



Informativa privacy

In riferimento al REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO
EUROPEO (GDPR)

RHX - www.rhx.it
10 giugno 2020– ver. 3.1

Indice

1	Oggetto del trattamento	3
1.1	Trattamento dati per Mantenimento domini ccTLD .IT	3
1.2	Mantenimento nome a dominio gTLD e altri ccTLD	4
1.3	Hosting	4
1.3.1	Snapshot dati	4
1.4	Posta Elettronica	4
1.5	PEC (Posta Elettronica Certificata)	4
1.6	Virtual Server	5
1.7	Connettività (ADSL, xDSL)	5
1.8	Attività Sistemistica e Assistenza Sistemistica	5
1.9	Programmazione (compresi siti web)	5
1.10	Noleggio operativo	5
1.11	Rivendita Software	6
1.12	Rivendita Prodotti	6
1.13	Formazione	6
1.14	Software as Service	6
2	Finalità del trattamento dei dati	6
3	Conservazione dei dati	6
3.1	Termini Ultimi Previsti per la Cancellazione dati relativi a domini .IT	7
4	Comunicazione dei dati	7
5	Diritti dell'interessato	7

Informativa sul trattamento dei dati

RHX S.r.l., con sede legale in Pieve di Soligo (TV), piazza Resistenza 5/1 (“RHX” o il “Titolare”), fornisce di seguito la presente informativa (“Informativa”) per il trattamento dei dati personali dei propri clienti (“Clienti”), in conformità all’art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016, c.d. Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali (“RGPD”) e ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali e disposizioni di attuazione (di seguito, congiuntamente, la “Normativa Privacy Applicabile”) e può essere contattata ai seguenti indirizzi:

PEC: RHX@PEC.TUNI.IT;
Email: privacy@rhx.it

1 Oggetto del trattamento

Il Titolare, raccoglie i dati identificativi e di contatto (“Dati Personali”) rilasciati dai Clienti interessati all’esecuzione del contratto (“Contratto”) relativo alla prestazione del/i servizio/i da Lei richiesti, fra quelli appartenenti alle seguenti categorie, ivi compresi i correlati servizi accessori, laddove da Lei richiesti (“Servizi”):

- Mantenimento domini .IT;
- Mantenimento nome a dominio gTLD e altri ccTLD;
- Hosting;
- Posta elettronica;
- PEC (Posta Elettronica Certificata);
- Virtual Server;
- Connettività (ADSL, xDSL);
- Attività Sistemistica e Assistenza Sistemistica;
- Programmazione (compresi siti web);
- Noleggio operativo;
- Rivendita Software;
- Rivendita Prodotti;
- Formazione;
- Software as Service.

I Dati personali potranno essere raccolti anche a seguito della compilazione da parte Sua del modulo di contatto presente sul sito internet <https://www.rhx.it> nella sezione “Contatti” ovvero della registrazione al sito internet rispondente al portale <https://support.rhx.it>.

1.1 Trattamento dati per Mantenimento domini ccTLD .IT

RHX è Registrar accreditato dal Registro Italiano dei Nomi a dominio con la sigla RHX-REG <http://www.nic.it/registrar/rhx-reg>. Il cliente/rivenditore ha la facoltà di registrare dei nuovi nomi a dominio del ccTLD .IT automaticamente tramite l’area clienti RHX. Se il cliente è diretto deve specificare come dati di registrazione unicamente dati che fanno riferimento alla propria società o persona fisica. Se il cliente è rivenditore ha l’indicazione contrattuale di indicare i dati del legittimo utilizzatore del nome a dominio, come previsto dal Registro Italiano dei nomi a dominio. A seguito dell’entrata in vigore del Regolamento (UE) il Registro Italiano ha emanato un ADDENDUM AL CONTRATTO REGISTRAR che RHX ha sottoscritto. Al fine dell’erogazione del servizio, il Registrar (RHX) chiede all’intestatario del dominio il consenso per:

- trattamento dei dati personali al fine della registrazione (obbligatorio);
- consenso alla visibilità pubblica dei dati personali (facoltativo).

I dati dell’intestatario sono registrati sul database di RHX e trasmessi al Registro Italiano dei nomi a dominio in modo automatico (tramite protocollo EPP su canale sicuro HTTPS) al fine di perfezionare la registrazione del dominio. Si rende noto che il Registro mette a disposizione un servizio di consultazione pubblico del database chiamato “Whois”¹ tramite il quale sono disponibili pubblicamente alcuni dati dell’intestatario, questo servizio viene erogato dal Registro Italiano dei Nomi a Dominio che ne elenca sul sito le modalità e i relativi adempimenti di Privacy <https://www.nic.it/it/privacy-policy>.

¹<https://web-whois.nic.it/>

1.2 Mantenimento nome a dominio gTLD e altri ccTLD

Per la registrazione dei nomi a dominio gTLD (come .COM .ORG .NET) e altri gTLD (compresi i nuovi gTLD) o per la registrazione di altri ccTLD oltre al .IT, RHX richiede i dati dell'intestatario in base ai regolamenti di ogni Registro ivi compresi i dati facoltativi. È importante sapere che in caso di contestazione del nome a dominio o problemi nell'accesso alla gestione dello stesso i dati che fanno riferimento al legittimo intestatario sono di garanzia alla titolarità del nome.

Quasi tutti i registri offrono un servizio di pubblicazione dei dati chiamato "Whois"² La diffusione di tali dati è stata fortemente limitata dopo l'entrata in vigore del GDPR. A ulteriore protezione dei dati, il Registrar mascherà i dati del servizio "Whois" apponendo la dicitura REDACTED FOR PRIVACY.

RHX si avvale per la registrazione dei nomi a dominio del Registrar Tedesco Key-Systems GmbH la cui Privacy Policy è disponibile su <https://wiki.rpproxy.net/help/gdpr>.

1.3 Hosting

I servizi di Hosting forniti da RHX sono intesi come servizi adatti a ospitare un sito web su server condiviso. All'attivazione del servizio l'Hosting pertanto non contiene dati personali che richiedono uno specifico trattamento ma solo credenziali di accesso ai servizi e dati tecnici per l'accesso al servizio. Il cliente finale, realizzando il sito web, potrebbe trattare dati personali che verranno a trovarsi sui server di RHX in uno spazio riservato e eventualmente in un database qualora il cliente ne faccia richiesta. RHX non effettua un trattamento su tali dati e si impegna a svolgere l'attività sistemistica in conformità con il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008.

1.3.1 Snapshot dati

RHX effettua delle operazioni di snapshot automatizzato dei dati al fine di garantire la continuità del servizio in caso di grave compromissione del server o incidente. Tali dati sono conservati sul server stesso che ospita il sito e copia su NAS all'interno dei data center RHX di proprietà di RHX su territorio Italiano (Milano e Padova). Si precisa che lo Snapshot al momento risulta l'unica soluzione efficace contro le minacce di tipo cryptolocker. Eventuali procedure di backup, salvo accordi specifici, sono a carico del cliente finale che può tramite gli strumenti messi a disposizione effettuare le copie di sicurezza che ritiene opportune. Il caricamento dei file su sito è registrato su Log che sono mantenuti secondo le disposizioni di legge e sono a disposizione di RHX per la normale attività sistemistica e alle autorità che ne facessero richiesta. I dati relativi ai siti web non sono comunicati a terzi. Solo il personale RHX è in grado di accedere a tali dati per operazioni tecniche di ripristino dei servizi quando richiesto e realmente necessario.

1.4 Posta Elettronica

I servizi di posta elettronica tradizionale sono erogati da RHX tramite infrastruttura di proprietà di RHX. Ogni account di posta elettronica dispone di credenziali univoche di accesso. Il cliente dispone delle credenziali di amministrazione con le quali è possibile creare/modificare gli account senza tuttavia accedere alla posta elettronica del singolo mailbox. Ogni utilizzatore è inoltre in grado di poter modificare la password personale di accesso tramite Webmail o il pannello Phamm. L'accesso alla posta elettronica è registrato su Log che sono mantenuti secondo le disposizioni di legge e sono a disposizione di RHX per la normale attività sistemistica e alle autorità che ne facessero richiesta.

Sulla posta elettronica non è attivo nessun servizio di backup o di snapshot. È attivo un servizio di "sync" in "real time" che consente la replicazione dei messaggi istantanea su più nodi al fine di garantire la continuità del servizio in caso di failure di un nodo. La cancellazione di un messaggio da parte di un utente tuttavia (fatto salvo la possibilità che il messaggio transiti per il Cestino) comporta la immediata cancellazione del messaggio su tutti i nodi con impossibilità di ripristino del messaggio.

Tutti i servizi di posta elettronica forniti da RHX sono disponibili su canale sicuro "over SSL/TLS" (POP3S, IMAPS, Webmail su HTTPS). Ogni utilizzatore della posta elettronica è invitato a cambiare secondo le disposizioni di legge la propria password tramite procedura autonoma accessibile da Webmail e utilizzare password sufficientemente complesse e "forti". Ogni utilizzatore è invitato a installare sui propri dispositivi misure di sicurezza minime (Antivirus, Antimalware) al fine di prevenire la sottrazione delle credenziali di accesso alla posta elettronica. RHX ha inoltre introdotto un nuovo sistema mirato a contrastare la sottrazione di credenziali e limitare l'accesso alle caselle secondo le preferenze dell'utente (orari, protocolli, continenti). Questo sistema è parte integrante del sistema denominato Phamm <https://www.phamm.com>.

1.5 PEC (Posta Elettronica Certificata)

Il servizio PEC (Posta Elettronica Certificata) è conforme a quanto stabilito dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) è fornito da RHX ai clienti finali tramite la partnership con il Gestore di Posta Elettronica Certificata Infocert S.p.A. Per l'attivazione del servizio il Gestore richiede a RHX i dati della azienda/libero professionista/associazione oltre ai dati del legale rappresentante compresa copia del documento di identità.

Tutte le misure di sicurezza e le specifiche tecniche del servizio PEC sono definite dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) <https://www.agid.gov.it/> a cui il gestore deve attenersi per la erogazione del servizio.

RHX dal 2017 è Business Partner Legalmail e fornisce servizi di RHX diventa Business Partner Legalmail unicamente tramite il gestore Infocert S.p.A. (Piazza Sallustio, 9 - 00187 Roma) la cui dichiarazione di conformità

²<https://whois-web.rpproxy.net/>

è disponibile dal seguente url <https://www.infocert.it/pdf/privacy-attivazione.pdf> e https://help.infocert.it/privacy_policy.

1.6 Virtual Server

I servizi di Virtual Private Server (VPS) sono erogati da RHX su infrastruttura iperconvergente di proprietà situata in datacenter a Milano. L'accesso alla infrastruttura iperconvergente è consentita al personale RHX e al personale di Nord Est Systems srl per aggiornamento, assistenza e interventi di straordinaria manutenzione. Tale rapporto è regolato dai TERMINI E CONDIZIONI di Nord Est Systems S.r.l. sottoscritti da RHX. Il software iperconvergente NodeWeaver è inoltre regolato dalla End User License Agreement ("EULA") di NodeWeaver S.r.l. La Privacy Policy di Nord Est Systems srl è disponibile al seguente indirizzo: <https://nordest.systems/privacy-policy/>.

Si precisa che l'accesso alla infrastruttura iperconvergente non prevede l'accesso ai dati contenuti nelle istanze (Virtual Server) dei clienti, fatto salvo attività di diagnostica espressamente richiesta da RHX per risoluzione di problemi evidenti sulle istanze.

È opportuno precisare che per i servizi di Virtual Server il cliente ha la facoltà di avvalersi del supporto di RHX per la gestione e manutenzione del server (server gestito) o di provvedere in autonomia o affidarlo a terzi. Nel caso in cui la manutenzione e gestione non sia in carico a RHX si parla di server non gestito. Per i server non gestiti RHX non accede all'interno del VPS se non in caso di grave compromissione e dietro esplicito consenso del cliente.

RHX Srl non trasferisce dati a terzi relativamente ai servizi di VPS Virtual Server. Fanno eccezione eventuali servizi di DR (Disaster Recovery) regolati da appositi contratti e espressamente richiesti dal cliente.

1.7 Connettività (ADSL, xDSL)

RHX Srl offre servizi di connettività su cavo e WiFi in qualità di rivenditore autorizzato:

- IRIDEOS S.p.A;
- NETGLOBAL S.r.l (marchio 4all);
- Cdlan Srl;

RHX è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione con il numero 20683 per l'attività di Servizi di comunicazione elettronica dal 2011.

RHX comunica ai fornitori indicati i dati relativi al cliente finale e dell'utenza da attivare per la fornitura del servizio.

La policy di IRIDEOS S.p.A. relativamente a GDPR e sicurezza è disponibile al seguente link: <https://irideos.it/privacy/>.

La policy di NETGLOBAL S.r.l <https://4all.it/privacy-policy/>.

Cdlan Srl privacy policy <https://www.caldera21.com/privacy-cookie/>

1.8 Attività Sistemistica e Assistenza Sistemistica

I clienti che sottoscrivono un servizio di Assistenza Sistemistica concedono a RHX l'accesso ai loro sistemi informatici per l'erogazione del servizio. I sistemi possono trovarsi presso le sedi del cliente o presso data center di RHX o fornitori terzi. L'attività svolta da RHX è definita nell'Informativa sull'attività di Amministratore di Sistema nel cui documento è indicato l'elenco degli Amministratori di Sistema. L'accesso ai sistemi server con orari di login/logout è disponibile nell'area clienti <https://support.rhx.it/>. L'accesso da remoto ai sistemi client è espressamente approvato dal cliente tramite utilizzo di software TeamViewer e AnyDesk, la cui privacy policy è reperibile a questi indirizzi <https://www.teamviewer.com/en/gdpr/> e <https://anydesk.com/en/privacy?path=privacy>. Tutti i servizi resi a seguito di attività di aggiornamento/manutenzione ordinaria sia per interventi richiesti dal cliente via ticket sono documentati nelle sezioni Storico interventi e Elenco ticket dell'area clienti all'indirizzo <https://support.rhx.it>.

1.9 Programmazione (compresi siti web)

L'attività di programmazione e sviluppo applicativi è effettuata a progetto. L'eventuale trattamento dati da parte di RHX relativamente ai dati raccolti dal sito (ove previsto), va regolato per ogni progetto. Lo sviluppo web può impiegare risorse esterne a RHX a seconda della complessità e dimensione del progetto. I progetti possono inoltre prevedere l'interscambio/sincronizzazione di dati tramite API o altri sistemi per l'espletamento delle procedure di pagamento on-line (ove previsto dal sito) e/o l'interscambio dei dati con fornitori terzi.

1.10 Noleggio operativo

Il noleggio operativo non prevede ulteriori trattamenti rispetto a quelli già definiti in Attività Sistemistica.

RHX si riserva di comunicare al fornitore hardware l'indirizzo del cliente per l'eventuale consegna di pezzi di ricambio e/o interventi relativi a componenti hardware. Al momento RHX ha attivo il contratto di Partner Direct con DELL e trattiene rapporti con il distributore italiano Computer Gross S.p.A.

1.11 Rivendita Software

RHX effettua la rivendita dell'Antivirus Webroot e attiva pertanto le utenze sui sistemi del fornitore Webroot Inc. la cui policy (Privacy Statement) è definita dal link: <https://www.webroot.com/us/en/legal/privacy>

Altri tipi di software sono rivenduti occasionalmente ai clienti su espressa richiesta e in questi casi viene fornita al cliente una informativa privacy specifica del fornitore.

1.12 Rivendita Prodotti

RHX effettua attività di rivendita prodotti. Non è previsto un trattamento di dati ulteriore a quello definito nella sezione Trattamento dati cliente. In casi eccezionali può essere comunicato al fornitore dell'hardware l'indirizzo di consegna del cliente finale per velocizzare la consegna della merce acquistata da RHX e destinata al cliente finale.

1.13 Formazione

L'attività di formazione viene eseguita a progetto e prevede il trattamento previsto in Trattamento dati cliente. L'eventuale raccolta di dati relativi alla persona fisica (limitatamente alla presenza in aula e ora di arrivo, ora di uscita), ove richiesto dal committente, possono essere eseguiti dal docente RHX con finalità di consegnare le informazioni al committente a fine servizio. Tali dati non vengono conservati da RHX.

1.14 Software as Service

Per i servizi di Software as Service sono garantite le condizioni generiche di servizio definite nel Trattamento dati cliente e viene inoltre garantita da RHX la riservatezza degli eventuali dati trattati all'interno dei sistemi in funzione. Al termine del rapporto, una volta completato il ciclo automatizzato di snapshot i dati sono completamente cancellati dai sistemi di RHX.

2 Finalità del trattamento dei dati

I suoi dati saranno trattati, senza il suo consenso:

- concludere i contratti per i servizi del Titolare;
- adempiere agli obblighi precontrattuali e contrattuali derivanti da rapporti con Lei in essere.

Solo previo suo consenso specifico e distinto:

marketing : inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi;

marketing e profilazione : inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici comunicazioni commerciali e/o promozionali di soggetti terzi (ad esempio, business partner). Il Titolare si avvale di un servizio di gestione degli indirizzi e invio di messaggi, offerto dal provider Mailchimp (USA - The Rocket Science Group LLC), che consente di raccogliere dati relativi ai tempi e alle modalità di ricezione dei messaggi da parte degli utenti;

analisi Google Analytics (USA e altri paesi) - aderisce al Privacy Shield, e Mouseflow.com (USA), tengono traccia ed esaminano le modalità di utilizzo del Software al fine di predisporre resoconti sulle attività del sito e condividerli con altri servizi di Google;

gestione dei pagamenti sistema di pagamento delle Casse Rurali Trentine.

I dati personali potranno essere trattati con sistemi informatici e trattati con modalità strettamente necessarie a far fronte alle finalità sopra indicate.

3 Conservazione dei dati

Per le finalità di gestione del rapporto contrattuale (i.e., esecuzione del Contratto, gestione e riscontro alle richieste di assistenza tecnica, invio di comunicazioni a contenuto informativo inerenti l'imminente scadenza del Contratto), i Dati Personali sono conservati per il periodo di tempo strettamente necessario all'esecuzione del Contratto o a dare riscontro alla richiesta del Cliente che è fino alla scadenza del termine di 10 anni dalla cessazione del Contratto, fatti salvi i casi in cui la conservazione per un periodo successivo sia richiesta per eventuali contenziosi, richieste delle autorità competenti o ai sensi della Normativa Privacy Applicabile o da altra normativa applicabile alla particolare tipologia di servizio da Lei acquistato.

Per le finalità di analisi statistica, di business e di mercato, i Dati Personali saranno trattati per il tempo necessario a porre in essere le attività di analisi, che in ogni caso saranno condotte su dati personali anonimizzati e/o aggregati.

Per le finalità di marketing, sia con modalità automatizzate (es., posta elettronica, fax, sms), sia con modalità tradizionali di contatto (telefono, posta cartacea), i Dati Personali saranno conservati per la durata del Contratto o Servizi e per i 24 mesi successivi alla sua cessazione.

3.1 Termini Ultimi Previsti per la Cancellazione dati relativi a domini .IT

La documentazione attinente il formulario di registrazione è conservata per 10 anni e ogni altro dato concernente il mantenimento e la gestione del nome a dominio per 5 (cinque) anni dalla data di estinzione del contratto con il Registrante.

4 Comunicazione dei dati

Fermo restando quanto riportato nella sezione 1 dedicata ai singoli Servizi, i Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui sopra a dipendenti e collaboratori del Titolare nonché a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, consulenti) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

5 Diritti dell'interessato

Ai sensi della Normativa Privacy Applicabile, i Clienti, in qualità di interessati dal trattamento, hanno il diritto di:

- ottenere conferma dell'esistenza dei Dati Personali che li riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile;
- conoscere l'origine dei Dati Personali, la finalità del trattamento e le relative modalità, così come la logica sottesa al trattamento effettuato attraverso mezzi automatizzati;
- richiedere l'aggiornamento, rettifica o integrazione dei Dati Personali;
- ottenere la cancellazione, anonimizzazione o il blocco dei Dati Personali trattati in violazione di legge e opporsi, per motivi legittimi, al trattamento;
- revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento, senza pregiudizio della liceità del trattamento effettuato sulla base del medesimo consenso anteriormente alla revoca;
- ottenere una limitazione del trattamento nel caso in cui
 - i Clienti contestino l'accuratezza dei Dati Personali, per un periodo che consenta al Titolare di verificarne l'accuratezza;
 - il trattamento è illecito e i Clienti si oppongono alla cancellazione dei Dati Personali e richiedano, in alternativa, la limitazione del trattamento;
 - il Titolare non abbia necessità di trattare i Dati Personali dei Clienti per il conseguimento delle finalità del trattamento, ma il trattamento è necessario ai Clienti per la tutela giudiziaria di diritti;
 - i Clienti si siano opposti al trattamento e sia pendente la valutazione circa il bilanciamento degli interessi coinvolti dei Clienti e del Titolare coinvolti;
- opporsi al trattamento dei Dati Personali; ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali che li riguardano forniti a RHX;
- previa richiesta, il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento (c.d. portabilità dei dati);
- inoltrare un reclamo dinanzi all'Autorità per la protezione dei dati personali, ovvero ad altro soggetto competente in materia, se ne ricorrono i presupposti.