

Autore	Ufficio privacy/Responsabile prodotto
Approvazione	Alberto Pavesi

Versione Revisione

Versione	Autore	Consultazione DPO	Data emissione	Motivo della revisione
0.0	Ufficio privacy/Responsabile prodotto	24/05/2018	25/05/2018	Prima emissione
1.0	Ufficio privacy/Responsabile prodotto	18/06/2019	19/06/2019	Inserito logo; inserito versioning; modificate finalità del trattamento.
2.0	Ufficio privacy/Responsabile prodotto		26/11/2020	Aggiunte procedure di Assistenza, modificato approvatore
3.0	Ufficio privacy/Responsabile prodotto	05/11/2021	12/11/2021	Inserite funzionalità specifiche per validazione Green Pass con riferimento ai prodotti X3 e QRBOX
4.0	Ufficio privacy/Responsabile prodotto	30/11/2021	01/12/2021	Aggiunti seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> ● 934 i-door+ / i-door ● 968 SuperGLASS 7 TRACK ● 966/964/962 SuperTRAX TRACK ● Tornelli: 892 TRAXGATE - 893 X1GATE – 891 MAXGATE ● 921 XA4 / XA4K ● 907 MINIBIOX
5.0	Ufficio privacy/Responsabile prodotto	13/01/2022		Aggiunti seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> XFACE M/XFACE 7/ AccessC19

PARERE DPO
OK.

I SERVIZI E PRODOTTI ZUCCHETTI IN RELAZIONE ALLE PRESCRIZIONI DEL GDPR:

Controlli accessi con badge o biometria: 934 XIO / i-door+ / i-door - 933 AX GATE - 932 AX DOOR - 968 SuperGLASS 7 Light e TRACK – 966 / 964 / 962 SuperTRAX Light e TRACK / 906 XFace M / 972 XFace 7

Tornelli con terminale o controller integrato: 892 TRAXGATE - 893 X1GATE – 891 MAXGATE

937 X7 - 967 X4 GLASS / X4 - 921 XA4 / XA4K - 931 X3 / X3BIO - 930 X1 / X2 / X2BIO

Biometrici Read and write: 905 FingerBox e FingerBox+ - 906 XFinger –

907 AX BIO / MINIBIOX - 931 X3BIO - 930 X2BIO

APP: AccessC19

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO					
Denominazione	Zucchetti Axess S.p.a.				
Partita Iva	03537610960				
Indirizzo	Via Solferino,1				
Città	Lodi	Cap	26900	PV	LO
Legale Rappresentante	Domenico Uggeri				
STRUTTURA ORGANIZZATIVA					
Divisione	XATLAS	Responsabile Divisione	Domenico Uggeri		
Area	XATLAS	Responsabile Reparto	Marco Marchetti		
INCARICATI DEL TRATTAMENTO					
Addetti analisi, sviluppo, controllo qualità, help desk.					
DATI DI CONTATTO					
Responsabile del trattamento	Zucchetti Axess Spa	ufficio.privacy@zucchetti.it	0371.5947000		
Rappresentante del Responsabile	N.A.				
Responsabile protezione dati (DPO)	Mario Brocca	dpo@zucchetti.it	0371.5943191		
DESCRIZIONE					
<p>I terminali indicati sono utilizzati per il riconoscimento di persone fisiche attraverso badge o impronta digitale, al fine di effettuare un controllo degli accessi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • X3+QRBOX / X3BIO+QRBOX/X4+QRBOX / X7+QRBOX <p>Con specifico riferimento ai terminali X3 e QRBOX è possibile attivare la funzionalità di riconoscimento e verifica Green Pass.</p> <p>Il QR CODE letto non viene trasmesso all'esterno del terminale, viene utilizzato in locale ai soli fini della verifica e non viene memorizzato né trasmesso.</p> <p>Nessun dato sanitario è visualizzato o accessibile se non temporaneamente il QR CODE per l'autorizzazione dell'accesso al varco.</p>					

- **XFace M (906.908.8x) - XFace 7 (972.172.xx)**

XFace M e XFace 7 sono lettori con capacità di riconoscimento del volto.

In caso di riconoscimento di un volto, viene inviato al terminale collegato al lettore, in formato criptato e proprietario, il solo codice numerico identificativo dell'utente riconosciuto.

XFace M è dotato anche di termoscanner per la verifica della temperatura corporea.

Il dato non viene memorizzato ma solo utilizzato per verificare se è sopra o sotto una soglia impostabile.

XFace M può anche verificare il Green Pass qualora venga equipaggiato con un lettore QR opzionale.

La verifica del Green Pass è basata su un SDK certificato da Sogei (verificac19-sdk-php) e disponibile su github (<https://github.com/herald-si/verificac19-sdk-php>).

Il terminale aggiorna certificati e regole collegandosi al server nazionale come da normativa.

L'esito della validazione del green pass, insieme al nome e cognome del possessore dello stesso, è comunicato con un protocollo proprietario e criptato ad un terminale solitamente installato congiuntamente al XFace M.

- **ACCESSC19**

L'app AccessC19 è sviluppata sull'SDK ufficiale di Sogei per Android.

Funziona su tablet o smartphone e serve a verificare il Green Pass, permettendo al terminale che si interfaccia con il tablet o smartphone, di verificare anche la corrispondenza del nome dell'intestatario del Green Pass con il nome dell'utente a cui è associato il badge di identificazione.

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

La finalità dei terminali è quella di consentire il controllo degli accessi in azienda e gestione della sicurezza. La finalità del trattamento del Responsabile è quella di erogare i servizi di assistenza e manutenzione al Titolare.

CATEGORIA INTERESSATI

Dipendenti e collaboratori, visitatori.

CATEGORIE DI DATI PERSONALI

Dati personali: dati anagrafici, accessi a varchi di persone.

Categorie particolari di dati personali: Dati biometrici (impronta digitale).

CATEGORIA DI DESTINATARI A CUI I DATI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

Subappaltatori/subfornitori, qualora la comunicazione sia necessaria per adempiere a quanto contrattualmente previsto per finalità di assistenza e manutenzione applicativa.

TRASFERIMENTO DATI ALL'ESTERO

Non è previsto, da parte del Responsabile, il trasferimento dei dati all'estero.

SERIE TERMINALI: 934 XIO / i-door+ / i-door - 933 AX GATE - 932 AX DOOR - 968 SuperGLASS 7 Light - 966 / 964 / 962 SuperTRAX Light - 937 X7 - 967 X4 GLASS / X4 - 921 XA4 / XA4K - 931 X3 / X3BIO - 930 X1 / X2 / X2BIO - 892 TRAXGATE - 893 X1GATE – 891 MAXGATE

I terminali in oggetto (*a partire dalla versione di firmware G01*), dispongono delle seguenti funzionalità per proteggere i dati personali che trattano:

- Crittografia dei file contenenti dati personali
- Utenze nominative per amministratori
- Protezione delle password amministratori
- Comunicazioni sicure HTTPS (*)
- Chiavi HASH per evitare la manomissione fraudolenta dei record con le timbrature

(*) Non disponibile nella famiglia 930 X1 / X2 /X2BIO, nei tornelli 893 X1GATE, 891 MAXGATE e nei controller 933 AX GATE e 932 AX DOOR. Tuttavia i dati scambiati con protocollo non sicuro (HTTP) possono essere inviati in formato crittografato.

SERIE TERMINALI: 968 SuperGLASS 7 TRACK – 966 / 964 / 962 SuperTRAX TRACK. I dati memorizzati nella memoria interna, per essere comprensibili, devono essere scaricati esclusivamente con software basati sulle DLL proprietarie fornite gratuitamente da AXESS TMC.

SERIE TERMINALI: 905 FingerBox e FingerBox+ - 906 XFinger – 907 AX BIO / MINIBIOX - 931 X3BIO - 930 X2BIO

Zucchetti Axess S.p.A. informa che i dati personali sono protetti dai seguenti meccanismi:

- Vengono memorizzati solo delle “**modellizzazioni di impronte digitali**” (nel seguito: “**template**”). Non vengono memorizzate immagini di impronte digitali. I **template** sono dati binari che contengono solamente caratteristiche geometriche delle impronte:
 - I template sono creati con algoritmo proprietario e la struttura dei template è informazione riservata che non viene rivelata né a singoli né a società.
 - È impossibile ricostruire le immagini delle impronte digitali partendo dai templates. La dimensione di un singolo template è di circa 400 byte mentre l’immagine dell’impronta dovrebbe essere alcune decine di kilobytes.
 - I dati biometrici grezzi (raw data) o l’immagine dell’impronta, generati nel corso del procedimento di acquisizione biometrica, non sono mai salvati in aree di memoria nemmeno temporanea sia essa centrale o secondaria e tantomeno sono scritti sul filesystem del sistema utilizzato per l’acquisizione.
 - Il dato biometrico non viene mai reso disponibile in output dal sensore per ridurre il rischio di acquisizione fraudolenta con attacchi di tipo di third in the middle sul sensore o sui suoi canali di comunicazione con il sistema biometrico.
 - Il Titolare del trattamento conserva solo i template non immagini di impronte digitali
- Per incrementare ulteriormente la sicurezza, tutti i file utilizzati per scambiare i template tra dispositivi biometrici, possono essere in formato criptato
- Nella nostra gamma di prodotti, e’ disponibile anche una versione di sensore che può rilevare la “vitalità” della caratteristica biometrica (“dito vivo”)
- I terminali biometrici di Zucchetti Axess possono anche memorizzare il template su un badge di proprietà dell’utente e verificarlo mediante confronto (**verifica**). In questa modalità, i “**template**” delle impronte sono memorizzati su una “**smart card RF**” con 4 KB di memoria (chiamata nel seguito anche “**badge**”) di proprietà dell’utente. In modalità “**Verifica**” con impronta su badge, i template non sono memorizzati permanentemente sui dispositivi Zucchetti Axess. In questa modalità:
 - è necessaria la cooperazione consapevole dell’interessato in quanto il badge è nella sua esclusiva disponibilità. Solo con l’attività dell’utente di avvicinamento del badge al lettore è possibile rilevarne la presenza
 - **In fase di enrollment** (creazione e acquisizione di un nuovo template dell’impronta dell’utente) il template biometrico viene memorizzato temporaneamente solo per il tempo tecnico della scrittura sulla tessera utente che avviene in meno di un secondo. Il Template è immediatamente cancellato

dalla memoria del terminale una volta che è stato salvato sul badge utente. Il template resta memorizzato solo sulla smart card dell'utente.

- La fase di Verifica/accesso comincia quando l'utente avvicina il suo badge al lettore del terminale. **Durante la fase di accesso** il template dell'impronta è letto dal badge e temporaneamente memorizzato nella memoria del terminale (non accessibile esternamente). Il template è distrutto la verifica dell'impronta stessa o comunque dopo un timeout di pochi secondi.
- I template biometrici sono trattati solo durante le fasi di registrazione (enrollment) e di accesso (verifica). Vengono scambiati tra la carta utente e la memoria interna dove sono memorizzati temporaneamente. I template non sono mai trasferiti ad un sistema esterno.
- I template biometrici sono unicamente memorizzati sul badge nell'esclusiva disponibilità dell'utente in formato criptato con algoritmo triplo DES. Il template può anche essere memorizzato in un'area di memoria del badge protetta da password.
- In nessun caso è possibile ricostruire l'immagine dell'impronta digitale partendo dal dato salvato sul badge (il template). Anche se qualcuno riuscisse ad estrarre il template dal badge, non potrebbe ricostruire l'immagine dell'impronta.
- I badge sono leggibili solo dai dispositivi biometrici di Zucchetti Axess.
- Il template biometrico non è leggibile dagli amministratori di sistema in quanto non residente sul terminale stesso ma solo sul badge dell'utente.

SERIE TERMINALI: XFace M (906.908.8x) - XFace 7 (972.172.xx)

Zucchetti Axess S.p.A. informa che i dati personali sono protetti dai seguenti meccanismi:

- Le foto JPG degli utenti sono memorizzate nella memoria interna del terminale insieme al template biometrico estratto dalle foto stesso. Il template biometrico è memorizzato in modalità criptata e i template, anche qualora fossero decriptati, non sono invertibili.

Inoltre, non possono essere caricati e utilizzati su un altro terminale facciale nemmeno dello stesso tipo, in quanto ogni terminale ha un codice impianto ed i template possono funzionare solo su terminali con lo stesso codice impianto.

Il codice impianto è conosciuto solo dall'amministratore ed è memorizzato in forma criptata nel terminale

- Gli amministratori possono accedere al lettore mediante SSH e via HTTPS e hanno accesso alle foto JPG degli utenti
- Il login è criptato, le password sono memorizzate in forma criptata. Il codice impianto, una volta modificato, non è più visibile, nemmeno all'amministratore.
- Le foto dei volti degli utenti possono essere caricate nella memoria interna del lettore via trasmissione criptata, oppure possono essere acquisite utilizzando la telecamera built-in del lettore e memorizzate nella memoria interna evitando trasmissioni sulla rete.

Le funzionalità devono essere attivate dal Titolare del trattamento.

1. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO: PROCEDURE DI ASSISTENZA

MODALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'assistenza ai prodotti e servizi Zucchetti Axess, in funzione della modalità di erogazione, viene effettuata nei seguenti modi:

- Assistenza On Site
- Assistenza telefonica
- Assistenza tramite email/tickets web
- Assistenza attraverso la ricezione di data base dei clienti
- Assistenza attraverso collegamento da remoto TeamViewer e/o Meeting Webex
- Assistenza attraverso collegamento da remoto tramite vpn
- Conversioni e progetti di start up

Come definito dal contratto, l'assistenza svolta da remoto prevede l'accesso al sistema, che deve sempre essere autorizzato e controllato dal cliente/Titolare del trattamento. Pertanto ogni accesso viene registrato dall'operatore che lo esegue attraverso il salvataggio dello scambio di email.

CONTRAENTI A CUI VIENE FORNITO IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza è erogato verso:

- Clienti diretti Zucchetti Axess
- Clienti Indiretti

La gestione dell'assistenza prevede, generalmente:

- per i clienti diretti: telefonata o email al service (backoffice/casella di posta dedicata) che invia una mail all'assistenza. La chiamata viene aperta su Ad Hoc;
- per i clienti indiretti la richiesta viene inviata direttamente dal cliente a una casella di posta dedicata (support@axesstmc.com) e viene utilizzato come strumento di ticket HDA.

L'assistenza viene erogata sia sul software Xatlas, sia sulla parte hardware (firmware) nonché sui sistemi di videosorveglianza (siano essi integrati in Xatlas o meno).

PROCEDURE

ASSISTENZA ON SITE

Gli addetti Zucchetti Axess accedono presso la struttura del cliente per fare formazione od effettuare attività tecnica di manutenzione/assistenza e installazione.

In questo caso lavorano come se facessero parte della struttura del Cliente/Titolare del trattamento ed adottano tutte le procedure che il Cliente richiede di adottare. I clienti/Titolari del trattamento potranno generare utenze individuali per l'accesso ai loro sistemi, oppure potranno far accedere gli incaricati Zucchetti Axess in affiancamento per formare il loro personale.

Qualora durante l'attività di assistenza gli incaricati Zucchetti Axess avessero la necessità di prelevare archivi o db di cui necessitano per risolvere le problematiche evidenziate, è necessario che informino il cliente/Titolare del trattamento e formalizzino anche con il solo invio di una email l'informazione di aver prelevato il DB con l'autorizzazione del Cliente. Al termine dell'attività presso i gli uffici di Zucchetti AX, l'incaricato che ha gestito l'intervento provvede alla cancellazione dei dati; qualora si rendesse necessario conservare i dati per un ulteriore periodo di tempo, dovrà essere inviata al Cliente/Titolare del trattamento, una specifica email con il seguente contenuto minimo:

"Stimatissimo Cliente Le comunico che il problema da Lei segnalato per la soluzione del quale c'è stata la necessità di prelevare i suoi archivi è stato risolto. Le comunico che conserveremo gli archivi dai nostri sistemi

informativi per i prossimi X giorni (*da definire di volta in volta in base alle necessità*). Al termine del periodo convenuto gli archivi saranno eliminati dai sistemi informativi Zucchetti Axess e non più ripristinabili”.

ASSISTENZA TELEFONICA

Non presenta problemi da un punto di vista di trattamento di dati personali. Non sono trasmessi dati o archivi e la comunicazione rimane verbale. Generalmente, il primo contatto dopo la richiesta di assistenza da parte del cliente avviene sempre in questa modalità, per definire nel dettaglio la problematica segnalata.

ASSISTENZA TRAMITE EMAIL/TICKETS WEB

Nell'assistenza tramite email inserire sempre nel testo del messaggio il disclaimer:

“Il contenuto di questa email e degli eventuali allegati è strettamente confidenziale, non producibile in giudizio e destinato alla/e persona/e a cui è indirizzato. Il contenuto della risposta alla presente email potrebbe essere conosciuto anche da altri collaboratori facenti parte dello stesso Gruppo omogeneo dello scrivente o di gruppi omogenei differenti ma speculari alla soluzione del problema da Lei segnalato. Qualora nella risposta al messaggio inserisca allegati contenenti dati personali gli stessi saranno salvati nello strumento di ticketing e/o negli allegati email dallo stesso conservati per 3 anni. Se avete ricevuto per errore questa email, Vi preghiamo di segnalarcelo immediatamente e di cancellarla dal Vostro computer. E' fatto divieto di copiare e divulgare il contenuto di questa email. Ogni utilizzo abusivo delle informazioni qui contenute da parte di persone terze o comunque non indicate nella presente email, potrà essere perseguito ai sensi di legge. Si informa che per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: ufficio.privacy@zucchetti.it”.

Gli incaricati Zucchetti Axess non devono mai farsi mandare le credenziali di accesso del Cliente via email (solo quelle utilizzate e in possesso del Cliente stesso, non quelle generate appositamente per i tecnici che devono collegarsi), né tantomeno salvarle sullo strumento di ticketing e/o nelle mail.

Qualora un Cliente/partner invii le credenziali di accesso al proprio ambiente senza richiesta da parte degli incaricati Zucchetti Axess è necessario rispondere che non siamo autorizzati ad accedere ai sistemi con credenziali di altri utenti in quanto questa modalità viola il Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Quindi gli incaricati Zucchetti AX dovranno richiedere credenziali individuali oppure il collegamento con Teamviewer (o strumento equivalente).

Ogni email deve essere firmata con nome e cognome dell'operatore che ha gestito il problema del Cliente e l'informazione dovrà essere salvata nel ticketing e/o nella mail.

Precisazioni:

Il disclaimer può essere inserito anche nei tickets web.

Non devono essere utilizzate email personali, in quanto non controllabili.

ASSISTENZA ATTRAVERSO LA RICEZIONE DI DATA BASE DEI CLIENTI

Qualora per risolvere il problema segnalato dal Cliente/Titolare del trattamento fosse necessario farsi trasmettere la base dati o altri files o query contenenti dati personali è necessario comunicare al cliente questa necessità. Se il cliente non è in grado autonomamente di effettuare la copia e richiede agli incaricati Zucchetti Axess di provvedere autonomamente, è necessario ricevere la sua autorizzazione anche al collegamento con VPN (da salvare nello strumento di ticketing e/o nella mail).

Per svolgere questa attività è necessario mandare al cliente/Titolare del trattamento una email del seguente tenore:

“Stimatissimo Cliente,

al fine di risolvere il problema da Lei segnalato è necessario effettuare delle verifiche sui Suoi archivi.

Le chiediamo di autorizzarci al collegamento attraverso la VPN per prelevare copia e a trattarli per la risoluzione di quanto segnalato”.

Gli archivi saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla risoluzione della problematica segnalata e dovranno essere cancellati, da parte degli incaricati Zucchetti Axess, al termine dell'intervento. I dati devono essere salvati in Directory non soggette a backup”.

Qualora vi fosse la necessità di mantenere gli archivi vi è la necessità di mandare una email al cliente, come di seguito:

“Stimatissimo cliente,

avendo risolto i problemi sugli archivi da lei inviatici, Le chiediamo l'autorizzazione alla conservazione dei Suoi archivi presso la nostra infrastruttura per ulteriori _____ giorni. Tale conservazione è finalizzata a verificare eventuali problematiche che Lei ci segnalerà durante l'utilizzo degli archivi ripristinati. Al termine del periodo sopramenzionato provvederemo all'eliminazione definitiva degli archivi. Se dopo tale termine ci sarà la necessità dei suoi archivi provvederemo a richiederli.

Le chiediamo una conferma espressa in tal senso rispondendo a questo messaggio. Qualora la Sua risposta fosse negativa provvederemo all'immediata cancellazione dei Suoi archivi”.

Gli archivi dei clienti non potranno mai essere trasmessi a gruppi di lavoro differenti rispetto a quelli finalizzati alla risoluzione del problema segnalato dal cliente.

L'unica possibilità che abbiamo per conservare gli archivi senza la previa autorizzazione del cliente è l'anonimizzazione degli stessi.

ASSISTENZA ATTRAVERSO COLLEGAMENTO DA REMOTO TEAMVIEWER

Questa modalità di collegamento sugli strumenti dei clienti garantisce la privacy in quanto:

- Il collegamento è sempre richiesto dal cliente
- Le credenziali di accesso sono sempre individuali
- Il cliente ci fa accedere ad un ambiente con profilo di autorizzazione da lui scelto per farci eseguire le attività di assistenza
- Il cliente può sconnetterci quando desidera.

Attraverso TeamViewer è possibile far accedere anche l'assistenza di 2 livello alla stessa sessione da noi aperta. In questo caso il cliente ne ha l'evidenza perché fornita dallo strumento e quindi accetta implicitamente tale modalità.

Qualora vi fosse la necessità di non far vedere al cliente codici, password, licenze che dobbiamo inserire per il corretto funzionamento dello strumento è essenziale utilizzare la funzione TeamViewer : Mostra videata nera



È essenziale utilizzare il nostro TeamViewer in quanto licenziato e personalizzato con tutta la documentazione che deve essere prodotta dalla legge sul trattamento dei dati personali.

Solo in casi eccezionali e dopo attenta valutazione del responsabile e dell'ufficio privacy è possibile utilizzare altri strumenti di connessione che si comportano in modo uguale.

ASSISTENZA ATTRAVERSO COLLEGAMENTO TRAMITE VPN

Qualora l'attività di assistenza debba essere svolta tramite VPN o accessi privati è necessario che gli addetti Zucchetti Axess entrino nei sistemi dei clienti:

- Previa autorizzazione del cliente
- Che abbiano le credenziali attive per il tempo necessario all'esecuzione delle attività richieste
- Che al termine dell'attività siano disattivate da parte del Cliente/Titolare del trattamento

La creazione dell'utenza deve essere richiesta solo al cliente che deve generarla individuale per ogni incaricato Zucchetti AX.

È necessario inviare al cliente una email:

"Per l'esecuzione delle attività di assistenza da Lei richieste è necessaria la creazione di profili di accesso individuali per gli operatori che effettueranno tale attività. Per questo è necessario che Lei generi a sistema tali credenziali".

Quando il Cliente ci fa la richiesta, una volta creata l'utenza individuale:

"Per l'esecuzione delle attività di assistenza da Lei richieste è necessario che attivi l'utente a me abbinato"

Al termine:

"L'attività di assistenza è terminata le ricordiamo di disattivare le credenziali al fine di tutelare i suoi dati personali".

ALTRE TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

L'assistenza viene effettuata anche su sistemi di videosorveglianza. Quando la videocamera non funziona, se il sistema è integrato in Xatlas, si interviene direttamente su Xatlas; in questi casi l'accesso è alle impostazioni delle configurazioni o alle immagini ma solo in tempo reale e nessuno accede mai alle registrazioni. Se non vanno le registrazioni l'assistenza viene svolta ai manutentori del sistema di videosorveglianza.