

Profilo Commerciale TIM SOS Cyber per Connettività fissa con CAO

1. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

Il **Servizio TIM SOS Cyber** (di seguito, per brevità, definito come il “Servizio”), fornito da Telsy S.p.A. (di seguito, per brevità, “Telsy”) e descritto nel presente Profilo Commerciale, ha l’obiettivo di offrire al Cliente un contatto diretto con professionisti esperti di Cyber Security in grado di fornire supporto tecnico ed operativo in caso compromissione di dati personali e/o incidente informatico, al fine di difendere il patrimonio aziendale e ad adottare la migliore strategia di difesa.

Il Cliente potrà richiedere l’attivazione del Servizio su una nuova linea rete Fissa con connettività ultrabroadband su architettura di rete FTTcab, FTTH e FWA e/o su una linea di rete fissa TIM già attiva con la medesima tecnologia.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio, da utilizzare entro i primi 3 (tre) mesi che decorrono dalla data di attivazione dell’offerta di connettività di rete fissa alla quale è abbinato, include:

- la disponibilità di un Numero Verde dedicato 800.811.822, seguito dal PIN 0247 per la consulenza telefonica;
- 1 (una) ora di assistenza da poter utilizzare in un’unica o più soluzioni sulla linea di rete fissa sulla quale viene attivata. Qualora il Cliente richieda l’attivazione della presente offerta su più linee le ore di assistenza verranno cumulate (a titolo di esempio acquistando l’offerta su 2 linee si avrà diritto a 2 ore di assistenza).
- la reperibilità 24/7 del personale esperto del SOC (Security Operations Center) del partner tecnologico Telsy che richiederà le informazioni necessarie per procedere alle attività di assistenza per l’analisi e la gestione della criticità. In particolare, raccoglierà i riferimenti ed i recapiti del cliente ed eseguirà un triage iniziale volto a valutare la gravità dell’incidente subito e fornire le prime contromisure attuabili. Al termine della chiamata sarà condiviso con il cliente un riepilogo contenente una sintesi delle problematiche riscontrate e delle azioni messe in campo e/o consigliate. Qualora, si ritenesse necessario un ulteriore supporto per la risoluzione dell’incidente, l’Operatore SOC informerà il Cliente quantificando l’effort stimato per il ripristino dell’operatività e fornendo indicazioni per l’acquisto eventuale di ulteriori consulenze specialistiche (offerta TIM Riposta Attacchi Cyber in modalità Prioritaria e/o A richiesta).

3. INTERVENTI, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Per assistenza tecnica relativamente al servizio di consulenza professionale è possibile contattare Telsy tramite il numero verde 800.811.822, seguito dal PIN 0247.

Per informazioni sul servizio e per richiedere il residuo ore a disposizione è possibile contattare Telsy attraverso la mail dedicata:

support-rispostaattacchicyber@telsy.com.

Per supporto ed informazioni commerciali è possibile contattare il Servizio Clienti 191 o il Numero Verde 800.405.800.

4. REQUISITI TECNICI

Non ci sono requisiti tecnici specifici da segnalare

5. CONDIZIONI ECONOMICHE

A fronte del Servizio il Cliente dovrà corrispondere a TIM gli importi di seguito riportati e fatturati secondo quanto indicato nelle relative Condizioni Generali:

Componente Servizio	Una Tantum
1 ORA /UOMO di assistenza telefonica da remoto di uno Specialista in Cyber Security	Valore di 120€

Nel caso in cui il Servizio sia commercializzato nell'ambito di specifiche offerte di connettività di rete fissa TIM non addebiterà il contributo Una Tantum di cui alla precedente tabella.

6. MODALITA' DI ATTIVAZIONE

Al termine del processo di sottoscrizione dell'offerta il Cliente:

- riceverà una mail da TIM tramite Digital Store con la visualizzazione ed accettazione del Profilo Commerciale e delle Condizioni Generali per ciascuna delle linee aderenti su una pagina dedicata in Digital Store,
- riceverà una welcome mail da parte di Telsy (di seguito, per brevità "welcome mail"), con le istruzioni di dettaglio per la corretta fruizione del Servizio.

7. DURATA DELL'OFFERTA

L'Offerta ha una durata di 3 (tre) mesi, che decorrono dalla data di attivazione dell'offerta di connettività di rete fissa alla quale è abbinato. Alla scadenza di detto periodo di tre mesi il Servizio TIM SOS Cyber cesserà automaticamente senza costi.

Il Cliente potrà recedere dall'Offerta utilizzando la funzionalità "annulla abbonamento" presente sul Portale di Controllo dei Servizi Digitali <https://digitalstore.tim.it/area-privata>. In alternativa, il Cliente potrà comunicare il recesso, nel rispetto del termine di preavviso di 30 (trenta) giorni,

chiamando il Servizio Clienti 191 o il Numero Verde 800.405.800, e per le Grandi Aziende il Numero Verde 800.191.101. La cessazione del Servizio avverrà nei tempi strettamente necessari per la disattivazione.

Il recesso non implica nessun rimborso.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO 2016/679/EU (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI)

Per l'esecuzione del presente contratto, le Parti si conformano al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati, d'ora in avanti "GDPR") ed alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "normativa sul trattamento dei dati personali applicabile").

TIM dichiara che per l'erogazione del Servizio di Cyber Security, relativamente ai profili descritti nel presente documento, non tratta dati personali di cui il Richiedente è Titolare (d'ora in avanti il "Titolare").

TIM dichiara, inoltre, che per l'erogazione del Servizio, si avvale della società Telsy che tratterà i dati personali del Titolare.

Pertanto, Il Titolare, autorizza TIM ad avvalersi di Telsy per svolgere le attività connesse al citato Servizio; conseguentemente il Titolare conferisce a TIM, ai sensi dell'articolo 1704 del Codice Civile Italiano, un mandato al fine di nominare, Telsy responsabile del trattamento dei dati.

A tal fine, TIM si impegna, prima dell'inizio del trattamento, a nominare Telsy (d'ora in avanti il "Responsabile") responsabile del trattamento in nome e per conto del Titolare, esclusivamente per la finalità relativa all'erogazione del Servizio oggetto del presente contratto, utilizzando le istruzioni di cui alla presente clausola o comunque, prevedendo gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente contratto, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR.

Il Responsabile, nell'ambito delle condizioni/istruzioni fornite da TIM per conto del Titolare nella presente clausola:

- tratta dati personali comuni, (nome e cognome, email, n. telefonico) dell'utente del Cliente che assume il ruolo di amministratore del servizio, e degli eventuali ulteriori utenti che possono essere configurati in piattaforma come amministratori;
- effettua i trattamenti relativi alla mitigazione di attacchi informatici, migliorando il livello di sicurezza e affidabilità delle infrastrutture ICT a supporto delle applicazioni business-critical del Titolare senza la possibilità di collegarli all'identità dell'utilizzatore finale;
- effettua i trattamenti mediante strumenti elettronici e/o con strumenti cartacei.

Il Responsabile fornisce garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dei clienti, dipendenti e fornitori del Titolare.

La nomina del Responsabile decorre dalla data di accettazione da parte di TIM della proposta di attivazione del Servizio, intendendosi per tale la data di attivazione del Servizio stesso comunicata da TIM, ed è valida fino alla cessazione delle attività sopra citate e comunque non oltre la scadenza del Contratto,

ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del Titolare. La cessazione delle attività o la revoca anticipata comportano automaticamente l'immediata cessazione dei trattamenti e la restituzione e/o la distruzione dei relativi dati personali, come indicato al successivo punto 9.

Inoltre, il Titolare autorizza TIM Spa ad avvalersi di eventuali ulteriori soggetti terzi (subappaltatori/subfornitori) per svolgere le attività connesse al citato Servizio, e a tal fine conferisce a TIM Spa, ai sensi dell'articolo 1704 del Codice Civile Italiano, un ulteriore mandato per nominare ulteriori soggetti terzi responsabili del trattamento, con le medesime istruzioni previste nella presente clausola.

A tal proposito TIM informerà il Titolare rendendo disponibile l'elenco dei subappaltatori/subfornitori nominati responsabili in caso di modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento attraverso PEC al Titolare.

Il Titolare del trattamento potrà opporsi alle modifiche proposte da TIM mediante comunicazione scritta da inviarsi al TIM entro 10 (dieci) giorni dalla proposta di modifica. Qualora il Titolare del trattamento si opponga alla modifica del subappaltatore/subfornitore scelto da TIM, quest'ultimo si riserva il diritto di scegliere un altro subappaltatore/subfornitore; nel caso in cui il Titolare del trattamento si opponga, nei termini sopra previsti, anche a tale ultima modifica, il Titolare prende atto e accetta che il Contratto si intenderà cessato per mutuo consenso del Titolare e di TIM e il Titolare dovrà rimborsare i costi sostenuti da TIM per l'implementazione del Servizio oggetto del Contratto e non ancora ammortizzati.

Istruzioni e misure di sicurezza ai sensi dell'articolo 28 del GDPR:

Il Responsabile si impegna ad osservare ed a fare osservare, ai propri dipendenti e a chiunque altro sia deputato a trattare i dati personali forniti dal Titolare, le disposizioni di cui alla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, nonché le istruzioni previste nella presente clausola.

In relazione al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 in materia di misure e accorgimenti relativi all'attribuzione delle funzioni di amministratore di sistema e successive modifiche ed integrazioni, il Responsabile si impegna ad osservare quanto previsto dal citato provvedimento.

Il Titolare si riserva di verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate dal Responsabile, anche attraverso controlli presso le sedi del Responsabile stesso ove sono effettuati i trattamenti di dati personali; a tal fine il Responsabile permetterà l'accesso al personale autorizzato dal Titolare ad effettuare tali controlli, avendo ricevuto un preavviso di almeno 20 giorni lavorativi. Le verifiche saranno condotte nei normali orari di ufficio e senza ostacolare il normale svolgimento delle attività del Responsabile, previo accordo che stabilisca le modalità ed i corrispettivi.

Il Responsabile del trattamento si conforma inoltre alle seguenti istruzioni:

1. Garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.
2. In conformità a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, realizza le misure di sicurezza previste nel presente Contratto, nell'Allegato Tecnico "Requisiti di sicurezza dei dati", e quelle prescritte da eventuali provvedimenti del Garante Privacy in relazione alle attività oggetto della presente nomina.

3. In conformità a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, fornisce alle persone autorizzate al trattamento precise istruzioni operative per il trattamento dei dati personali, tenuto anche conto della natura dei dati trattati (categorie particolari di dati personali) e di eventuali situazioni organizzative/ambientali particolari.
4. Assicura la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, nonché il loro utilizzo esclusivo per le finalità in base alle quali il trattamento è stato autorizzato, comunicando immediatamente al Titolare, tramite TIM, qualunque evento che abbia violato o posto in pericolo la riservatezza, l'integrità o la disponibilità dei dati medesimi per i possibili eventi di "violazione di dati personali" in conformità a quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile.
5. Assicura che i dati personali siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario all'esecuzione delle attività/servizi richiesti dal Titolare, e comunque non oltre i termini di volta in volta indicati dal Titolare medesimo.
6. Comunica al Titolare, tramite TIM, al momento della ricezione, eventuali richieste di informazioni o comunicazioni degli interessati o del Garante privacy, in modo da consentire al Titolare di provvedere al relativo riscontro. Ove richiesto, il Responsabile fornirà al Titolare le necessarie informazioni e/o collaborazione, per quanto di competenza.
7. Assicura che i dati personali oggetto di trattamento non siano comunicati o diffusi in Italia o che non siano trasferiti, comunicati, diffusi o altrimenti trattati all'estero (Paesi Ue ed extra Ue), neanche presso propri uffici o collaboratori, senza la preventiva autorizzazione del Titolare.
8. Effettua, ai fini della corretta applicazione della normativa sul trattamento dei dati personali applicabile e delle istruzioni/procedure fornite dal Titolare, controlli periodici sugli adempimenti e sulle attività delle persone autorizzate al trattamento dei dati personali, realizzando le azioni correttive eventualmente necessarie.
9. Assicura che alla cessazione del contratto per qualsiasi causa i dati, su scelta del Titolare, vengano cancellati o restituiti al Titolare o al terzo autorizzato dallo stesso Titolare, provvedendo in ogni caso a dichiarare per iscritto al Titolare o al terzo autorizzato che i dati sono stati restituiti o distrutti e che presso il Responsabile non ne esiste alcuna copia.
10. Informa immediatamente il Titolare, tramite TIM del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi la normativa sul trattamento dei dati personali applicabile.
11. Esegue ogni altro adempimento e/o operazione necessari per garantire il pieno rispetto delle disposizioni del GDPR e dei provvedimenti emessi dal Garante per la protezione dei dati personali.
12. Il Responsabile deve tenere un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare, in conformità a quanto previsto dal comma 2 dall'articolo 30 del GDPR.

Le Parti si impegnano, ognuna per quanto di competenza nell'ambito del presente contratto, a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze alla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile.

9. DISCIPLINA APPLICABILE

L'Offerta è regolata dalle Condizioni Generali dei Servizi di Security Solutions pubblicate sul sito timbusiness.it nella sezione Informazioni utili per il Cliente ([Condizioni Generali Offerta](#)), che congiuntamente al presente Profilo Commerciale costituiscono la disciplina contrattuale applicabile all'Offerta.

Per ogni altra informazione tecnico/commerciale è disponibile il Servizio Clienti 191 attivo dal lunedì alla domenica h 24, ed il sito timbusiness.tim.it. Per le grandi aziende pubbliche e private sono a disposizione il contatto abituale di TIM o il numero 800.191.101.