



## ACCORDO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

(ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR)

Piattaforma / servizio	Chat4Team / Chat4Hotel
Responsabile	FIP SRL, Via Consolare Antica 402, 98071 Capo d'Orlando (ME), C.F./P.IVA 01388530832
Versione documento	v1.1 - 22/04/2026
Data	22/04/2026

**Nota pratica:** le parti tra parentesi quadre presenti nella bozza originale sono state sostituite o ricalibrate per renderle coerenti con FIP SRL, con il servizio Chat4Team / Chat4Hotel e con una nomina ex art. 28 GDPR più equilibrata e pronta per l'uso. Restano da confermare o integrare, se necessario, l'elenco aggiornato dei sub-responsabili e l'eventuale URL/area riservata dove renderlo disponibile.

### 1. Parti

Tra [DENOMINAZIONE SOCIALE DEL CLIENTE], con sede in [INDIRIZZO], [C.F./P.IVA], in persona del legale rappresentante pro tempore, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare" o "Cliente"), e **FIP SRL**, con sede in Via Consolare Antica 402, 98071 Capo d'Orlando (ME), C.F./P.IVA 01388530832, in persona del legale rappresentante pro tempore, in qualità di Responsabile del trattamento ("Responsabile" o "Fornitore"), congiuntamente anche le "Parti".

### 2. Premesse

2.1 Il Titolare utilizza la piattaforma software as a service denominata Chat4Team / Chat4Hotel per finalità di messaggistica, assistenza clienti, gestione conversazioni, **organizzazione degli accessi, ruoli e attività degli utenti interni del Cliente sulla piattaforma**, automazioni, invio di comunicazioni e ulteriori funzioni attivate in base al contratto principale (il "Contratto").

2.2 Per l'erogazione dei servizi previsti dal Contratto, il Fornitore può trattare dati personali per conto del Titolare.

2.3 Con il presente accordo (l'"Accordo"), il Titolare nomina il Fornitore quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, alle condizioni qui previste.

2.4 Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

### 3. Definizioni

Ai fini del presente Accordo si applicano le definizioni del GDPR. In particolare:

- "Dati personali": qualsiasi informazione relativa a persona fisica identificata o identificabile.
- "Interessati": soggetti cui i dati personali si riferiscono, tra cui clienti finali, contatti, lead, ospiti, utenti del Titolare, dipendenti e collaboratori del Titolare, nei limiti pertinenti al servizio attivato.
- "Trattamento": qualunque operazione effettuata sui dati personali, con o senza processi automatizzati.
- "Sub-responsabile": terzo nominato dal Responsabile per svolgere specifiche attività di trattamento per conto del Titolare.



#### 4. Oggetto della nomina

4.1 Il Titolare nomina il Fornitore quale Responsabile del trattamento con riferimento ai trattamenti strettamente necessari all'erogazione della piattaforma e dei servizi connessi.

4.2 Il Fornitore accetta la nomina e si impegna a trattare i dati personali esclusivamente nei limiti e secondo le istruzioni documentate del Titolare, nonché nel rispetto del GDPR e della normativa nazionale applicabile.

#### 5. Natura, finalità e operazioni di trattamento

Il Responsabile è autorizzato a compiere, nei limiti del Contratto e delle funzionalità effettivamente attivate, operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, consultazione, estrazione, raffronto, utilizzo, trasmissione, conservazione, cancellazione, anonimizzazione e ogni altra operazione tecnicamente necessaria alla corretta erogazione del servizio.

Le finalità del trattamento comprendono, a titolo esemplificativo: gestione delle conversazioni, instradamento e assegnazione chat, invio di messaggi o template, assistenza tecnica, funzioni di reporting e dashboard, automazioni, integrazioni con canali di comunicazione e, se attivati dal Titolare, servizi opzionali basati su strumenti di intelligenza artificiale o ulteriori integrazioni di terze parti.

#### 6. Categorie di interessati e categorie di dati

Salvo diversa indicazione scritta del Titolare, il trattamento può riguardare le seguenti categorie di interessati: clienti e potenziali clienti del Titolare, ospiti, contatti commerciali, utenti dei canali di comunicazione, dipendenti e collaboratori del Titolare, referenti del Titolare abilitati alla piattaforma.

Le categorie di dati possono includere: dati anagrafici, dati di contatto, informazioni contenute nei messaggi, metadati delle conversazioni, preferenze e richieste di assistenza, dati di login degli utenti del Titolare, log tecnici, allegati inviati o ricevuti tramite la piattaforma, e altri dati che il Titolare decide di trattare tramite il servizio.

Il Titolare si impegna a non utilizzare la piattaforma per categorie particolari di dati personali o dati relativi a condanne penali e reati, salvo specifica base giuridica e preventiva autorizzazione scritta, nonché previa verifica con il Fornitore della compatibilità tecnica e organizzativa del servizio.

#### 7. Istruzioni del Titolare

7.1 Il Responsabile tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare, inclusa la presente nomina, il Contratto e le configurazioni o attivazioni effettuate dal Titolare sulla piattaforma.

7.2 Qualora, a giudizio del Responsabile, un'istruzione violi il GDPR o altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati, il Responsabile ne informa senza ingiustificato ritardo il Titolare.

7.3 Il Titolare resta responsabile della liceità, correttezza e trasparenza dei trattamenti svolti attraverso la piattaforma, incluse base giuridica, informative, consensi ove necessari, gestione delle richieste degli interessati e definizione dei tempi di conservazione applicabili ai propri trattamenti.

#### 8. Obblighi del Responsabile

Per tutta la durata dell'Accordo, il Responsabile si impegna a:

- trattare i dati personali esclusivamente per l'esecuzione del Contratto e secondo le istruzioni del Titolare;
- garantire che le persone autorizzate al trattamento siano vincolate alla riservatezza o soggette a un adeguato obbligo legale di confidenzialità;



- adottare misure tecniche e organizzative adeguate al rischio ai sensi dell'art. 32 GDPR;
- tenere conto, nella misura applicabile, dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento;
- mettere a disposizione del Titolare le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal presente Accordo, nei limiti ragionevoli e compatibili con la tutela dei segreti tecnici e organizzativi del Responsabile.

## 9. Persone autorizzate al trattamento

Il Responsabile assicura che l'accesso ai dati personali sia consentito soltanto al personale e ai collaboratori che ne abbiano effettiva necessità per l'esecuzione delle attività affidate, secondo criteri di minimizzazione e di autorizzazione per ruoli.

Il Responsabile si impegna a istruire adeguatamente i soggetti autorizzati e a mantenere un livello di consapevolezza coerente con i rischi connessi ai trattamenti svolti.

## 10. Misure di sicurezza

Il Responsabile adotta e mantiene misure tecniche e organizzative adeguate a proteggere i dati personali contro distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso accidentale o illecito.

Tali misure includono, per quanto applicabile all'infrastruttura effettivamente utilizzata e ai servizi attivati:

- controllo degli accessi logici, credenziali individuali e gestione dei privilegi secondo il principio del minimo accesso necessario;
- protezione dei dati in transito tramite protocolli sicuri e, ove adottata, protezione dei dati a riposo mediante cifratura o misure equivalenti;
- sistemi di backup, continuità operativa e procedure di ripristino proporzionate al servizio;
- logging tecnico e monitoraggio di eventi rilevanti per la sicurezza, nei limiti compatibili con l'architettura adottata;
- aggiornamento e manutenzione dei sistemi, gestione delle vulnerabilità e misure di hardening ragionevolmente applicabili;
- procedure di gestione degli incidenti di sicurezza e di escalation interna.

Le misure minime di riferimento sono riepilogate nell'Allegato B, che il Fornitore può aggiornare purché sia mantenuto un livello di protezione non inferiore a quello complessivamente richiesto dal GDPR e dal Contratto.

## 11. Sub-responsabili

11.1 Il Titolare autorizza sin d'ora il Responsabile a ricorrere a sub-responsabili per lo svolgimento di specifiche attività di trattamento, purché tali soggetti offrano garanzie sufficienti in materia di protezione dei dati personali.

11.2 Il Responsabile si impegna a disciplinare il rapporto con ciascun sub-responsabile mediante un atto scritto che imponga obblighi sostanzialmente equivalenti a quelli previsti dal presente Accordo.

11.3 L'elenco aggiornato dei sub-responsabili e delle relative funzioni potrà essere reso disponibile al Titolare mediante URL / allegato / area riservata, con obbligo del Titolare di consultarlo periodicamente.

11.4 Resta inteso che il Responsabile rimane responsabile nei confronti del Titolare per l'operato dei propri sub-responsabili, nei limiti previsti dalla legge e dal Contratto.



## 12. Trasferimenti di dati al di fuori dello SEE

Qualora, per esigenze tecniche o per l'utilizzo di specifici sub-responsabili o servizi integrati, si rendesse necessario un trasferimento di dati personali verso Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo, il Responsabile si impegna a farlo nel rispetto degli articoli 44 e seguenti del GDPR, adottando la base giuridica e gli strumenti di garanzia applicabili al caso concreto.

Su richiesta ragionevole del Titolare, il Responsabile fornirà informazioni sul meccanismo di trasferimento applicato ai servizi effettivamente utilizzati.

## 13. Assistenza al Titolare

Tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile, quest'ultimo assiste il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura ragionevolmente possibile, per consentire al Titolare di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati e di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 32-36 GDPR, inclusi sicurezza, notifica delle violazioni, valutazioni d'impatto e consultazione preventiva, ove applicabili.

## 14. Gestione delle violazioni dei dati personali

14.1 In caso di violazione dei dati personali che riguardi i trattamenti oggetto del presente Accordo, il Responsabile informa il Titolare senza ingiustificato ritardo, fornendo le informazioni disponibili utili per consentire al Titolare di effettuare le valutazioni e gli eventuali adempimenti di legge.

14.2 Il Responsabile collabora, nei limiti ragionevoli, per contenere gli effetti dell'incidente, ripristinare la sicurezza e mettere a disposizione del Titolare le informazioni progressivamente disponibili.

## 15. Audit, verifiche e documentazione

Il Titolare ha facoltà di richiedere al Responsabile informazioni ragionevoli per verificare il rispetto del presente Accordo. Eventuali audit o verifiche dovranno essere concordati con congruo preavviso, svolti in modo da non compromettere la sicurezza, la riservatezza e la continuità operativa del Responsabile e degli altri clienti, e potranno essere soddisfatti anche mediante documentazione tecnica, questionari, attestazioni o altri mezzi equivalenti idonei.

## 16. Restituzione, cancellazione e conservazione dei dati

Alla cessazione del Contratto, il Responsabile, salvo diversa istruzione documentata del Titolare o obblighi di legge che impongano una conservazione ulteriore, provvede entro 60 giorni a restituire, cancellare o rendere anonimi i dati personali trattati per conto del Titolare, secondo quanto tecnicamente applicabile al servizio.

Il Responsabile può conservare, per il tempo strettamente necessario, esclusivamente i dati indispensabili per adempiere a obblighi di legge, per finalità di sicurezza, per la gestione di backup ciclici o per l'accertamento, esercizio o difesa di un proprio diritto, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

## 17. Durata

Il presente Accordo produce effetti dalla data di sottoscrizione e resta efficace per tutta la durata del Contratto principale e, comunque, finché il Responsabile tratti dati personali per conto del Titolare in relazione ai servizi oggetto del Contratto stesso.



### 18. Disposizioni finali

18.1 Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Accordo, si applicano il GDPR, la normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali e le disposizioni del Contratto principale, in quanto compatibili.

18.2 In caso di contrasto tra il presente Accordo e il Contratto principale, prevale il presente Accordo con riferimento agli obblighi in materia di protezione dei dati personali.

18.3 Ogni modifica del presente Accordo deve risultare da atto scritto.

18.4 Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia sarà competente il foro individuato nel Contratto principale o, in mancanza, il Foro di Patti, salvo diversa previsione inderogabile di legge.

### 19. Sottoscrizione

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente / elettronicamente dalle Parti.

Per il Titolare	Per il Responsabile
Nome e qualifica:	Nome e qualifica:
Data e firma:	Data e firma: