

Informativa privacy clienti

Informativa privacy del portale ARETEar_ per la gestione di account, ticket e comunicazioni.

Titolare del trattamento e contatti

Il titolare del trattamento è Arete Sicurezza S.r.l., gestore del portale ARETEar_ e dei servizi di assistenza IT collegati.

Per richieste relative alla protezione dei dati personali, all'esercizio dei diritti o alla gestione dell'account è possibile usare i recapiti indicati nel portale: email info@salatiweb.com, telefono +39 393 3272138.

A chi si rivolge questa informativa

Questa informativa riguarda clienti, referenti aziendali, utenti autorizzati dal cliente e persone che utilizzano il portale per aprire e seguire ticket, scambiare comunicazioni e consultare lo storico delle richieste.

Quando un cliente inserisce dati personali di terzi nei ticket o negli allegati, deve farlo solo se necessario alla richiesta di assistenza e nel rispetto delle proprie responsabilità privacy.

Dati trattati nel portale

Nel portale possono essere trattati dati identificativi e di contatto, dati di account, azienda o cliente di appartenenza, ruolo del referente, credenziali in forma protetta, consensi, preferenze e impostazioni.

Possono inoltre essere trattati contenuti dei ticket, descrizioni dei problemi, messaggi, allegati, immagini, documenti, note tecniche, stato delle richieste, priorità, categorie, crediti o condizioni contrattuali collegate all'assistenza.

Per sicurezza e tracciabilità possono essere trattati anche dati tecnici come indirizzo IP, user agent, data e ora di accesso, sessioni, log applicativi, errori, operazioni effettuate e notifiche inviate.

Dati da non inserire se non necessari

Il cliente deve evitare di inserire nei ticket dati non necessari alla richiesta, dati eccedenti, password in chiaro, dati sanitari, giudiziari, dati di minori o informazioni particolarmente riservate se non strettamente indispensabili.

Se per risolvere un problema serve condividere credenziali, codici temporanei, screenshot o file contenenti dati personali, il cliente deve limitare le informazioni allo stretto necessario e rimuovere o oscurare i dati non utili alla richiesta.

Finalità del trattamento

I dati vengono trattati per creare e gestire l'account, consentire l'accesso all'area riservata, ricevere richieste di assistenza, aprire e lavorare ticket, rispondere al cliente e mantenere lo storico delle attività svolte.

I dati possono essere usati anche per gestire richieste di assistenza, pacchetti ore o crediti, comunicazioni tecniche, notifiche, manutenzione del servizio, sicurezza, prevenzione di abusi, verifica degli accessi e tutela dei diritti del

titolare.

Basi giuridiche

Il trattamento è svolto principalmente per eseguire il servizio richiesto dal cliente, gestire il rapporto contrattuale o precontrattuale, adempiere obblighi di legge e proteggere il portale e gli account.

Per i trattamenti di sicurezza, tracciamento tecnico, prevenzione abusi, conservazione degli storici operativi e difesa da contestazioni, il trattamento può basarsi anche sul legittimo interesse del titolare, nel rispetto dei diritti e delle libertà degli interessati.

Accesso tecnico a dispositivi e sistemi del cliente

Quando il cliente apre un ticket, conferma una richiesta o fornisce credenziali/codici di accesso, autorizza il personale incaricato a svolgere le attività tecniche necessarie sui dispositivi, account, software, reti o sistemi indicati nella richiesta.

L'accesso tecnico viene effettuato nei limiti della richiesta di assistenza, delle istruzioni ricevute e di quanto necessario per diagnosticare, correggere o documentare il problema.

Questa autorizzazione operativa non sostituisce automaticamente eventuali nomine, accordi o clausole privacy richieste dalla normativa quando l'attività comporta trattamento di dati personali per conto del cliente. In tali casi le parti potranno formalizzare un accordo separato.

Ruoli privacy nei servizi di assistenza IT

Per il funzionamento del portale, la gestione degli account, dei ticket e degli storici interni, il gestore del portale opera come titolare del trattamento.

Quando l'assistenza riguarda sistemi, archivi, caselle email, dispositivi o dati che appartengono al cliente, il ruolo privacy può dipendere dal tipo di incarico, dalle istruzioni ricevute e dagli accordi applicabili. Se necessario, il cliente e il fornitore definiranno il ruolo corretto, inclusa l'eventuale nomina a responsabile del trattamento.

Destinatari e fornitori

I dati possono essere trattati da personale autorizzato, collaboratori, tecnici e fornitori che supportano il funzionamento del portale o l'erogazione dei servizi IT, nei limiti delle mansioni assegnate.

Possono inoltre essere coinvolti fornitori di hosting, email, backup, sicurezza, pagamenti, strumenti di assistenza remota, manutenzione software e servizi tecnici necessari. Quando richiesto, tali soggetti sono regolati da accordi o istruzioni adeguate.

Conservazione dei dati

I dati dell'account e dell'anagrafica vengono conservati per la durata del rapporto con il cliente e per il tempo necessario alla gestione amministrativa, contrattuale e di sicurezza.

Ticket, messaggi, allegati, log e operazioni possono essere conservati per documentare l'assistenza prestata, ricostruire le attività svolte, gestire contestazioni, tutelare il sistema e adempiere obblighi applicabili.

Quando i dati non sono più necessari, vengono cancellati, anonimizzati o mantenuti solo se richiesto da obblighi di legge o da esigenze legittime di tutela.

Misure di sicurezza

Il portale adotta misure tecniche e organizzative ragionevoli per proteggere account, sessioni, log, allegati e dati trattati, inclusi controlli di accesso, password protette, protezioni CSRF, tracciamento delle sessioni e conservazione degli upload fuori dalla cartella pubblica.

Il cliente deve custodire le proprie credenziali, usare account personali, evitare condivisioni non autorizzate e segnalare tempestivamente anomalie, accessi sospetti o dati inseriti per errore.

Diritti degli interessati

Nei limiti previsti dalla normativa, l'interessato può chiedere accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità dei dati e informazioni sul trattamento.

Le richieste possono essere inviate ai recapiti indicati nel portale. Se la richiesta riguarda dati inseriti dal cliente nei propri sistemi o nei propri documenti, potrebbe essere necessario coinvolgere anche il cliente come titolare del relativo trattamento.

Reclamo e aggiornamenti

L'interessato può proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali se ritiene che il trattamento violi la normativa applicabile.

Questa informativa può essere aggiornata in base all'evoluzione del portale, dei servizi, dei fornitori o della normativa. In caso di modifiche rilevanti, il portale può richiedere una nuova presa visione o accettazione.
