



Autore	Ufficio Privacy
Approvazione	Direzione

Versione Revisione

Versione	Autore	Consultazione DPO	Data emissione	Motivo della revisione
0.0	Ufficio Privacy	12/11/2021	12/11/2021	Prima emissione
1.0	Ufficio Privacy	11/01/2022	11/01/2022	Indicazione Misure di Sicurezza
2.0	Ufficio Privacy	06/06/2022	06/06/2022	Revisione

<p>PARERE DPO ok</p>

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921



Classe documento: **RISERVATO**



ZSUPERVISOR

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	Sicurezza e automazione	Responsabile Prodotto	Silvia Prezioso		
INCARICATI DEL TRATTAMENTO					
Assistenza Software					
DATI DI CONTATTO					
Responsabile del trattamento	Zucchetti Spa	ufficio.privacy@zucchetti.it	03715941		
Rappresentante del Responsabile	N/A				
Responsabile protezione dati (DPO)	Mario Brocca	dpo@zucchetti.it	03715943191		
DESCRIZIONE					
<p>ZSupervisor è un software di supervisione che integra, in un'unica interfaccia ed in tempo reale, la raccolta e la gestione delle informazioni provenienti da sistemi diversi, quali antintrusione, antincendio, controllo accessi, audio, video, impianti tecnologici e così via.</p> <p>La piattaforma permette di ricevere in tempo reale allarmi e dati da dispositivi collegati, li analizza proponendo delle procedure di gestione evento, permettendo in questo modo una verifica puntuale della segnalazione ed una tempestiva risoluzione.</p> <p>Tutte le operazioni ed i passaggi nella gestione degli avvenimenti sono salvati, in modo da poter eseguire dei report periodici od elaborare delle statistiche di intervento, permettendo quindi una regolare verifica delle problematiche ed una più agevole misura delle performances delle soluzioni di sicurezza installate.</p>					

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:
 via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy
 T +39 0371 594 70 00
 E info@axesstmc.com
www.axesstmc.com
www.zucchetti.it

Sedi Operative:
 Bologna
 Roma
 Genova
 Lainate
 Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960
 R.E.A. n. LO-1472430
 Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910
 Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico
 Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi
 IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921



Classificazione documento: RISERVATO



FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Gestione del controllo accessi, audio, video, impianti tecnologici a seguito di eventi segnalati da allarmi quali antintrusione, antincendio; gestione della sicurezza di persone e cose. La finalità del trattamento è quella di erogare i servizi di assistenza e manutenzione al Titolare.

CATEGORIA INTERESSATI

Cliente (operatori prescelti), fornitori

CATEGORIE DI DATI PERSONALI

Dati personali: non vengono trattati dati personali relative ad anagrafiche.

Categorie particolari di dati personali: non vengono trattati dati personali che presentano rischi specifici.

Il Software contiene dati di configurazione, quali username, cognome e nome dell'utente, email e password.

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

No.

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921





DESCRIZIONE GENERALE DELLE MISURE DI SICUREZZA TECNICHE E ORGANIZZATIVE

1. MISURE TECNICHE IMPLEMENTABILI A LIVELLO APPLICATIVO

Le misure di sicurezza configurabili nel sistema applicativo sono:

- *Gestione credenziali di accesso*

- User name: l'accesso al sistema avviene solo attraverso l'identificazione univoca del soggetto che vi accede. Il sistema viene installato con una credenziale amministrativa la cui password deve essere cambiata al primo accesso successivo all'installazione (a cura del titolare).

Il titolare può mantenere questa utenza generica "admin" ed in questo caso deve predisporre una procedura organizzativa affinché tale utenza sia assegnata ad un unico incaricato e sia gestita in conformità alle buone regole di gestione. In alternativa il titolare può cambiare lo username di "admin" associandolo ad una persona specifica.

Eventuali altri utenti possono comunque, se necessario, essere configurati con un profilo di tipo amministrativo.

- Autologoff: è prevista una funzione di auto-logoff che può essere impostata a seguito di N minuti di inattività sul sistema
- Password: è possibile impostare una scadenza per la password.
- Password Database: durante l'installazione il database SQL Server è installato con utente sa con password di default. Al termine dell'installazione viene abilitato l'accesso all'utente windows corrente come amministratore e l'utente sa è disabilitato. Per il funzionamento del software è creato uno user specifico con soli permessi di lettura e scrittura la cui password è definita dall'utente. La password dell'utente database deve essere di tipo complesso.

- *Tecniche di crittografia*

- Crittografia delle password utente nel DB: viene registrato un hash delle password con l'algoritmo Scrypt.
- Crittografia della base dati: È possibile crittografare il database mediante gli strumenti standard messi a disposizione dai vari DBEngine. Tra i dati presenti sul filesystem ci possono essere alcune password di collegamento ai dispositivi. Questo dato è stato salvato in alcuni file driver (DLL) che vengono installati su sistema operativo ed è comunque cryptato tramite CryptoAPI. Sono salvate sul filesystem del server anche le password di accesso al DB: anch'esse sono criptate tramite CryptoAPI.

- *Minimizzazione:*

Profili di autorizzazione: il Titolare può configurare l'accesso ai dati trattati nel sistema a seconda delle attività svolte dagli utenti.

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921



Classe documento: **RISERVATO**



- *Privacy by default*

Attivazione profilo utente: gli utenti al momento della creazione non hanno “diritti”. È il Titolare in autonomia a scegliere la profilazione utente idonea e ad attribuire le autorizzazioni in funzione del ruolo dell’utente, del gruppo di appartenenza o di logiche di autorizzazione individuali.

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921

Classe documento: **RISERVATO**





2. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO: MISURE DI SICUREZZA IMPLEMENTATE PER I SERVIZI DI ASSISTENZA

ASSISTENZA ON SITE

Gli addetti Zucchetti 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 in affiancamento per formare il loro personale.

Qualora durante l'attività di assistenza gli incaricati Zucchetti 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, 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 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

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

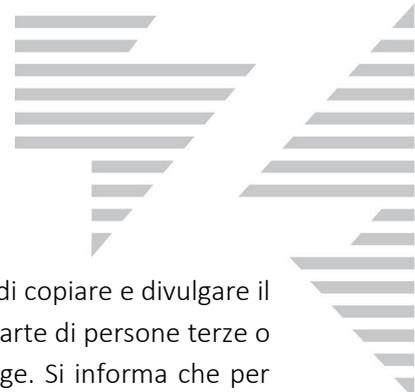
Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921



Classe documento: RISERVATO



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 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 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 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 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, 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

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921



Classe documento: RISERVATO



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 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

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy
T +39 0371 594 70 00
E info@axesstmc.com
www.axesstmc.com
www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna
Roma
Genova
Lainate
Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921



Classe documento: RISERVATO



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

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 una videocamera non funziona, o serve verificarne il funzionamento, se è integrata in ZSupervisor si interviene su ZSupervisor; in questi casi l'accesso è alle impostazioni delle configurazioni o alle immagini, ma per un tempo strettamente limitato alle necessità di intervento/assistenza.

Zucchetti Axess Spa

Sede legale:

via Solferino, 1 | 26900 Lodi Italy

T +39 0371 594 70 00

E info@axesstmc.com

www.axesstmc.com

www.zucchetti.it

Sedi Operative:

Bologna

Roma

Genova

Lainate

Udine

R.I. / C.F. e P.IVA n° 03537610960

R.E.A. n. LO-1472430

Iscr. Reg. AEE: IT12090000007680 | Iscr. Reg. P&A: IT12090P00002910

Capitale Sociale € 1.820.000 i.v. | Società ad azionista unico

Coordinate Bancarie: BANCO BPM S.p.A. | Sede di Lodi

IBAN: IT 55 B 05034 20301 000000003921

Classe documento: RISERVATO

