

**tinexta**  
visura

**GDPR Online**



## Sommario

<b>GDPR ONLINE</b>	<b>3</b>
Informazioni di carattere tecnico	3
<b>ASSISTENZA – CUSTOMER CARE</b>	<b>3</b>
<b>MANUTENZIONE</b>	<b>4</b>

## 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 Tinexta 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 Tinexta 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

Tinexta Visura mette a disposizione un presidio di Customer Care dedicato all'assistenza nell'utilizzo delle componenti del sistema applicativo e alla gestione delle problematiche connesse al loro funzionamento.

Le principali attività del presidio includono:

- Gestione e risoluzione delle segnalazioni ricevute;
- Raccolta, classificazione e documentazione delle richieste di manutenzione correttiva, migliorativa, adeguativa o evolutiva;
- Smistamento delle richieste al team di manutenzione applicativa competente;
- Aggiornamento costante dell'utente finale sullo stato della propria richiesta.

Il personale tecnico incaricato segue procedure operative standard per garantire un'assunzione efficace delle segnalazioni e un servizio coerente e tracciabile.



Il processo di erogazione del servizio comprende:

- Ricezione della chiamata o della segnalazione;
- Apertura della segnalazione, con identificazione dell'area applicativa coinvolta;
- Collaborazione con il richiedente per la verifica e riproduzione dell'anomalia;
- Escalation della segnalazione ai livelli di competenza appropriati, se necessario;
- Raccolta e validazione della soluzione;
- Comunicazione della soluzione al cliente.

Il presidio di Customer Care rappresenta l'unico punto di contatto per l'accesso al servizio, garantendo un'interfaccia centralizzata, efficiente e orientata alla soddisfazione dell'utente. Giorni e orari del Customer Care, oltre a recapiti telefonici e indirizzi e-mail, sono disponibili al link <https://www.visura.it/contatti-assistenza/>.

## Manutenzione

La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Tinexta 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 Tinexta Visura a mezzo di avvisi pubblicati sul sito. Tinexta Visura si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura.

**tinexta**  
visura

think next,  
access now