

MODELLO DI INFORMATIVA PRIVACY

per i clienti che utilizzano TShelpDesk (Titolari del trattamento)

PARTE A — Informativa ai tecnici e collaboratori (artt. 13-14 GDPR)

Titolare del trattamento: _____,

sede _____,

email/PEC _____.

Contatto per la privacy: **nome e email** _____.

Fornitore del servizio (responsabile del trattamento): Tirrena Sistemi S.r.l., Via Andrea Romaldo 8, 84134 Salerno, P.IVA 06293660657 — contatto privacy: dpo@tirrenasistemi.it, che ospita l'applicazione per conto del Titolare.

Quali dati trattiamo

Nome, cognome ed email aziendale; ruolo e livello; i **tempi di lavoro e di viaggio** registrati dal cronometro dell'intervento; le **attività pianificate**; note, foto, note vocali e firme che inserisci; i dati di accesso (password conservata in forma cifrata) e i codici di verifica inviati per email; i **costi e le tariffe orarie** associati al tuo ruolo, usati per elaborazioni economiche interne.

Posizione (GPS). All'inizio e alla fine di ogni tratta di viaggio l'app chiede al dispositivo la posizione e ne registra le **coordinate di quel momento** (partenza e arrivo) per calcolare i chilometri percorsi. **Non viene tracciato il percorso e non c'è rilevazione continua:** la posizione è acquisita solo quando premi i comandi di partenza e di arrivo e solo se consenti all'app l'accesso alla posizione.

Perché li trattiamo e su quale base

- Gestire gli interventi, pianificare il lavoro, redigere i rapportini, calcolare rimborsi chilometrici e tempi: **esecuzione del rapporto di lavoro o di collaborazione** e legittimo interesse organizzativo.
- Sicurezza dell'applicazione e prevenzione di accessi non autorizzati: **legittimo interesse**.
- Elaborazioni economiche interne (costi, redditività degli interventi): **legittimo interesse**, limitato ad aggregazioni per la gestione.
- Obblighi fiscali e contabili sui documenti emessi: **obbligo legale**.

Strumenti di lavoro e controllo a distanza

L'applicazione è uno strumento fornito per rendere la prestazione lavorativa. I dati di tempo e di posizione servono alla gestione degli interventi; **indicare eventuale accordo sindacale o autorizzazione dell'Ispettorato del lavoro, se necessari** _____.

I dati non sono usati per finalità disciplinari al di fuori di quanto consentito dalla legge e dal contratto; la presente informativa è resa anche ai fini dell'art. 4, comma 3, della L. 300/1970.

Chi vede i tuoi dati

- Gli **amministratori** del Titolare: tutti i dati degli interventi e delle statistiche. I **tecnici** vedono gli interventi secondo i permessi dell'applicazione.
- **Tirrena Sistemi S.r.l.**, fornitore che ospita il servizio, per manutenzione e assistenza; i file e le copie di sicurezza cifrate sono conservati da Impossible Cloud GmbH in Germania.
- Se il Titolare attiva l'**assistente AI**, il testo del problema descritto è inviato al fornitore del servizio di intelligenza artificiale scelto dal Titolare (**Anthropic, PBC — Stati Uniti**) per generare un suggerimento.
- Se il Titolare usa **NTS Business**, alcuni dati (clienti, articoli, impegni, il tuo codice agente) sono scambiati con quel gestionale.

- I dati non sono diffusi. Il collegamento del calendario al tuo telefono (Google, Outlook, iPhone, WebTop) è una tua scelta e riguarda solo le attività pianificate a te assegnate.

Per quanto tempo

Dati degli interventi: per la durata del rapporto e successivamente per **10 anni** per obblighi civilistici e fiscali. Coordinate GPS e dettaglio dei tempi: **24 mesi**. Le copie di sicurezza sono sostituite dopo 14 giorni (locali) o 30 giorni (copie esterne cifrate).

I tuoi diritti

Puoi chiedere al Titolare accesso, rettifica, cancellazione (nei limiti degli obblighi di legge), limitazione, opposizione e portabilità scrivendo a _____.

Puoi proporre reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali** (www.garanteprivacy.it).

PARTE B — Informativa ai clienti del Titolare (artt. 13-14 GDPR)

Titolare del trattamento: _____,

sede _____,

email/PEC _____.

Contatto per la privacy: **nome e email** _____.

Quali dati trattiamo

Per gestire l'assistenza tecnica richiesta: ragione sociale o nome e cognome, indirizzi delle sedi, P.IVA / C.F., telefono ed email dei referenti, descrizione dei problemi, interventi eseguiti e relativi documenti (rapportini con firma e nome del firmatario, preventivi, ricevute), inventario delle apparecchiature. Se usi il **portale clienti**: email di accesso e password cifrata. Se ci scrivi per email: nome, indirizzo, testo e allegati.

Credenziali di accesso ai tuoi sistemi. Le credenziali delle tue apparecchiature che ci comunichi sono conservate **cifrate** e consultabili solo dai nostri tecnici autorizzati, previa nuova verifica della loro identità.

Perché li trattiamo e su quale base

- Eseguire il contratto di assistenza e le richieste di intervento e documentarle: **esecuzione di un contratto** (anche misure precontrattuali).
- Obblighi fiscali e contabili: **obbligo legale**.
- Gestione dei crediti, sicurezza dei sistemi, miglioramento del servizio: **legittimo interesse**.
- Eventuali comunicazioni informative ulteriori: solo con il tuo **consenso**.

Chi vede i tuoi dati

I nostri tecnici e amministrativi autorizzati; Tirrena Sistemi S.r.l., Via Andrea Romaldo 8, 84134 Salerno, P.IVA 06293660657 — contatto privacy: dpo@tirrenasistemi.it, fornitore dell'applicazione e responsabile del trattamento, e Impossible Cloud GmbH (Germania) per l'archiviazione dei file e delle copie di sicurezza cifrate; il gestionale NTS Business, se lo usiamo; consulenti vincolati alla riservatezza; autorità, quando richiesto dalla legge. Non vendiamo i tuoi dati.

Per quanto tempo

Per la durata del rapporto e poi per **10 anni** per i documenti con rilevanza fiscale e civilistica; i dati non più necessari sono cancellati o anonimizzati.

Trasferimenti fuori dall'Unione europea

I dati gestiti dal fornitore dell'applicazione restano nello Spazio Economico Europeo (Italia e Germania). Se usiamo l'assistente AI, il testo di un problema tecnico, senza i tuoi dati anagrafici, può essere inviato a **Anthropic, PBC — Stati Uniti** con le garanzie previste dagli artt. 44-49 GDPR **clausole contrattuali standard (SCC) della Commissione europea**.

I tuoi diritti

Puoi chiedere accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità scrivendo a

Puoi proporre reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali** (www.garanteprivacy.it).