



Livecare**support**

PROTOCOLLI DI SICUREZZA

WWW.LIVECARE.IT

REVISIONE APRILE 2018

 **SOMMARIO**

1.	CREAZIONE DI UNA SESSIONE DI ASSISTENZA	2
2.	TRATTAMENTO DEI DATI	3
3.	CRITTOGRAFIA ASSISTENZA, DEMO E FILE TRANSFER.....	4
1.1.	FIRMA DEL CODICE	4
1.2.	CRITTOGRAFIA DI COMUNICAZIONI AUDIO E VIDEO	4
1.3.	ASSENZA DI MODALITÀ NASCOSTA	4
4.	UBICAZIONE DEL SERVER	5
1.4.	CENTRI DATI E BACKBONE	5



1. CREAZIONE DI UNA SESSIONE DI ASSISTENZA

Quando si crea una assistenza usando il Livelet (eseguibile usato dal cliente per ricevere assistenza), Livecare Support stabilisce il tipo ottimale di connessione.

La connessione viene instradata tramite la nostra rete di server, via TCP oppure via https-tunnelling.

Questa comunicazione avviene direttamente tra Liveoperator e Livelet, passando per i server di ICONA SRL, senza che alcuna informazione di questa connessione venga immagazzinata sui nostri server e nemmeno noi, quali operatori di server di routing, possiamo leggere il flusso dei dati crittografati.

Il Livelet terminata l'assistenza è ancora presente sul disco del cliente ma non è più in esecuzione sul computer del cliente e nessuna connessione può essere stabilita in alcun modo verso il computer del cliente.

È possibile una configurazione del Livelet in cui per l'attivazione della connessione è necessario una comunicazione telefonica preventiva tra l'operatore ed il cliente che permette l'avvio della assistenza mediante i seguenti passi:

- Il cliente entra in contatto con l'operatore mediante sistemi esterni a Livecare (telefono, chat, email...) per chiedere assistenza,
- L'operatore comunica al cliente il nuovo codice sessione generato automaticamente,
- Il cliente inserisce il codice sessione sul Livelet,
- Il Livelet attiva una connessione verso il PC dell'operatore utilizzando il server di ICONA come server ponte per la connessione.

Durante questo processo nessun altro operatore si può collegare al Livelet del cliente in qualunque istante.



2. TRATTAMENTO DEI DATI

In nessun caso, nemmeno in via temporanea, sul server di ICONA vengono salvati file video delle assistenze effettuate e registrate dagli Operatori.

1. I logs di connessione tra operatore, cliente e il server Livecare vengono salvati per 30 giorni, essi si limitano a registrare gli eventi di rete tra operatore e cliente. L'accesso a tali dati è consentito esclusivamente a fini diagnostici nel caso in cui un operatore ha riscontrato un problema ed ha richiesto l'intervento del supporto tecnico oppure in caso di malfunzionamento del server.
2. I logs del Liveoperator, del Livelet e dell'Internet Agent sono salvati localmente sui dispositivi dove sono installati e l'accesso al supporto tecnico è possibile solo ed esclusivamente previo utilizzo da parte dell'operatore della funzione "Segnala Problema".
3. I logs della chat testuale tra operatore e cliente vengono mantenuti sul nostro server per un periodo indefinito. È possibile dirottare il server di salvataggio utilizzando l'apposita funzione situata all'interno della pagina di configurazione del Liveoperator.

In nessun caso, tutti i logs appena descritti sono condivisi con terzi.

3. CRITTOGRAFIA ASSISTENZA, DEMO E FILE TRANSFER

Il traffico di Livecare Support è reso sicuro dall'utilizzo del protocollo TLS (1.0 o maggiori a seconda del sistema operativo) con AES a 256 bit per la crittografia delle sessioni. Questa tecnologia è utilizzata in forma comparabile per https/SSL ed è completamente sicura e conforme agli standard di sicurezza attuali.



3.1. FIRMA DEL CODICE

Come ulteriore misura di sicurezza, tutto il nostro software è firmato tramite la Firma del Codice di Thawte (azienda del gruppo Symantec). Grazie a questo metodo, l'autore del software può essere sempre identificato in modo affidabile. Se il software viene modificato, la firma digitale diventa automaticamente non più valida.



3.2. CRITTOGRAFIA DI COMUNICAZIONI AUDIO E VIDEO

La comunicazione audio e video integrata è protetta da crittografia analoga a quella descritta nel paragrafo crittografia.

3.3. ASSENZA DI MODALITÀ NASCOSTA

Non esiste alcuna funzione che consenta al Livelet di funzionare in background.

Una volta stabilita la connessione, è sempre visibile un piccolo pannello di controllo ciò significa che il Livelet non permette in alcun modo il monitoraggio nascosto di computer dei clienti.



4. UBICAZIONE DEL SERVER

Il server di Livecare è situato all'interno del territorio della Comunità Europea.

4.1. CENTRI DATI E BACKBONE

I server fisici di Livecare Support sono siti in unione europea all'interno di centri dati certificati con protocollo ISO 27001 e dotati di connessioni con portante multipla ridondante e ridondante alimentazione di energia elettrica.

Vengono utilizzati esclusivamente hardware di marca.

L'accesso al centro dati è possibile soltanto al personale autorizzato dell'azienda Icona S.r.l. Il sistema di videosorveglianza a circuito chiuso, la rilevazione di incursioni, la sorveglianza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, proteggono internamente i nostri server dagli attacchi.



Per maggiori informazioni



+39 02 6111981 - support@livecare.it

www.livecare.it | www.icona.it



Livecare**support**



GDPR

WWW.LIVECARE.IT

 **SOMMARIO**

1.	COS'È IL GDPR?	2
2.	A CHI SI APPLICA IL GDPR?	3
3.	IL RUOLO DI ICONA E DEI SUOI CLIENTI.....	4
4.	LIVECARE SUPPORT E GDPR.....	5



1. COS'È IL GDPR?

La Commissione europea ha adottato il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - Regolamento UE 2016/679) che entrerà in vigore a partire dal 25 maggio 2018.

Tra le principali ragioni per le quali il Regolamento è stato introdotto vi sono le seguenti:

- Obbligare le aziende ad operare in modo più trasparente circa la raccolta e l'utilizzo dei dati;
- Migliorare la protezione dei dati e prevenirne la violazione;
- Stabilire controlli potenziati e maggiore reattività per prevenire la fuga dei dati.



2. A CHI SI APPLICA IL GDPR?

Il GDPR si applica al trattamento dei dati personali, ove:

- per "**dato personale**" si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;
- per "**trattamento**" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

I soggetti / le aziende che trattano dati personali saranno tenuti a dimostrare la sicurezza dei dati e la propria conformità al GDPR.



3. IL RUOLO DI ICONA E DEI SUOI CLIENTI

Il GDPR distingue tre figure:

- l'**interessato**, ossia il soggetto a cui si riferiscono i dati e che rimane sempre proprietario dei dati stessi (il cliente finale);
- il **titolare del trattamento**, ossia la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali (il cliente di Icona);
- il **responsabile del trattamento**, ossia la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento (Icona).

Il responsabile entra in gioco quando il titolare decide di delegare parte del trattamento ad un soggetto esterno e può quindi essere definito come la longa manus del titolare: esso è privo di autonomia nel decidere come e per quali ragioni può trattare i dati degli interessati.

Pertanto, nell'ambito dei servizi offerti, Icona è Responsabile del Trattamento dei dati per conto dei propri clienti.

I clienti di Icona sono invece i Titolari del Trattamento dei dati, ossia gli unici soggetti che determinano le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali acquisiti presso i propri clienti finali (ossia gli interessati).

Il GDPR richiede al soggetto che tratta i dati, di ricorrere a responsabili del trattamento che garantiscano il rispetto del Regolamento medesimo. Icona (in quanto Responsabile del Trattamento) e i servizi offerti da Icona, sono in linea con il nuovo GDPR che entrerà in vigore il 25 maggio 2018.

4. LIVECARE SUPPORT E GDPR

Con riferimento specifico a Livecare Support, per esempio, tale programma permette di rispondere a (e soddisfare le) richieste avanzabili dai clienti finali, in linea con i diritti agli stessi riconosciuti dal GDPR.

Più precisamente, tale programma permette al Titolare del Trattamento (il cliente di Icona) di rispondere autonomamente alla richiesta di:

- **CONOSCERE I DATI TRATTATI**

L'interessato ha cioè il diritto di conoscere e consultare i propri dati personali. Per permettere ciò, Livecare Support consente di visualizzare la scheda di ciascun singolo cliente e l'export delle assistenze effettuate nei suoi confronti.

- **RETTIFICARE E CANCELLARE I DATI**

Livecare Support prevede la possibilità di modificare i dati relativi a ciascun cliente e di - eventualmente anche - cancellare la scheda del cliente stesso e tutti i dati relativi alle singole assistenze effettuate.

- **TRASMETTERE I DATI AD ALTRO TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il cliente può cioè richiedere i propri dati in modo da inserirli in altro sistema. L'export verso CSV dei dati permette di adempiere a questa richiesta.

Livecare Support prevede inoltre (a) la possibilità di inserire - direttamente su Livelet - un link all'informativa da dare al cliente in punto privacy, nonché (b) la possibilità di richiedere al cliente finale l'esplicita accettazione di regole specifiche, prima dell'inizio di ciascuna assistenza.

Così facendo, si rispetta la necessaria presenza di regole esplicite riguardanti la gestione dei dati del cliente e che tali regole siano conoscibili e a disposizione del cliente stesso.

Nel rispetto del GDPR, inoltre, i dati trattati restano sempre nel territorio UE.

In ogni caso Icona, per garantire il miglior servizio possibile,

- i. mette a disposizione dei propri clienti tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti per il Responsabile del Trattamento;
- ii. assiste altresì i propri clienti con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del Trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato.



Per maggiori informazioni



+39 02 6111981 - support@livecare.it

www.livecare.it | www.icona.it