

2. Condizioni di utilizzo del Servizio di Assistenza Tecnica remota tramite Quick Support

1. Premessa

Quick Support è uno strumento aggiuntivo a supporto del Servizio di Assistenza Tecnica erogato da Protopia Team s.r.l. (in seguito PROTOPIA) ai propri Clienti, che consente agli operatori tecnici di PROTOPIA di intervenire direttamente sul dispositivo del Cliente da remoto.

Tramite una connessione internet ed un browser web, infatti, è possibile stabilire una connessione cifrata sicura tra il dispositivo del Cliente ed il dispositivo dell'Operatore per condividere il desktop della macchina del Cliente da remoto e/o per il trasferimento di file fra i dispositivi.

Per fornire il Servizio di Assistenza Tecnica tramite Quick Support, PROTOPIA si avvale del software TeamViewer(c), fornito dall'azienda tedesca TeamViewer GmbH e protetto da [licenza di utilizzo EULA](#) e dalle leggi sulla proprietà intellettuale.

In qualità di licenziatario della licenza del software TeamViewer, PROTOPIA può distribuire ai propri Clienti il software nella sua forma gratuita, a condizione che questi (cioè chiunque usufruisca del Servizio di assistenza in remoto tramite Quick Support fornito da PROTOPIA) abbiano preso visione e accettato, in ogni sua parte, i termini e le condizioni definite nel presente documento.

Trattandosi di un software in forma gratuita, non è necessario che il Cliente, a sua volta, acquisti a titolo la licenza di TeamViewer.

2. Condizioni di utilizzo

Per usufruire del Servizio di Assistenza Tecnica tramite Quick Support, il Cliente dovrà scaricare la versione del software TeamViewer indicata dall'Operatore Tecnico e successivamente eseguire il software seguendo le istruzioni del tecnico o quelle riportate nella pagina per il download.

Il Cliente è tenuto a presenziare durante tutta la durata della sessione di Assistenza Tecnica in remoto tramite Quick Support, al fine di:

- fornire tutte le informazioni richieste dall'Operatore Tecnico;
- verificare le operazioni svolte dall'Operatore Tecnico;
- intervenire, se necessario, supportando l'Operatore Tecnico.

Durante la sessione con TeamViewer, l'Operatore Tecnico visualizzerà i contenuti presenti sullo schermo del Cliente; per assicurare la massima riservatezza, prima di iniziare la sessione, il Cliente, se ciò è possibile, è tenuto a chiudere tutti i programmi ed i documenti contenenti dati personali e/o riservati presenti sul computer limitando al minimo indispensabile la visualizzazione di tali informazioni da parte dell'Operatore Tecnico.

Durante la sessione con TeamViewer il controllo rimane sempre nelle mani del Cliente che ha la possibilità di interrompere la connessione in qualsiasi momento e senza preavviso.

Una volta terminata la sessione di assistenza in remoto tramite Quick Support, è compito del cliente accertarsi che il software TeamViewer non sia ancora in esecuzione e nel caso provvedere a chiuderlo interrompendo il collegamento remoto.

Al fine di monitorare la qualità del Servizio offerto, le sessioni di collegamento in remoto potrebbero essere registrate.

Il Servizio sarà fornito per ottemperare al contratto principale di Assistenza Tecnica e se questo fosse richiesto dal Cliente o necessario al fine di adempiere al contratto principale di assistenza, potrebbe comprendere l'utilizzo e l'installazione di altre procedure e programmi software di base o applicativi (Sistemi Operativi, Office, Software CAD, ecc.) e servizi di sicurezza e Cloud (Antivirus, Microsoft 365, Google G-Suite, ecc.). È responsabilità del Cliente assicurarsi di avere tutte le licenze necessarie al fine dell'installazione di tali software.

Sono escluse dal Servizio di assistenza attività di consulenza quali, ad esempio, la verifica o il controllo di dati contenuti in files del Cliente, le indicazioni sulle tipologie di lavoro da seguire, le scelte di criteri progettuali o di verifica, etc.

Tale attività potrà essere eventualmente esaminata su esplicita richiesta nelle modalità disciplinate dal contratto principale di assistenza.

PROTOPIA non è tenuta ad erogare il Servizio di assistenza Quick Support nei seguenti casi:

- Impedimenti tecnici (es. mancanza di connessione, presenza di virus, ecc.)
- L'Operatore Tecnico a suo insindacabile giudizio ritiene necessario un intervento di assistenza presso la sede del cliente (ON-SITE)
- uso improprio da parte del Cliente di programmi software in violazione delle licenze di utilizzo, manomissioni o modifiche al software;
- inosservanza degli accordi del contratto principale, degli accordi di Data Processing Agreement ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679 GDPR, delle indicazioni riportate nei manuali o negli altri strumenti di supporto all'uso.

3. Tutela della Privacy e Sicurezza dei Dati

Ai fini del presente accordo, PROTOPIA agisce in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR per conto del Cliente Titolare del Trattamento. L'Assistenza Tecnica in modalità Quick Support è effettuata nel rispetto di quanto concordato dalle parti nell'apposito accordo Titolare-Responsabile (Data Processing Agreement o DPA) stipulato ai sensi dell'art. 28.2 del GDPR.

Maggiori informazioni sulla conformità al GDPR e sulle misure di sicurezza adottate, sono disponibili sul sito Web istituzionale di PROTOPIA ai seguenti link:

- <https://protopiateam.com/privacy>
- <https://protopiateam.com/gdpr>

Fatto salvo quanto stabilito nel Contratto Principale e nel DPA, PROTOPIA garantisce, ai fini delle normative vigenti, di non acquisire e/o memorizzare sulle proprie apparecchiature dati presenti negli archivi del Cliente, salvo che ciò non si renda necessario ai fini dell'espletamento dell'attività di assistenza richiesta. Qualora per lo svolgimento dell'attività richiesta fosse necessario acquisire, parzialmente o per intero, informazioni archiviate sui sistemi informatici del Cliente, questi verranno preventivamente informati e tali dati verranno memorizzati presso PROTOPIA, solo previa autorizzazione verbale del Cliente e solo ed esclusivamente per il tempo necessario a completare l'intervento tecnico richiesto.

Ogni sessione di collegamento remoto deve essere autorizzata dal Cliente che decide se consentire o meno il collegamento al proprio dispositivo; Salvo che ciò non sia espressamente previsto da apposito contratto, PROTOPIA non può in alcun modo attivare autonomamente il collegamento remoto con i dispositivi del Cliente se non autorizzato da quest'ultimo.

Il Cliente può, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, terminare la sessione di assistenza in remoto tramite Quick Support e disconnettere l'Operatore Tecnico dalla propria rete tramite l'apposita funzionalità di TeamViewer.

Tutte le connessioni TeamViewer sono crittografate in modo estremamente sicuro e protette da un eventuale accesso da parte di terzi utilizzando una tecnologia che può essere considerata completamente sicura secondo gli standard attuali.

Per informazioni tecniche riguardanti le connessioni, la sicurezza e la riservatezza dei dati in TeamViewer, si faccia riferimento al sito web del produttore:

<https://www.teamviewer.com/it/remote-management/supporto/sicurezza/>

4. Connessione internet e comunicazione con i sistemi PROTOPIA

Durante l'installazione del software TeamViewer e per tutta la durata della sessione di assistenza in remoto tramite Quick Support è richiesta una connessione ad Internet attiva ed in grado di supportare il flusso di dati richiesto dal software. Il Cliente è responsabile della disponibilità, delle impostazioni e del corretto funzionamento della connessione di rete e delle impostazioni del computer utilizzato. Tutti i costi di connessione internet sono a carico del Cliente.

5. Esclusione di Garanzia

PROTOPIA garantisce la piena legittimità nell'utilizzo del software TeamViewer, e la massima diligenza e professionalità dell'Operatore Tecnico nell'espletamento delle attività di assistenza richieste dal Cliente. PROTOPIA non fornisce alcuna garanzia di risoluzione dei problemi relativamente all'intervento di assistenza in remoto e non si assume nessuna responsabilità per la mancata risoluzione delle problematiche poste dal Cliente.

6. Esclusione di Responsabilità

PROTOPIA non si assume alcuna responsabilità sugli eventuali danni, ivi compresi la perdita dei dati e/o di guasti hardware/software, che possono verificarsi in seguito all'intervento di assistenza in remoto tramite Quick Support, in seguito all'utilizzo del software TeamViewer e delle procedure software del Cliente. L'intero rischio derivante dall'uso del software TeamViewer e dall'erogazione del Servizio di assistenza in remoto è a carico del Cliente. Ad esclusione di quanto causato da un comportamento negligente dell'Operatore Tecnico, in nessun caso PROTOPIA sarà responsabile di danneggiamenti diretti, indiretti, o conseguenti ad errori e/o difetti inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita di profitti o ricavi, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche e/o d'immagine, anche nel caso che PROTOPIA sia stata avvertita della possibilità di tali danni. PROTOPIA non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni diretti o indiretti ivi compresi la perdita dei dati o il mancato conseguimento di opportunità e vantaggi commerciali derivanti dal ritardo, dal malfunzionamento o dalla mancata fruizione dei servizi e/o dei dati, ed imputabili direttamente al malfunzionamento dei sistemi ICT di PROTOPIA o a cause di forza maggiore non dipendenti dalla società, quali guasti tecnici ed interruzioni dei servizi di collegamento elettrico, telefonico e telematico, scioperi, atti vandalici e terroristici, calamità e disastri naturali. Il Cliente riconosce e accetta i potenziali rischi (inclusi perdita di dati e/o i guasti hardware e/o software) correlati all'intervento di assistenza in remoto manlevando espressamente PROTOPIA da qualsiasi responsabilità in merito. Il Cliente prende atto e accetta che in tutti i casi in cui non trovano applicazione le presenti Condizioni, PROTOPIA risponderà esclusivamente nei limiti della somma pari al valore del contratto di assistenza in corso di validità.

Qualora il Cliente riscontri un comportamento negligente da parte di un Operatore Tecnico di PROTOPIA, è tenuto a segnalarlo tempestivamente al customer care scrivendo a customer@protopiateam.com o utilizzando una delle eventuali altre modalità concordate nel contratto principale. L'onere della prova della negligenza dell'Operatore Tecnico di PROTOPIA è sempre a carico del Cliente.

7. Obblighi e diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto di utilizzare il software TeamViewer fornito da PROTOPIA e di usufruire del Servizio di Assistenza Tecnica tramite Quick Support secondo le specifiche di prodotto/Servizio, eventuali condizioni contrattuali stipulate con PROTOPIA ed in conformità a quanto definito nel presente documento. Il Cliente prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente all'indennizzo ivi previsto in caso di mancato rispetto delle condizioni richiamate nel presente documento, escludendo qualsiasi altro indennizzo o risarcimento per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. L'Utente, anche in nome e per conto di terzi cui possa aver consentito di usufruire del Servizio, si impegna ad utilizzare Quick Support stesso esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.

8. Clausola Risolutiva Espressa

PROTOPIA, a sua totale discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione delle presenti condizioni, si riserva la facoltà di annullare il Servizio di assistenza, in qualsiasi momento anche senza alcun preavviso, nel caso in cui:

- il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel presente documento;

- il comportamento del Cliente sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente alle presenti condizioni o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da terzi non autorizzati;
- si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di PROTOPIA, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando PROTOPIA, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio;
- la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

9. Accettazione

PROTOPIA mette a disposizione del Cliente il software TeamViewer per il Servizio di Assistenza Tecnica in remoto tramite Quick Support, solo previa accettazione delle presenti Condizioni. Il Cliente è tenuto leggere le presenti Condizioni prima di effettuare il download e/o di utilizzare il software TeamViewer e/o di usufruire, anche solo parzialmente, del Servizio di Assistenza Tecnica in remoto tramite Quick Support. Effettuando semplicemente il download dell'applicazione e/o utilizzando il software TeamViewer e/o usufruendo del Servizio Assistenza Tecnica in remoto tramite Quick Support, anche solo parzialmente, LE PARTI (PROTOPIA E CLIENTE) CONSIDERANO ACCETTATE LE PRESENTI CONDIZIONI. Accettando le presenti Condizioni, il Cliente dichiara tacitamente:

- di avere preso visione delle presenti condizioni e di accettarle nella loro completezza;
- di essere a conoscenza delle condizioni di "Esclusione di Garanzia" e di "Esclusione della Responsabilità" riportate nel presente documento e di accettarle nella loro completezza;
- di autorizzare l'accesso online agli operatori tecnici di PROTOPIA sulla sua rete aziendale per l'espletamento delle attività richieste di assistenza e/o aggiornamento.
- di autorizzare l'accesso ai dati da parte di PROTOPIA, laddove necessario, per la loro consultazione e, più in generale, per il loro trattamento, per finalità inerenti alla risoluzione di problematiche hardware/software per cui il Cliente richiede l'assistenza.
- di avere diritto all'uso di tutto il software installato sulle sue macchine, sollevando espressamente PROTOPIA da qualsiasi responsabilità relativa all'uso di software eventualmente installato in violazione alle norme di licenza vigenti;
- di aver provveduto ad effettuare le necessarie copie di sicurezza del proprio sistema informatico e degli archivi relativi, su appositi supporti di memorizzazione (backup).

Se l'utente non ritiene di accettare le presenti condizioni, non potrà accedere al Servizio di Assistenza Tecnica in remoto tramite Quick Support. Le presenti Condizioni costituiscono un accordo legale vincolante tra il Cliente ed PROTOPIA ed hanno la stessa valenza come se fossero stati controfirmati. Una copia aggiornata delle presenti Condizioni è sempre disponibile alla pagina:

<http://protopiateam.com/assistentatecnica>.

10. Data Breach

In caso PROTOPIA subisca una violazione di dati personali del Cliente durante l'utilizzo del Servizio di Quick Support, si impegna a comunicarlo al Cliente Titolare nei tempi e nei modi concordati nel DPA e ad adottare tutte le procedure necessarie a mitigare gli impatti.

Per maggiori informazioni, il cliente è invitato a consultare l'apposita sezione di conformità al GDPR pubblicata sul sito web di PROTOPIA al seguente indirizzo:

<http://protopiateam.com/GDPR>

11. Validità e modifiche delle Condizioni

Le Condizioni descritte nel presente documento avranno efficacia a partire dalla loro accettazione da parte dell'Utente e resteranno valide per l'intera durata di erogazione del Servizio.

L'Utente prende atto ed accetta, tuttavia, che il Servizio è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi PROTOPIA si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche del Servizio e degli strumenti ad esso correlati in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua accettazione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo all'Utente.

PROTOPIA si riserva, altresì, di aggiornare e modificare in qualsiasi momento ed a sua completa discrezione le presenti Condizioni. Il Cliente è invitato a verificare periodicamente le presenti Condizioni per accertarsi di eventuali modifiche. L'uso continuato del software TeamViewer e/o del Servizio di Assistenza in remoto tramite Quick Support, anche dopo la pubblicazione di eventuali modifiche alle presenti Condizioni, confermerà l'accettazione di tali modifiche.

12. Controversie

Il Foro competente per tutte le controversie che dovessero insorgere tra PROTOPIA e il Cliente è il Foro TORINO.

13. Informazioni e Contattati

Customer Care

Telefono +39 011 9762882 - dal lunedì al venerdì orario ufficio
customer@protopiateam.com

Responsabile Protezione Dati (DPO)

dpo@protopiateam.com

Posta elettronica certificata

protopiateam@legalmail.it

Orari Assistenza Tecnica

<https://protopiateam.com/assistentatecnica>

Informazioni sul servizio TeamViewer

<https://www.teamviewer.com/it/>

Download del software Quick Support

<https://protopiateam.com/help>