CODENEX INTERNATIONAL SRL
Sede legale: Strada Gabroveni 61 - 030167 Bucarest, Romania
VAT RO52632905 - CUI 52632905 - Trade Register J2025075824009
E-mail: get@cloudvoce.it - PEC: codenex@pecsicura.com - Tel: 800 242 940 / 02 40042 262

DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

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

Titolare: il Cliente | **Responsabile:** CODENEX INTERNATIONAL SRL | **Versione:** 1.0 - 25 agosto 2026

1. Oggetto e durata

Il presente DPA disciplina i trattamenti eseguiti da CODENEX per conto del Cliente durante l'erogazione di CloudVoce.it. Ha durata pari al contratto e continua per il tempo necessario alla restituzione, cancellazione o conservazione obbligatoria dei dati.

2. Natura, finalita', dati e interessati

Le operazioni comprendono raccolta tecnica, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, trasmissione controllata, instradamento, generazione audio, messa a disposizione, cancellazione e backup necessari al PBX.

Finalita': instradare chiamate, gestire interni e rubriche, CDR, registrazioni, segreteria, fax, WebRTC, webhook, API, sintesi vocale, sicurezza e assistenza. Dati: identificativi e contatti, numeri chiamanti/chiamati, data, durata ed esito, IP e identificativi SIP, audio, messaggi, fax, rubriche, prompt e log. Interessati: dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori e altri chiamanti o chiamati.

3. Istruzioni del Titolare

CODENEX tratta i dati solo su istruzioni documentate risultanti dal contratto, dal pannello, dalle API e dai ticket autorizzati. Se un'istruzione viola la normativa, CODENEX informa il Titolare e puo' sospenderne l'esecuzione. Il Titolare garantisce liceita', trasparenza, minimizzazione, informative, consensi e rispetto delle norme lavoristiche e sul segreto delle comunicazioni.

4. Riservatezza e accessi

Le persone autorizzate sono vincolate alla riservatezza e accedono secondo necessita'. Il tenant e' ricavato dalla sessione o dal token, non da identificativi liberamente forniti dal browser. Ruoli e permessi limitano funzioni, registrazioni e configurazioni; l'assistenza superadmin su un tenant e' esplicita e tracciata.

5. Sicurezza ai sensi dell'art. 32 GDPR

Le misure sono riesaminate rispetto al rischio. Nessuna misura elimina ogni rischio; il Titolare deve proteggere reti locali, terminali, credenziali e operatori scelti.

Ambito	Misure applicate
Isolamento	Tenant ID su dati applicativi; namespace separati per SIP, dialplan, CDR, file, musica, prelievo chiamate e licenza
Identita'	Password Argon2id/bcrypt, sessioni protette, rate limit, 2FA disponibile e obbligatoria per il superadmin
Cifratura	HTTPS; AES-256-GCM per segreti; MariaDB TDE; backup autenticati; WSS/DTLS-SRTP per WebRTC
Telefonia	TLS/SRTP quando supportati o scelti; UDP/TCP ammessi per operatori tradizionali con rischio comunicato
Sicurezza	CSRF, prepared statement, escaping, CSP, firewall, fail2ban, SIP guard, permessi minimi e aggiornamenti firmati
Tracciamento	Audit applicativo, log di autenticazione e sicurezza, eventi amministrativi e accettazioni con impronta SHA-256
Conservazione	Pulizia programmata di CDR e registrazioni secondo i periodi configurati; cancellazione manuale di segreterie e contenuti

6. Sub-responsabili

Il Titolare concede autorizzazione generale all'uso di sub-responsabili per hosting e infrastruttura, posta, operatori voce, assistenza e, se attivati, sintesi vocale. Stripe tratta i pagamenti secondo il proprio ruolo e contratto; il servizio VIES opera quale fonte pubblica fiscale.

CODENEX mantiene un elenco aggiornato, impone ai sub-responsabili obblighi equivalenti e resta responsabile del loro operato nei limiti dell'art. 28(4). Le modifiche sostanziali sono comunicate con almeno 15 giorni di preavviso, ove possibile; il Titolare puo' opporsi per motivi documentati di protezione dati. In mancanza di soluzione alternativa, ciascuna parte puo' cessare il solo servizio interessato.

7. Trasferimenti

CODENEX non trasferisce dati fuori SEE se non su istruzione o mediante garanzie valide: adeguatezza, Data Privacy Framework ove applicabile, clausole contrattuali standard e misure supplementari. Il Titolare e' informato delle garanzie su richiesta.

8. Assistenza al Titolare

Tenuto conto della natura del trattamento, CODENEX assiste il Titolare nel riscontro dei diritti, nella sicurezza, nella valutazione delle violazioni, nelle DPIA e nelle consultazioni preventive. Le richieste vanno aperte tramite ticket e devono identificare tenant, interessato e dati coinvolti; attivita' eccezionali possono essere addebitate se previste dall'ordine.

9. Violazioni dei dati

CODENEX informa il Titolare senza ingiustificato ritardo dopo avere ragionevole certezza di una violazione relativa ai dati trattati per suo conto. La comunicazione contiene, per quanto disponibile, natura, categorie e volume, conseguenze probabili, misure adottate e contatto. Gli aggiornamenti possono essere forniti per fasi. Il Titolare decide le notifiche ad autorita' e interessati.

10. Restituzione, cancellazione e cessazione

Su richiesta compatibile con il servizio, CODENEX rende disponibili le esportazioni previste. Alla cessazione cancella o restituisce i dati secondo l'istruzione del Titolare, salvo obblighi di legge; fino al completamento li isola dall'uso ordinario. Le copie di backup sono sovrascritte nel normale ciclo di rotazione e restano protette e non ripristinate salvo necessita' di continuita' o sicurezza.

11. Verifiche e audit

CODENEX mette a disposizione le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell'art. 28 e consente audit ragionevoli, preferendo documentazione, attestazioni e verifiche remote. Audit in presenza richiedono preavviso, accordo su ambito e riservatezza, non devono compromettere altri tenant e sono a carico del Titolare salvo non conformita' materiale imputabile a CODENEX.

12. Responsabilita' e prevalenza

Ciascuna parte risponde degli obblighi GDPR propri. In caso di contrasto sul trattamento per conto del Cliente prevale il DPA; per il resto valgono i Termini. Gli allegati tecnici e l'elenco sub-responsabili aggiornato formano parte del presente accordo.