

## **Codice Deontologico Gruppo BiTagorà**

- CAPITOLO 1 - DEFINIZIONE DEI PRINCIPALI TERMINI CONTENUTI NEL CODICE DEONTOLOGICO
- CAPITOLO 2 - PRINCIPI GENERALI
- CAPITOLO 3 - RAPPORTI CON I CLIENTI
- CAPITOLO 4 - TRATTAMENTO DEI DATI DELLE AZIENDE CLIENTI
- CAPITOLO 5 - RAPPORTI CON AZIENDE COLLEGHI
- CAPITOLO 6 - RAPPORTI CON I COLLABORATORI

## **CAPITOLO 1**

### **DEFINIZIONE DEI PRINCIPALI TERMINI CONTENUTI NEL CODICE DEONTOLOGICO**

1. Cliente: chi si vale delle prestazioni, dei prodotti e dei servizi di BitAgorà Srl.
2. Bitagorà: l'insieme dei dipendenti, collaboratori e liberi professionisti che prestano la loro opera nell'erogazione di prodotti e servizi ai Clienti.
3. Parere: prestazione professionale consistente in un giudizio, motivato da una interpretazione o da un criterio riconducibile alla preparazione scientifica e all'esperienza di chi lo fornisce, su situazioni di fatto oppure su problemi teorici prospettati dal cliente.
4. Prestazione professionale: tutto ciò che BitAgorà compie nell'adempimento dei propri doveri professionali.
5. Abuso: Azione eccessiva, indebita o arbitraria nell'ambito dell'attività professionale.
6. Mancanza: Motivo di colpevolezza, non particolarmente grave.
7. Procedura: il termine è sostanzialmente analogo a quello di programma. Assume anche il valore di insieme di programmi, tra loro indipendenti, ma funzionalmente collegati, in grado di risolvere problemi complessi.
9. Programma: il termine va inteso in senso ampio. Il programma è una sequenza di istruzioni redatte in un linguaggio o con un metodo di programmazione ed organizzate seguendo un determinato schema logico. Esso consente di presentare un algoritmo in forma comprensibile a un elaboratore elettronico sia direttamente che indirettamente (dopo averlo sottoposto ad un processo di traduzione); un programma, ad esempio, risolve uno specifico problema, compie una determinata azione, risponde - in un determinato modo - ad eventi esterni. Nel termine programma sono compresi anche i cosiddetti sottoprogrammi e le routines. Per programmi si intendono, in generale, i risultati di un'attività finalizzata alla risoluzione di problemi, mediante l'utilizzo dell'elaboratore. In presenza di problematiche complesse o assai articolate, tale attività richiede che vengano specificati: gli obiettivi da raggiungere, le operazioni che devono essere controllate, la scrittura delle istruzioni che compongono il programma, la loro validazione mediante opportuni collaudi e la verifica del raggiungimento degli scopi prefissati.
10. Pubblicità: qualsiasi forma di propaganda diretta a ottenere la preferenza nei confronti di un prodotto o di un servizio da parte della collettività; tale propaganda può anche essere volta alla semplice acquisizione di notorietà e prestigio.
11. Tecnologie: tutti i mezzi e i procedimenti utilizzati al fine di risolvere problemi, trasformando conoscenze teoriche in risultati pratici e concreti.

## CAPITOLO 2

### PRINCIPI GENERALI

1. Il Codice Deontologico, è l'insieme dei principi, delle regole e delle consuetudini che BitAgorà sottoscrive e accetta, e che deve osservare durante l'esercizio della propria attività.
2. L'inosservanza dei precetti e degli obblighi fissati dal presente Codice Deontologico configura abuso o mancanza nell'esercizio di tale attività.
3. BitAgorà, nel compimento di ogni prestazione professionale, si ispira costantemente alla propria coscienza, nel pieno rispetto delle persone e, in ogni caso, agisce nel rispetto dei principi fondamentali della Costituzione e delle leggi.
4. BitAgorà non fa discriminazione di religione, etnia, nazionalità, ideologia politica, sesso e classe sociale.
5. BitAgorà si impegna a curare con la massima diligenza i lavori affidatole.
6. BitAgorà si impegna a non accettare incarichi e/o commesse per cui senta di non avere la preparazione necessaria a portarli a termine.
7. BitAgorà pone la fiducia alla base di tutti i rapporti professionali.
8. BitAgorà si impegna ad avere in ogni circostanza un comportamento in buona fede, corretto, leale e sincero.
9. BitAgorà si impegna a rispettare l'obbligo della riservatezza e del segreto professionale.
10. BitAgorà si impegna a mantenere uno standard di informatizzazione adeguato alle mutazioni del mercato e all'evoluzione tecnologica, investendo costantemente in ricerca, allo scopo di migliorare il livello dei propri servizi.
11. BitAgorà si impegna a implementare e mantenere politiche di sicurezza interne, tali da garantire il massimo rispetto della privacy nei confronti di tutti i collaboratori, della clientela e degli operatori economici con cui si rapporta, utilizzando e ricercando costantemente a tale scopo le migliori soluzioni tecniche.
12. BitAgorà si impegna a diffondere la cultura della sicurezza informatica e a promuovere l'uso di modalità e tecnologie che consentano di migliorarne il livello.
13. BitAgorà si impegna ad essere un supporto e uno stimolo all'innovazione tecnologica per i propri clienti, divulgando le conoscenze acquisite in forma di consulenza, corsi e seminari, avendo come obiettivo la crescita reciproca.

## CAPITOLO 3

### RAPPORTI CON I CLIENTI

1. BitAgorà si impegna al costante miglioramento delle proprie modalità di comunicazione con i clienti, affinché ogni rapporto di fornitura e/o consulenza conferita per iscritto sia il più chiaro e il più preciso possibile nella definizione di limiti e contenuti, allo scopo di definire in dettaglio l'ambito delle responsabilità di BitAgorà nella fornitura del servizio.
2. BitAgorà si impegna a formalizzare immediatamente per iscritto ogni incarico verbale ricevuto, richiedendo al cliente la conferma controfirmata per accettazione in ogni sua parte, nel rispetto dei diritti e doveri di entrambe le parti.
3. BitAgorà si impegna a non accettare un incarico per una fornitura e/o una consulenza, se non possiede la competenza necessaria per portarlo a termine.
4. Gli incarichi di cui al comma precedente vengono accettati da BitAgorà solo quando il cliente, informato dei limiti di competenza ad assolverli, abbia comunque espressamente confermato l'incarico.
5. BitAgorà si impegna a non accettare incarichi per forniture e/o consulenze, se ritiene che altri impegni impediscano di svolgerli con la diligenza e lo scrupolo richiesti, in relazione all'importanza, alla complessità, alle difficoltà e all'urgenza dell'incarico stesso.
6. BitAgorà si impegna ad usare sempre diligenza e perizia durante il compimento dei suoi incarichi.
7. BitAgorà, nell'accettare un incarico, si impegna a illustrare al cliente - con semplicità e chiarezza - gli elementi essenziali e gli eventuali rischi connessi ai lavori affidatigli.
8. BitAgorà ragguaglierà tempestivamente il cliente sui fatti essenziali connessi allo svolgimento dell'incarico affidatole.
9. BitAgorà si impegna a valutare con prudenza e attenzione ogni aspetto dell'incarico ricevuto, valutandone l'impatto sull'azienda-cliente in termini globali e non solo nell'ottica del raggiungimento dello scopo concordato.
10. BitAgorà si impegna a dare informazione tempestiva al cliente di sopravvenute modificazioni alla natura del problema e/o difficoltà pratiche, nel caso in cui queste rendano impossibile la prosecuzione dell'incarico.
11. BitAgorà si impegna a osservare il massimo riserbo in relazione alle notizie apprese nell'esercizio della propria attività o in via incidentale, in particolare se queste riguardano la sfera personale del cliente o di coloro che sono a lui legati da vincoli familiari ed economici.
12. BitAgorà si impegna a rispettare rigorosamente le norme poste a tutela del Diritto alla Riservatezza di cui ogni persona è titolare e delle norme contenute nel Testo unico sulla Privacy e sue modificazioni.

**Bitagorà S.r.l.**

Sede Legale e Amministrativa  
Via Asti, 23 – 10026 Santena (TO)  
Tel. 0119494357 – Fax 011xxxxxx  
[www.bitagora.it](http://www.bitagora.it) – info@bitagora.it

Sede di Bologna  
Via Persicetana, 14 – Località Osteria Nuova  
40010 Sala Bolognese (BO)  
Tel. 0516414400 – Fax 0517456990

13. In deroga a quanto sancito al punto precedente, sono possibili accordi scritti tra BitAgorà e il cliente (consenso al trattamento dei dati personali).

14. BitAgorà si impegna a mantenere sempre attiva una polizza assicurativa che la metta in condizione di risarcire gli eventuali danni causati nell'esercizio dell'attività.

15. BitAgorà si impegna a operare azioni di fax-marketing o mail-marketing unicamente su soggetti-aziende che hanno dato il loro consenso attivo (opt-in) al trattamento dei loro dati personali, relativamente all'oggetto dei contenuti inviati.

16. BitAgorà si impegna a informare in modo chiaro i destinatari di ogni azione di marketing circa le modalità con cui possono, in qualsiasi momento, cancellarsi dall'elenco dei destinatari delle informative commerciali.

17. BitAgorà si impegna sempre a inviare o a comunicare verbalmente o a indicare ove trovare la propria informativa sul trattamento dei dati personali, a tutti i soggetti "trattati" contenuti all'interno dei database aziendali.

18. BitAgorà, qualora si avvalga di soggetti o aziende esterne per l'attività di Marketing e/o Telemarketing, si impegna ad accertare che le stesse utilizzino metodologie di trattamento dei dati personali in linea con la normativa vigente.

## **CAPITOLO 4**

### **TRATTAMENTO DEI DATI DELLE AZIENDE CLIENTI**

1. BitAgorà, nel momento in cui viene autorizzata dal cliente a entrare in possesso dei dati necessari allo svolgimento della propria attività, attraverso apposita lettera di incarico a Responsabile in riferimento all'oggetto del servizio erogato, si impegna a gestire gli stessi nel rispetto della privacy e della massima riservatezza.
2. BitAgorà si impegna a concordare con il cliente la modalità di prelievo di dati al fine di eseguire conversioni, test e controlli necessari per la corretta erogazione dei propri servizi.
3. BitAgorà si impegna a tenere archiviati i dati dei clienti in ambiente idoneo a garantirne la massima riservatezza, applicando le politiche di sicurezza, le norme di rispetto della privacy.
4. BitAgorà si impegna a distruggere o rendere illeggibile qualsiasi supporto informatico o cartaceo che contenga dati del cliente nel momento in cui cessino le condizioni necessarie al loro utilizzo e alla loro conservazione presso la propria sede.
5. BitAgorà si impegna a sensibilizzare e istruire i propri dipendenti e/o collaboratori sulla delicatezza del loro ruolo, richiedendo un preciso impegno al rispetto delle norme sul trattamento dei dati delle aziende clienti, vincolo che prescinde da qualsiasi aspetto tecnico e/o ruolo operativo.
6. BitAgorà si impegna a non divulgare scritti, informazioni, comunicazioni riservate ricevute anche occasionalmente, dati conservati nei database per l'esecuzione di test e/o conversioni di qualsiasi cliente, anche quando il rapporto commerciale e di consulenza venga meno.

## CAPITOLO 5

### RAPPORTI CON AZIENDE COLLEGHE

1. BitAgorà si impegna a comportarsi con correttezza, considerazione, cortesia e cordialità con eventuali altre strutture informatiche che erogano servizi presso i propri clienti.
2. BitAgorà si impegna ad astenersi dall'esprimere giudizi o dall'avviare azioni suscettibili di nuocere alla reputazione di aziende colleghe e/o concorrenti del proprio settore di attività.
3. BitAgorà, nel caso le venga richiesto di subentrare con i propri prodotti e/o servizi ad altra azienda, si impegna a:
  - a) assicurarsi che il cliente abbia informato l'altra azienda della richiesta di sostituzione;
  - b) assicurarsi che la sostituzione non sia richiesta dal cliente per sottrarsi al rispetto della legge o al riconoscimento delle legittime competenze dell'altro fornitore;
  - c) invitare il cliente a pagare le competenze dovute al fornitore precedente, salvo che il loro ammontare sia stato debitamente contestato.
4. BitAgorà si impegna, nel caso il cliente decida di sostituirla con altra azienda fornitrice di prodotti e/o servizi analoghi e il cliente non sia in difetto di obblighi contrattuali, a prestare piena collaborazione alla subentrante e di adoperarsi affinché il subentro avvenga senza pregiudizio per il cliente.
5. BitAgorà si impegna a rifiutare una fornitura di prodotti e/o servizi, se il cliente vieta espressamente al precedente fornitore di fornirle tutte le informazioni necessarie per la corretta esecuzione dell'incarico.
6. BitAgorà si impegna a tenere informate le aziende-colleghe fornitrici di prodotti e/o servizi ai propri clienti sull'attività svolta e da svolgere, al fine di agevolare la loro attività.
7. BITAGORÀ si impegna non solo a non esprimere apprezzamenti o giudizi critici sull'operato di altre aziende, ma anche a usare la massima moderazione ove insorgessero contrasti di opinione sulle modalità tecniche di svolgimento delle procedure.

---

## CAPITOLO 6

### RAPPORTI CON I COLLABORATORI

1. BitAgorà si impegna a rendere disponibili ai propri collaboratori gli strumenti e le conoscenze necessari allo svolgimento della loro attività all'interno dell'azienda.
2. BitAgorà, vista la delicatezza dei dati e delle informazioni trattate presso i propri clienti, si impegna a fornire a tutti i collaboratori un percorso di aggiornamento continuo sulle norme riguardanti etica, segreto professionale e sulle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali, con particolare attenzione alle misure minime e idonee esposte dal codice ed a eventuali future modifiche.
3. BitAgorà si impegna a vigilare che tutti i propri collaboratori siano a conoscenza e rispettino gli obblighi del segreto, della riservatezza professionale e della protezione dei dati personali che anch'essi, per legge, sono tenuti ad osservare.
4. Tutti i collaboratori della BitAgorà si impegnano, ogni qualvolta vengano a contatto con nuovi clienti, a qualificarsi con chiarezza, precisando in modo esplicito le specializzazioni di cui si occupano, onde evitare qualsiasi equivoco.