Tecnos – Accordo sul trattamento dei dati (DPA) – Planet e Gestify

Versione del 25 settembre 2025

1. Parti, oggetto e definizioni

Il presente accordo regola il trattamento dei dati personali che Tecnos svolge per conto del Cliente nell'erogazione dei propri software e servizi, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Parti.

- Il **Cliente**, che ha un contratto con Tecnos per Planet, per Gestify o per entrambi, in qualità di **titolare del trattamento**.
- **Tecnos S.r.l.**, Via Muller 35/17, Verbania (VB), P.IVA 02370320034, in qualità di **responsabile del trattamento**. Responsabile della protezione dei dati: avv. Mattia Tacchini.

L'accordo è parte integrante di ogni contratto tra Tecnos e il Cliente per Planet, Gestify e i servizi collegati (il "Contratto"). In caso di contrasto sulle materie di protezione dei dati, prevale il presente accordo. Le schede di servizio (Allegati C, D ed E) si applicano solo se il Cliente usa il servizio corrispondente.

Definizioni. I termini "dati personali", "trattamento", "titolare", "responsabile", "interessato" e "violazione dei dati personali" hanno il significato dell'art. 4 GDPR. Inoltre:

- **Planet:** il software gestionale di Tecnos installato sui computer o server del Cliente.
- **Gestify:** la piattaforma gestionale in cloud di Tecnos, comprese app, API, Assistente IA e Connettore MCP.
- **Servizi:** Planet, Gestify, l'assistenza tecnica e gli altri servizi previsti dal Contratto.
- **Dati del Cliente:** i dati personali che il Cliente o i suoi utenti gestiscono con i Servizi e a cui Tecnos accede o che ospita.
- **Utenti:** le persone autorizzate dal Cliente a usare i Servizi.
- **Sub-responsabile:** il fornitore di cui Tecnos si avvale per trattamenti sui Dati del Cliente.

2. Descrizione del trattamento

Tecnos tratta i Dati del Cliente solo per erogare i Servizi, per la durata del Contratto. Il tipo di trattamento cambia molto tra Planet e Gestify.

Elemento	Planet	Gestify
Dove sono i dati	Sui computer e server del Cliente; per i servizi accessori (Planet Mail, backup su cloud, app mobile) anche nel cloud di Tecnos su AWS nell'UE	Nel cloud di Tecnos: AWS, Francoforte (Germania)
Natura	Consultazione durante	Ospitalità, conservazione,

Elemento	Planet	Gestify
	l'assistenza; archivi per diagnosi, subito anonimizzati; ospitalità di documenti e backup per i servizi accessori (Allegato C)	elaborazione, backup, consultazione per assistenza, cancellazione
Finalità	Assistenza tecnica richiesta dal Cliente; erogazione dei servizi accessori acquistati	Erogazione del servizio, assistenza, sicurezza e continuità, funzioni di IA (Allegato E)

Per entrambi i Servizi:

- **Interessati:** clienti, fornitori, contatti e agenti del Cliente; dipendenti e collaboratori del Cliente; Utenti.
- **Dati:** identificativi e di contatto; fiscali (codice fiscale, partita IVA); coordinate bancarie; dati commerciali e contabili; dati operativi (interventi, ore di lavoro, presenze, provvigioni); dati di accesso e di utilizzo degli Utenti.
- **Categorie particolari:** non previste. Il Cliente non inserisce nei Servizi dati degli artt. 9 e 10 GDPR, salvo accordo scritto.
- **Luogo:** Unione europea.

Tecnos tratta inoltre, come titolare autonomo, i dati necessari a gestire il rapporto contrattuale, la fatturazione, la rendicontazione dei consumi e la sicurezza dei Servizi, secondo la propria informativa privacy.

3. Obblighi di Tecnos

Tecnos tratta i Dati del Cliente solo su istruzione documentata del Cliente e si impegna a:

1. **Seguire le istruzioni.** Le istruzioni sono il Contratto, il presente accordo, le richieste di assistenza e le configurazioni che il Cliente imposta nei Servizi. Tecnos informa subito il Cliente se ritiene che un'istruzione violi la normativa.
2. **Non usare i dati per altri fini.** Tecnos non vende i Dati del Cliente, non li usa per finalità proprie e non li usa per addestrare modelli di intelligenza artificiale.
3. **Garantire la riservatezza.** Accedono ai Dati del Cliente solo persone autorizzate, vincolate alla riservatezza e formate, nella misura necessaria ai loro compiti.
4. **Accedere ai dati solo quando serve.** Il personale di Tecnos accede ai Dati del Cliente solo per assistenza richiesta dal Cliente, per sicurezza o per obbligo di legge.
5. **Applicare misure di sicurezza adeguate** ai sensi dell'art. 32 GDPR, descritte nell'Allegato B.
6. **Assistere il Cliente** nel rispondere alle richieste degli interessati, nelle valutazioni d'impatto e nelle consultazioni con il Garante (sezione 5).
7. **Comunicare eventuali richieste di autorità** relative ai Dati del Cliente, salvo divieto di legge.
8. **Tenere il registro** dei trattamenti svolti come responsabile (art. 30, par. 2 GDPR).

Assistenza remota. Per Planet e per Gestify, su richiesta del Cliente, Tecnos può collegarsi da remoto al computer di un Utente con lo strumento di assistenza remota indicato nell'Allegato A. Tecnos può sostituire lo strumento senza modificare il presente accordo, aggiornando l'Allegato A come previsto dalla sezione 4. In ogni caso:

- il collegamento parte solo su richiesta e con l'Utente presente, che lo autorizza e può interromperlo in qualsiasi momento;
- il personale di Tecnos può vedere tutto ciò che compare sullo schermo, anche fuori dai software di Tecnos, quindi l'Utente chiude prima documenti e applicazioni non pertinenti;
- le sessioni non vengono registrate, né in video né nei contenuti;
- Tecnos non copia dati sui propri sistemi durante il collegamento, salvo quanto previsto per gli archivi di Planet (Allegato C).

4. Sub-responsabili e trasferimenti

Il Cliente autorizza in via generale Tecnos ad avvalersi dei sub-responsabili elencati nell'Allegato A, allegato al presente accordo.

- **Stessi obblighi.** Tecnos impone a ogni sub-responsabile, per contratto, obblighi di protezione dei dati non inferiori a quelli del presente accordo, e resta responsabile del loro operato verso il Cliente.
- **Modifiche senza nuovo contratto.** Per aggiungere o sostituire un sub-responsabile, ad esempio un nuovo strumento di assistenza remota o un nuovo fornitore di modelli di IA, Tecnos invia via email all'amministratore del Cliente l'Allegato A aggiornato almeno 15 giorni prima. L'Allegato aggiornato sostituisce il precedente senza bisogno di modificare il presente accordo.
- **Diritto di opposizione.** Entro il preavviso il Cliente può opporsi per motivi ragionevoli legati alla protezione dei dati. Se le parti non trovano una soluzione, il Cliente può recedere dal Servizio interessato senza penali.
- **Luogo del trattamento.** I Dati del Cliente sono conservati nell'Unione europea. Tecnos non li trasferisce fuori dallo Spazio economico europeo senza le garanzie del Capo V GDPR, ad esempio decisione di adeguatezza o clausole contrattuali tipo, indicate per ciascun sub-responsabile nell'Allegato A.

I fornitori di assistenti di IA che il Cliente collega tramite il Connettore MCP **non sono sub-responsabili di Tecnos**: li sceglie il Cliente, che ne risponde direttamente (Allegato E).

5. Sicurezza, violazioni, assistenza e verifiche

Tecnos applica le misure dell'Allegato B e le aggiorna nel tempo, senza ridurne il livello complessivo.

Violazioni dei dati personali. Tecnos informa il Cliente senza ingiustificato ritardo e comunque entro 48 ore da quando ne viene a conoscenza. La comunicazione indica, per quanto noto: natura della violazione, categorie e numero approssimativo di interessati e di dati, conseguenze probabili, misure adottate o proposte e un referente. Spetta al Cliente, come titolare, decidere sulla notifica al Garante e agli interessati (artt. 33-34 GDPR); Tecnos fornisce le informazioni necessarie.

Richieste degli interessati. Planet e Gestify permettono al Cliente di consultare, correggere, esportare e cancellare i dati. Se un interessato si rivolge direttamente a Tecnos, Tecnos inoltra la richiesta al Cliente senza rispondere nel merito, salvo diversa istruzione.

Assistenza al titolare. Tecnos fornisce le informazioni ragionevolmente necessarie per valutazioni d'impatto (art. 35 GDPR) e consultazioni preventive (art. 36). Le attività straordinarie possono essere addebitate secondo il listino in vigore.

Verifiche. Tecnos mette a disposizione le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto del presente accordo. Il Cliente può svolgere un audit, direttamente o tramite un revisore vincolato alla riservatezza, con preavviso di almeno 30 giorni, non più di una volta l'anno salvo violazioni o richieste di un'autorità. Per le infrastrutture dei sub-responsabili valgono le loro certificazioni e i loro rapporti di audit.

6. Fine del Contratto

Alla cessazione del Contratto Tecnos smette di trattare i Dati del Cliente e li restituisce o cancella, secondo il Servizio.

- **Planet.** I dati gestionali restano sui sistemi del Cliente. I dati dei servizi accessori (Planet Mail, backup su cloud) sono cancellati alla cessazione del servizio, come indicato nell'Allegato C.
- **Gestify.** Il Cliente può esportare i propri dati e Tecnos li cancella poi dai propri sistemi, nei tempi indicati nell'Allegato D.

Su richiesta, Tecnos conferma per iscritto l'avvenuta cancellazione. Restano esclusi i dati che Tecnos tratta come titolare autonomo, ad esempio dati contrattuali, di fatturazione e di consumo, conservati per gli obblighi civilistici e fiscali.

7. Responsabilità, durata e legge applicabile

Il presente accordo vale per tutta la durata del Contratto e, per gli obblighi di riservatezza e cancellazione, fino alla loro completa esecuzione. Ciascuna parte risponde dei danni causati dalla propria violazione del GDPR, nei limiti dell'art. 82 GDPR e del Contratto. Si applicano la legge italiana e il foro indicato nel Contratto. Tecnos può aggiornare il presente accordo per adeguarlo a modifiche normative, con preavviso di 30 giorni.

Allegato A – Sub-responsabili autorizzati

Elenco aggiornato all'8 ottobre 2026. Le modifiche sono comunicate ai Clienti come previsto dalla sezione 4.

Sub-responsabile	Servizio	Si applica a	Luogo	Garanzie per accessi extra-UE
Amazon Web Services EMEA SARL (Lussemburgo)	Infrastruttura cloud (server, database, log), backup su S3,	Planet e Gestify	UE – Francoforte (eu-central-1)	Data Privacy Framework; clausole

Sub-responsabile	Servizio	Si applica a	Luogo	Garanzie per accessi extra-UE
	invio di email automatiche, modelli di IA per l'Assistente IA tramite Amazon Bedrock			contrattuali tipo
Icona S.r.l., Cinisello Balsamo (MI), P.IVA 02812760961 – software LiveCare	Assistenza remota sui computer degli Utenti	Planet e Gestify	Italia (UE)	Non necessarie: fornitore con sede nell'UE
Google Cloud EMEA Ltd (Dublino) – Google Workspace	Posta elettronica e documenti aziendali, comprese le comunicazioni di assistenza con i Clienti	Planet e Gestify	UE	Data Privacy Framework; clausole contrattuali tipo
A-Cube S.r.l., Milano, P.IVA 10442360961	Firma, invio al Sistema di Interscambio e conservazione a norma delle fatture elettroniche	Gestify, se attivato	Italia (UE)	Non necessarie: fornitore con sede nell'UE
Caliò Informatica S.r.l., Rende (CS), P.IVA 01558670780	Firma, invio al Sistema di Interscambio e conservazione a norma delle fatture elettroniche	Planet, se attivato	Italia (UE)	Non necessarie: fornitore con sede nell'UE
Commify Italia S.r.l. (Esendex), Milano, P.IVA 01648790382	Invio di SMS ai contatti del Cliente	Planet e Gestify, se attivato	Italia (UE); paese del destinatario per gli SMS verso l'estero	Clausole contrattuali tipo, ove necessarie
Twilio Ireland Limited, 70 Sir	Invio di messaggi WhatsApp ai	Planet e Gestify,	UE e Stati Uniti	Data Privacy Framework;

Sub-responsabile	Servizio	Si applica a	Luogo	Garanzie per accessi extra-UE
John Rogerson's Quay, Dublino 2, Irlanda, P.IVA IE3335493BH	contatti del Cliente, tramite la piattaforma WhatsApp Business di Meta	se attivato		clausole contrattuali tipo; norme vincolanti d'impresa di Twilio

Il sistema di ticket e chat di assistenza è sviluppato e gestito da Tecnos e ospitato su AWS, quindi non comporta altri sub-responsabili.

Allegato B – Misure tecniche e organizzative

Area	Misure
Infrastruttura	Data center AWS nell'UE con certificazioni ISO/IEC 27001 e SOC 2 del fornitore; ambienti di produzione, test e sviluppo separati
Cifratura	Comunicazioni solo su HTTPS con TLS 1.2 o superiore; dati a riposo cifrati su database, dischi e backup
Controllo degli accessi	Ruoli e permessi configurabili dal Cliente; autenticazione a due fattori obbligatoria; credenziali e token conservati solo come hash
Accessi del personale Tecnos	Solo personale autorizzato, sul principio del minimo privilegio
Separazione dei Clienti	Dati di ogni azienda separati logicamente da quelli delle altre
Backup e continuità	Backup continui, ogni pochi minuti, sull'infrastruttura AWS nell'UE (S3)
Assistenza remota	Collegamento solo su richiesta e con l'Utente presente; sessioni non registrate; nessuna copia di dati salvo gli archivi di Planet anonimizzati
Registrazione e monitoraggio	Log tecnici conservati 6 mesi; limiti di frequenza contro gli abusi
Sviluppo sicuro	Revisione del codice, aggiornamento delle dipendenze, test prima dei rilasci
Gestione degli incidenti	Procedura interna di risposta e notifica al Cliente entro 48 ore

Area	Misure
Personale	Impegni di riservatezza e formazione periodica su protezione dei dati e sicurezza

Allegato C – Scheda Planet

Si applica ai Clienti che usano Planet. I dati gestionali restano sui sistemi del Cliente; Tecnos li tratta durante l'assistenza e, se acquistati, nei servizi accessori descritti di seguito.

- **Assistenza remota:** secondo la sezione 3.
- **Archivi inviati dal Cliente.** Per diagnosticare un problema il Cliente può inviare a Tecnos una copia dei propri archivi, caricandoli direttamente sull'archiviazione AWS S3 di Tecnos tramite le API di Amazon, su canale cifrato. Appena ricevuti e prima di qualsiasi analisi, Tecnos li anonimizza: elimina in modo irreversibile nomi, recapiti, codici fiscali, coordinate bancarie e ogni altro riferimento a persone fisiche. La copia originale viene distrutta. Tecnos conserva solo la copia anonimizzata, che non contiene più dati personali, per il tempo necessario all'assistenza.
- **Planet Mail.** Se acquistato, Tecnos ospita su server AWS nell'Unione europea l'area riservata (tecnos.cloud) in cui il Cliente invia e conserva documenti, in particolare fatture, destinati ai propri clienti. I documenti sono accessibili solo ai destinatari indicati dal Cliente e sono cancellati alla cessazione del servizio, salvo diversa istruzione.
- **Backup su cloud.** Se acquistato, Tecnos conserva copie del database di Planet del Cliente su AWS S3 nell'Unione europea, accessibili solo al personale di assistenza per i ripristini. Il Cliente può chiedere in qualsiasi momento la cancellazione dei backup, che Tecnos esegue entro 7 giorni; alla cessazione del servizio i backup sono cancellati.
- **App mobile.** L'app di Planet consente agli Utenti di consultare i dati gestionali da smartphone tramite i server AWS di Tecnos nell'Unione europea.
- **Fatturazione elettronica.** Se attivato, Tecnos gestisce la firma, l'invio al Sistema di Interscambio e la conservazione a norma delle fatture elettroniche tramite Caliò Informatica S.r.l., sub-responsabile indicato nell'Allegato A. Per Gestify lo stesso servizio è fornito tramite A-Cube S.r.l.
- **SMS e WhatsApp.** Se attivato, Tecnos invia per conto del Cliente SMS tramite Esendex e messaggi WhatsApp tramite Twilio (Allegato A), usando solo i recapiti e i testi scelti dal Cliente. Lo stesso servizio è disponibile per Gestify.
- **Consiglio al Cliente.** Quando possibile, il Cliente invia solo gli archivi necessari al problema segnalato.

Allegato D – Scheda Gestify

Si applica ai Clienti che usano Gestify, servizio in cloud in cui Tecnos ospita stabilmente i Dati del Cliente.

- **Ospitalità:** server, database e backup su AWS a Francoforte (Allegato A).
- **Log tecnici:** conservati 6 mesi e poi cancellati automaticamente.
- **Esportazione e passaggio ad altro fornitore.** Durante il Contratto e per 30 giorni dalla sua cessazione il Cliente può esportare i propri dati in formati strutturati e di uso comune (ad

esempio CSV o Excel), anche per trasferirli a un altro fornitore, come previsto dal Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act). Su richiesta, Tecnos assiste il passaggio.

- **Cancellazione.** Trascorso il periodo di esportazione, Tecnos cancella i Dati del Cliente dai sistemi di produzione entro 30 giorni e dai backup entro 90 giorni, salvo obblighi di legge.

Allegato E – Scheda funzioni di intelligenza artificiale (Gestify)

Gestify comprende due funzioni di IA con regimi diversi.

	Assistente IA	Connettore MCP
Cos'è	Assistente di IA integrato in Gestify, fornito da Tecnos	Accesso in sola lettura per assistenti scelti dal Cliente (es. Claude, ChatGPT)
Attivazione	Attiva per impostazione predefinita per tutti gli Utenti	Solo per gli Utenti a cui il Cliente assegna il permesso
Cosa fa	Risponde alle domande; non crea né modifica dati	Restituisce dati in sola lettura, nei limiti dei permessi
Fornitore del modello	Amazon Bedrock (AWS), sub-responsabile (Allegato A); i produttori dei modelli non ricevono i dati	Scelto dal Cliente, estraneo a Tecnos
Conservazione presso Tecnos	Conversazioni: 6 mesi	Contenuto delle richieste: 6 mesi; dati di utilizzo: durata del Contratto e termini civilistici e fiscali; dati restituiti all'assistente: non conservati
Informativa di dettaglio	Informativa sull'Assistente IA	Informativa sul Connettore MCP

Assistente IA. Tecnos accede ai modelli di IA esclusivamente tramite Amazon Bedrock, servizio di AWS. I modelli, di produttori diversi, sono eseguiti nell'infrastruttura AWS: i loro produttori non hanno accesso alle richieste né alle risposte, e i Dati del Cliente non sono usati per addestrare alcun modello. Le richieste sono elaborate nell'Unione europea. Gli Utenti sono informati che stanno interagendo con un sistema di IA (art. 50, Regolamento (UE) 2024/1689). L'Assistente IA non richiede attivazione e non si disattiva: tratta dati solo quando un Utente gli pone una domanda, e ogni Utente è libero di non usarlo.

Connettore MCP. Assegnando il permesso a un Utente, il Cliente istruisce Tecnos a trasmettere all'assistente scelto dall'Utente i dati richiesti tramite il Connettore. Da quel momento il trattamento è disciplinato dal contratto tra il Cliente e il fornitore dell'assistente. Interrompere le connessioni dei propri Utenti spetta al Cliente, togliendo il permesso.

Le due informative di dettaglio sono allegate al presente accordo.