

4 PROCEDURE DI COORDINAMENTO INFORMATIVO

4.1	SISTEMI INFORMATIVI PER LA GESTIONE DEL TRASPORTO.....	2
4.1.1	Accesso ai sistemi.....	2
4.1.2	Sicurezza dei sistemi.....	2
4.1.3	Continuità di servizio dei sistemi.....	2
4.2	DIRITTI E OBBLIGHI DELLE PARTI.....	3
4.2.1	Diritti e obblighi di Retragas.....	3
4.2.2	Diritti e obblighi degli Utenti.....	3
4.2.3	Utilizzo improprio dei sistemi informativi da parte degli Utenti....	4
4.3	SERVIZIO DI HELP DESK.....	4

4.1 SISTEMI INFORMATIVI PER LA GESTIONE DEL TRASPORTO

I sistemi informativi utilizzati per gestire le attività di trasporto sono:

- ❑ Portale Retragas, per l'operatività online dei processi di conferimento capacità e misura.
- ❑ posta elettronica, sito internet di Retragas, per le comunicazioni e per l'invio dei dati,
- ❑ Microsoft Office, per l'elaborazione dei dati da parte di Retragas,
- ❑ data server e sistemi di back-up indipendenti, per l'archiviazione ed il salvataggio dei dati da parte di Retragas,
- ❑ server di rete, per la gestione interna a Retragas dei dati.
- ❑ Teleletture Retragas, applicativo per la ricezione dei dati di telelettura giornaliera dei punti di riconsegna.

Le caratteristiche di sicurezza, continuità e le prestazioni dei sistemi gestiti da Retragas sono tali da garantire uno scambio efficiente dei dati.

La trasmissione dei dati da parte degli Utenti avviene tramite posta elettronica, mediante l'utilizzo di fogli Excel standardizzati che Retragas rende disponibili presso il proprio sito internet.

4.1.1 Accesso ai sistemi

L'Utente deve fornire a Retragas una lista dei soggetti autorizzati dall'Utente stesso allo scambio dei dati con Retragas. Solamente i dati ricevuti da questi soggetti sono considerati validi per la gestione delle attività di trasporto.

L'Utente invia la lista all'atto della richiesta di accreditamento, descritta nel capitolo "Conferimento di capacità di trasporto". Tale lista può essere aggiornata nel corso dell'anno termico mediante invio dell'apposito modulo da parte di uno dei referenti indicati ad inizio anno termico.

4.1.2 Sicurezza dei sistemi

I dati relativi alle attività di trasporto sono archiviati in sistemi indipendenti e inaccessibili dall'esterno di Retragas.

I processi di trasferimento dei dati, dai sistemi di archiviazione a quelli di comunicazione con gli Utenti e viceversa, sono presidiati da Retragas in maniera da garantire la sicurezza dei dati.

4.1.3 Continuità di servizio dei sistemi

Nel caso di impossibilità di utilizzo da parte di Retragas e degli Utenti dei sistemi per lo scambio di comunicazioni e dati, ovvero posta elettronica e internet, le comunicazioni e i dati stessi possono essere inviati tramite fax e/o posta ordinaria.

4.2 DIRITTI E OBBLIGHI DELLE PARTI

4.2.1 Diritti e obblighi di Retragas

Retragas utilizza i sistemi informativi indicati, adottando le opportune misure di controllo e prevenzione, per garantire la sicurezza e la protezione dei dati. In particolare, Retragas mette in atto tutte le opportune misure per verificare l'assenza di "virus" informatici all'interno dei dati prima di procedere alla trasmissione degli stessi.

Retragas provvede a comunicare tempestivamente agli Utenti tutti i fatti che determinano un'interruzione dei sistemi informativi disponibili, nonché a ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

Retragas si impegna ad effettuare il trattamento dei dati relativi agli Utenti nel pieno rispetto del Regolamento Europeo n. 679/2016.

Retragas si riserva il diritto di cessare l'erogazione dei servizi informativi in modo temporaneo in relazione al verificarsi o al ripetersi di utilizzi impropri dei sistemi informativi da parte dell'Utente.

4.2.2 Diritti e obblighi degli Utenti

L'Utente deve disporre della competenza tecnica necessaria all'efficiente scambio dei dati. In particolare, le competenze minime richieste sono una conoscenza adeguata della gestione della posta elettronica e di internet, nonché dei pacchetti Microsoft Office.

L'Utente ha l'obbligo di utilizzare per lo scambio dei dati i sistemi descritti sopra e i moduli predefiniti da Retragas e disponibili sul sito internet.

L'Utente è tenuto a notificare a Retragas, nel più breve tempo possibile, fatti quali:

- trasmissione e ricezione di dati non corretti;
- trasmissione e ricezione di virus;
- sospettati o comprovati abusi dei sistemi informativi;
- problemi legati alla sicurezza dei sistemi;
- anomalie relative a comunicazioni, software o hardware utilizzati.

Tali notifiche devono essere comunicate al servizio di Help Desk di Retragas, come indicato di seguito.

Nel caso di utilizzo improprio dei sistemi informativi da parte dei soggetti autorizzati dall'Utente, a quest'ultimo vengono addebitati tutti i costi ed oneri emersi a carico di Retragas come conseguenza di tali utilizzi impropri. L'Utente stesso deve attivarsi immediatamente per evitare che tali situazioni possano ripetersi.

L'Utente si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali di Retragas nel pieno rispetto del Regolamento Europeo n. 679/2016.

4.2.3 Utilizzo improprio dei sistemi informativi da parte degli Utenti

Il prolungato utilizzo improprio dei sistemi informativi da parte dell'Utente può costituire motivo di risoluzione anticipata del contratto di trasporto, come descritto nel capitolo "Responsabilità delle parti".

4.3 SERVIZIO DI HELP DESK

Retragas rende disponibile agli Utenti un servizio di assistenza telefonico, come indicato nel paragrafo 3.4 del capitolo "Descrizione dei servizi".