

GDPR Livecare Support Release 1.0



Sommario

Cos'è il GDPR?	3
A chi si applica il GDPR?	3
Il ruolo di Icona e dei suoi clienti	4
Livecare Support e GDPR	4

Cos'è il GDPR?

La Commissione europea ha adottato il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - Regolamento UE 2016/679) che entrerà in vigore a partire dal 25 maggio 2018.

Tra le principali ragioni per le quali il Regolamento è stato introdotto vi sono le seguenti:

- Obbligare le aziende ad operare in modo più trasparente circa la raccolta e l'utilizzo dei dati;
- Migliorare la protezione dei dati e prevenirne la violazione;
- Stabilire controlli potenziati e maggiore reattività per prevenire la fuga dei dati.

A chi si applica il GDPR?

Il GDPR si applica al trattamento dei dati personali, ove:

- per "dato personale" si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;
- per "trattamento" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

I soggetti / le aziende che trattano dati personali saranno tenuti a dimostrare la sicurezza dei dati e la propria conformità al GDPR.

Il ruolo di Icona e dei suoi clienti

Il GDPR distingue tre figure:

- l'**interessato**, ossia il soggetto a cui si riferiscono i dati e che rimane sempre proprietario dei dati stessi (il cliente finale);
- il **titolare del trattamento**, ossia la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali (il cliente di Icona);
- il **responsabile del trattamento**, ossia la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento (Icona).

Il responsabile entra in gioco quando il titolare decide di delegare parte del trattamento ad un soggetto esterno e può quindi essere definito come la longa manus del titolare: esso è privo di autonomia nel decidere come e per quali ragioni può trattare i dati degli interessati.

Pertanto, nell'ambito dei servizi offerti, Icona è Responsabile del Trattamento dei dati per conto dei propri clienti.

I clienti di Icona sono invece i Titolari del Trattamento dei dati, ossia gli unici soggetti che determinano le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali acquisiti presso i propri clienti finali (ossia gli interessati).

Il GDPR richiede al soggetto che tratta i dati, di ricorrere a responsabili del trattamento che garantiscano il rispetto del Regolamento medesimo. Icona (in quanto Responsabile del Trattamento) e i servizi offerti da Icona, sono in linea con il nuovo GDPR che entrerà in vigore il 25 maggio 2018.

Livecare Support e GDPR

Con riferimento specifico a Livecare Support, per esempio, tale programma permette di rispondere a (e soddisfare le) richieste avanzabili dai clienti finali, in linea con i diritti agli stessi riconosciuti dal GDPR.

Più precisamente, tale programma permette al Titolare del Trattamento (il cliente di Icona) di rispondere autonomamente alle seguenti richieste

- **Conoscere i dati trattati:** l'interessato ha cioè il diritto di conoscere e consultare i propri dati personali. Per permettere ciò, Livecare Support consente di visualizzare la scheda di ciascun singolo cliente e l'export delle assistenze effettuate nei suoi confronti.

- **Rettificare e cancellare i dati:** Livecare Support prevede la possibilità di modificare i dati relativi a ciascun cliente e di - eventualmente anche - cancellare la scheda del cliente stesso e tutti i dati relativi alle singole assistenze effettuate.
- **Trasmettere i dati ad altro titolare del trattamento:** Il cliente può cioè richiedere i propri dati in modo da inserirli in altro sistema. L'export verso CSV dei dati permette di adempiere a questa richiesta.

Livecare Support prevede inoltre (a) la possibilità di inserire - direttamente su Livelet - un link all'informativa da dare al cliente in punto privacy, nonché (b) la possibilità di richiedere al cliente finale l'esplicita accettazione di regole specifiche, prima dell'inizio di ciascuna assistenza.

Così facendo, si rispetta la necessaria presenza di regole esplicite riguardanti la gestione dei dati del cliente e che tali regole siano conoscibili e a disposizione del cliente stesso.

Nel rispetto del GDPR, inoltre, i dati trattati restano sempre nel territorio UE.

In ogni caso Icona, per garantire il miglior servizio possibile,

- i. mette a disposizione dei propri clienti tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti per il Responsabile del Trattamento;
- ii. assiste altresì i propri clienti con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del Trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato. Il server di Livecare è situato all'interno del territorio della Comunità Europea.

icona