibili al Fornitore sul Portale di Epson per eseguire e monitorare i Servizi o il Fornitore dovrà gestire i dati sul proprio sistema ed Epson fornirà i dati tramite un'Interfaccia.

Se è il Fornitore a raccogliere direttamente i dati personali dell'Utente finale per conto di Epson, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile all'Utente finale l'Informativa fornita da Epson al Fornitore prima di fornire i Servizi.

Una volta forniti i Servizi, il Fornitore deve aggiornare la Scheda di controllo delle Riparazioni nel Portale Epson o nel sistema IT del Fornitore e deve aggiornare i dati precedenti con i dettagli dell'operazione di riparazione.

I dati raccolti e trattati per conto di Epson devono essere utilizzati esclusivamente per la prestazione dei Servizi.

Nel caso in cui Epson decidesse di svolgere una “Indagine sulla soddisfazione del cliente” relativamente ai Servizi forniti, il Fornitore sarà tenuto a ottenere il consenso dell’Utente finale per conto di Epson.

Il Fornitore ha il diritto di conservare i dati personali dell’Utente finale per 5 anni dopo l’ultimo contatto con l’Utente finale o per un periodo superiore se richiesto per legge. Decorso tale periodo potrebbero essere conservate alcune informazioni, ma solo in forma anonima o nell’ambito di registri archiviati.

2. Requisiti di sicurezza

Il Fornitore dovrà agire in conformità alle buone prassi di settore, dovrà assicurarsi che nessun terzo non autorizzato ottenga l’accesso ai dati di Epson salvo ove espressamente autorizzato in tal senso da Epson o come richiesto dalla legge o da qualsiasi organismo di regolamentazione, e dovrà adottare tutte le misure necessarie a salvaguardare tali dati personali. L’accesso ai dati personali dell’Utente finale è limitato al personale del Fornitore coinvolto nei Servizi, come i tecnici di servizio sul campo o i gestori di negozi di riparazione, il personale di magazzino e amministrativo.

Il Fornitore sarà interamente responsabile di tutti i dispositivi IT di sua proprietà e delle relative configurazioni di sicurezza, in particolare quando tali dispositivi IT devono essere collegati all’ambiente IT Epson. Sarà richiesto come minimo che il software antivirus e antispyware sia installato su tali dispositivi e aggiornato regolarmente e che i dati di Epson vengano memorizzati su una partizione di archiviazione crittografata. Il Fornitore dovrà inoltre adottare misure di sicurezza appropriate nel caso in cui conservi documenti cartacei che memorizzano tale documentazione in archivi e/o locali chiusi a chiave.

Epson ha il diritto di eseguire controlli e ispezioni sul Fornitore in qualsiasi momento per garantire l’adempimento delle precedenti misure di sicurezza.

Il Fornitore è tenuto a rispettare pienamente i requisiti di sicurezza di cui all’articolo 32 del GDPR per quanto riguarda la “Sicurezza del trattamento”.

3. Fornitore come Titolare del trattamento

Quando l’Utente finale contatta direttamente il Fornitore per richiedere qualsiasi altro servizio, il Fornitore agisce come Titolare del trattamento. Il Fornitore agisce come Titolare del trattamento anche quando raccoglie dati personali dell’Utente finale per qualsiasi finalità diversa rispetto ai Servizi. In tali circostanze il Fornitore è invitato a informare chiaramente l’Utente finale che Epson non è coinvolta nel trattamento. Il Fornitore che agisce in qualità di Titolare del trattamento sarà pienamente responsabile in conformità al GDPR.