

**Altri servizi**

# **GDPR Online**

Versione 1.1 aprile 2024

**[www.visura.it](http://www.visura.it)**



## Sommario

GDPR Online.....	3
Informazioni di carattere tecnico.....	3
Assistenza – Customer Care.....	3
Manutenzione.....	4

## GDPR Online

A partire dal 25 maggio 2018 è direttamente applicabile in tutti gli Stati membri il Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

La soluzione Visura denominata GDPR On Line consente in maniera semplice, attraverso un percorso guidato, di acquisire tutti i dati necessari:

- alla produzione del Registro del Trattamento dei Dati che potrà essere così compilato e stampato in qualsiasi momento;
- alla produzione del testo di informativa della privacy da sottoporre ai propri clienti;
- alla disponibilità della procedura di gestione delle violazioni nella tenuta dei dati.

I dati introdotti nel sistema rimarranno archiviati e saranno sempre disponibili per consentire al Titolare del Trattamento dei dati di operare le opportune modifiche alla tenuta dei dati ed a produrre quindi il Registro aggiornato.

### Informazioni di carattere tecnico

Il progetto applicativo prevede l'impiego di tecnologie di produzione ed impiego di middleware che garantiscono sicurezza ed affidabilità sia della componente applicativa che dei dati gestiti. È ospitato presso datacenter selezionato da Visura con l'impiego di misure di sicurezza volte a garantire integrità, disponibilità e riservatezza ed impiego di architettura in alta affidabilità.

Lo spazio di memorizzazione assegnato al progetto è gestito con le misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate e regolarmente aggiornate in modo da mantenersi costantemente aderenti alla normativa vigente.

Le comunicazioni tra rete internet e la piattaforma applicativa sono effettuate esclusivamente utilizzando il protocollo sicuro HTTPS con certificati SSL/TLS di ultima generazione configurati sui web server di front-end.

### Assistenza – Customer Care

Il Customer Care assicura al Cliente il servizio di assistenza e si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- di raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione ordinaria;
- di provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione;

- di informare il Cliente sullo stato della propria richiesta.

Ciascun addetto al Customer Care, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico della segnalazione.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui la segnalazione rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente.

Il presidio di assistenza è attivo nei giorni e negli orari riportati sul sito.

## Manutenzione

La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Visura per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio. La manutenzione può essere ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Visura a mezzo di avvisi pubblicati sul sito. Visura si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura.