

# Privacy, by design.

In Intercom Solutions siamo consapevoli del valore dei dati personali e dell'importanza del rispetto della privacy.

Per questo, ci teniamo ad offrire prodotti sviluppati con la privacy al centro, in grado di agevolare il cliente nel rispetto della normativa.

Questo documento descrive tutte le informazioni necessarie per valutare ogni aspetto del software rilevante per la privacy e cybersicurezza.



## Indice degli argomenti

SISTEMI INFORMATIVI E SICUREZZA DEI DATI.....	2
1.1 IL PROCESSO DI SVILUPPO DEL SOFTWARE.....	2
1.2 SISTEMI USATI PER L'ELABORAZIONE E ARCHIVIAZIONE DI DATI.....	2
1.3 SICUREZZA DEI DATI.....	2
1.4 SICUREZZA DELLE VIDEOLEZIONI.....	2
TRATTAMENTO DI DATI EFFETTUATO DAL SOFTWARE E TIPOLOGIE DI UTENTI.....	3
2.1 DATI PERSONALI RACCOLTI.....	3
2.2 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.....	3
2.3 CONTROLLO DEI DATI E DIRITTI DEI SOGGETTI INTERESSATI.....	4
2.4 TRASPARENZA.....	4
2.5 DATA RETENTION.....	4
2.6 UTENZE E PRIVILEGI.....	5
2.7 UBICAZIONE DEI DATI E GDPR.....	5
IL RUOLO DI INTERCOM SOLUTIONS NEL TRATTAMENTO DEI DATI.....	5
3.1 I RUOLI DEL TRATTAMENTO.....	5
3.2 FUNZIONI E RESPONSABILITÀ DI INTERCOM SOLUTIONS.....	5
3.3 I RAPPORTI TRA INTERCOM SOLUTIONS E IL CLIENTE.....	6
3.4 PERSONALE AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO.....	6
3.5 CONTATTI UTILI.....	6

# SISTEMI INFORMATIVI E SICUREZZA DEI DATI

---

## 1.1 IL PROCESSO DI SVILUPPO DEL SOFTWARE

Il software Intercom Solutions è stato sviluppato, fin dalle fasi di progettazione, facendo particolare attenzione ai principi previsti dal **GDPR**.

I nostri sviluppatori, oltre ad essere formati in materia di **privacy**, sono stati seguiti in prima persona dal nostro **Data Protection Officer**, che ha supervisionato le varie fasi di sviluppo del software per assicurare la conformità delle attività di trattamento.

## 1.2 SISTEMI USATI PER L'ELABORAZIONE E ARCHIVIAZIONE DI DATI

L'applicativo è ospitato presso **data center** TIER III ad elevata affidabilità e disponibilità, con certificazioni ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000. La connettività è garantita da sistemi ad alta affidabilità con multi carrier e autonomous system.

## 1.3 SICUREZZA DEI DATI

Tutte le comunicazioni di dati sono effettuate attraverso protocollo HTTPS cifrato, in modo tale da garantirne la riservatezza anche in transito.

I sistemi sono protetti da **firewall** dotati delle più moderne tecnologie IPS, IDS, DDos protection, oltre che da web application firewall. Sono costantemente attivi **sistemi di monitoraggio** automatizzati e manuali, con migliaia di sensori a livello applicativo (uptime), di performance, sicurezza e affidabilità.

L'applicativo è inoltre dotato di un sistema di monitoraggio delle **azioni potenzialmente malevole**, come: tentativi di login eccessivi, modifica delle credenziali utente, accesso a risorse private in modo anomalo. Il sistema produce una reportistica periodica con indicazione dell'indirizzo IP che ha effettuato le azioni.

Sull'applicativo viene effettuato ogni anno un **vulnerability assessment** al fine di identificare possibili vulnerabilità e rilasciare **aggiornamenti di sicurezza**.

Sono effettuati periodicamente **backup dei dati**, con repliche sicure e procedure di disaster recovery.

## 1.4 SICUREZZA DELLE VIDEOLEZIONI

L'applicativo permette la gestione centralizzata dei corsi e delle lezioni. Questo permette di migliorare la sicurezza, mitigando in modo efficace i rischi più comuni relativi alle videolezioni. Alcune delle misure utili a contenere i rischi:

- Pre-autorizzazione dei partecipanti, in modo da limitare l'ingresso alle videolezioni ai soli utenti autorizzati
- Processo di iscrizione automatizzato, in modo da limitare la divulgazione non autorizzata del meeting ID
- Videoconferenze protette da password di default

# TRATTAMENTO DI DATI EFFETTUATO DAL SOFTWARE E TIPOLOGIE DI UTENTI

## 2.1 DATI PERSONALI RACCOLTI

L'applicativo acquisisce e tratta tre principali **categorie di dati**:

 <b>Registrazione</b>	username, password, profilo anagrafico, informazioni professionali
 <b>Iscrizione e partecipazione ai corsi</b>	iscrizioni ai corsi e alle lezioni, ingresso/uscita dalle lezioni, tempo di collegamento alle lezioni, stato di avanzamento e completamento dei corsi, attestati di fine corso
 <b>Azioni utente</b>	informazioni sul download dei materiali, tempo di lettura dei materiali associati alle lezioni, esercitazioni, questionari, logs di conclusione delle singole lezioni
 <b>Cookie tecnici</b>	jsessionId
 <b>Report di sicurezza</b>	logs delle azioni potenzialmente malevole (vedi sez. 1.3), indirizzo IP utente

**N.B.** Le piattaforme di videoconferenza raccolgono e trattano dati anche per finalità proprie al di fuori del controllo di Intercom Solutions, che dovranno essere valutate dal Cliente separatamente.

Poiché il trattamento di dati effettuato da tali piattaforme esula dal campo di competenza di Intercom Solutions, si raccomanda di approfondire nelle dovute sedi.

## 2.2 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Intercom Solutions acquisisce e conserva i dati nell'interesse e per conto del Cliente, che utilizza l'applicativo in modalità "software as a service".

Il **Cliente**, in qualità di Titolare del trattamento è libero, come previsto dalla normativa, di **determinare le finalità del trattamento** dei dati disponibili.

Gli unici dati che Intercom Solutions acquisisce e tratta per finalità proprie sono quelli necessari a garantire il **funzionamento e la sicurezza della piattaforma**, come i vari report di sicurezza.

## 2.3 CONTROLLO DEI DATI E DIRITTI DEI SOGGETTI INTERESSATI

Il software Intercom Solutions è sviluppato, fin dalle fasi di progettazione, per agevolare l'esercizio dei diritti dei soggetti interessati, come previsto dagli artt. 15 – 22 del GDPR.

L'**utente finale** (docente/studente) può autonomamente **modificare** i propri dati personali inseriti in fase di registrazione. Allo stesso modo all'utente finale è data la possibilità di **disattivare** il proprio account, che sarà poi automaticamente cancellato dai sistemi.

Il **Cliente** ha la possibilità di estrarre i dati personali di ogni utente, così da poter dare riscontro in modo agevole alle richieste di **accesso** o di **portabilità** dei dati. I dati sono estratti in formato .csv, per garantire la leggibilità da ogni dispositivo elettronico.

## 2.4 TRASPARENZA

Il Cliente ha a disposizione una specifica area online sulla piattaforma per caricare e visualizzare la propria **informativa** sul trattamento dei dati personali degli utenti finali.

## 2.5 DATA RETENTION

I dati conservati sulla piattaforma hanno politiche di **data retention** granulari e diverse tra loro, al fine di assicurare il rispetto dei principi di **minimizzazione** e **limitazione della conservazione**, garantendo comunque la massima efficienza e funzionalità.

 <b>Registrazione</b>	L'account utente viene <b>disabilitato</b> dopo 24 mesi di inattività, per poi essere <b>cancellato</b> entro i successivi 36 mesi, previa possibilità di export dei dati necessari.
 <b>Iscrizione e partecipazione ai corsi</b>	I dati relativi alle iscrizioni e partecipazioni a corsi possono essere <b>anonimizzati*</b> dal Cliente sulla base delle proprie necessità, attraverso la specifica funzione.
 <b>Azioni utente</b>	I log delle azioni dell'utente sono <b>cancellati</b> definitivamente entro 12 mesi.
 <b>Cookie tecnici</b>	I cookie tecnici sono conservati per la durata della <b>sessione</b> .
 <b>Report di sicurezza</b>	I report di sicurezza e relativi logs sono <b>cancellati</b> definitivamente entro 6 mesi.

\*con la procedura automatizzata di anonimizzazione i dati identificativi dell'utente sono sostituiti con codici casuali, che non ne permettono l'identificazione.

## 2.6 UTENZE E PRIVILEGI

L'applicativo prevede diverse tipologie di utenza, per agevolare l'assegnazione dei relativi privilegi in modo granulare e nel rispetto dei principi di sicurezza del "minimo privilegio".

	<b>Amministratore</b>	È l'utenza con i massimi privilegi: gestisce il catalogo, le altre utenze e le aziende iscritte sulla piattaforma.
	<b>Operatore</b>	Esistono diversi tipi di operatore, a seconda dei ruoli assegnati dall'amministratore. Gli operatori gestiscono specifiche funzionalità della piattaforma.
	<b>Docente</b>	I docenti controllano e gestiscono i materiali del corso associato, con accesso alla lista degli utenti iscritti.
	<b>Utente</b>	Gli utenti possono iscriversi ai corsi, ricevere attestati di partecipazione e utilizzare i materiali assegnati alle diverse lezioni.

## 2.7 UBICAZIONE DEI DATI E GDPR

La **Corte di Giustizia Europea** il 16 luglio 2020 ha **invalidato il Privacy Shield**, lo strumento internazionale che regolava e rendeva leciti i trasferimenti di dati personali verso gli Stati Uniti.

Per questo motivo, Intercom Solutions assicura che i dati raccolti dalla piattaforma FAD sono trattati e conservati **esclusivamente in Italia**.

**N.B.** La scelta dell'ubicazione dei dati raccolti e trattati dalla piattaforma di videoconferenza scelta dal Cliente esula dall'ambito di competenza di Intercom Solutions. Per approfondimenti si raccomanda quindi di consultare la documentazione contrattuale del fornitore scelto.

# IL RUOLO DI INTERCOM SOLUTIONS NEL TRATTAMENTO DEI DATI

## 3.1 I RUOLI DEL TRATTAMENTO

La piattaforma FAD è concessa sotto forma di "software as a service".

Per questo motivo, Intercom Solutions riveste il ruolo di **Responsabile del trattamento** nei confronti del cliente, che invece riveste quello di **Titolare del trattamento**.

## 3.2 FUNZIONI E RESPONSABILITÀ DI INTERCOM SOLUTIONS

In qualità di **Responsabile del trattamento**, ci occupiamo di acquisire e conservare i dati personali presenti sul software in uso presso il Cliente. Contestualmente, provvediamo anche a garantirne la sicurezza.

Intercom Solutions è consapevole dell'importanza del proprio ruolo di Responsabile del trattamento. Per questo motivo adottiamo internamente un sistema di gestione privacy che ci permette di assistere il Cliente per qualsiasi questione inerente al trattamento dei dati personali.

In particolare, ci impegnamo a collaborare con il Cliente per soddisfare ogni requisito previsto dal Reg. UE 2016/679, come sottoporre il trattamento a **valutazione d'impatto**, soddisfare le richieste di **esercizio dei diritti** dei soggetti interessati o notificare tempestivamente al Cliente ogni **violazione di dati personali**.

### 3.3 I RAPPORTI TRA INTERCOM SOLUTIONS E IL CLIENTE

Il trattamento di dati realizzato da Intercom Solutions per conto del Cliente è regolato da specifico **data processing agreement** allegato al contratto di licenza d'uso.

Il data processing agreement disciplina in modo dettagliato la natura del trattamento, le finalità, il tipo di dati trattati, nonché gli obblighi e diritti delle parti.

Non saranno utilizzati **sub-responsabili del trattamento** (sub-fornitori) da Intercom Solutions per offrire i servizi al Cliente. In ogni caso, se nel corso del rapporto dovesse rivelarsi necessario coinvolgere sub-responsabili, sarà cura di Intercom Solutions informare il Cliente e fornire, su richiesta, elenco degli eventuali sub-fornitori.

### 3.4 PERSONALE AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO

L'accesso all'applicativo o ai sistemi informativi è concesso esclusivamente al personale autorizzato, che accede attraverso specifiche credenziali personali.

Il personale qualificato svolge anche mansioni di **amministratore di sistema**. Gli amministratori di sistema sono sempre identificati nominativamente, ognuno con le proprie credenziali di accesso, con definizione delle mansioni realizzate.

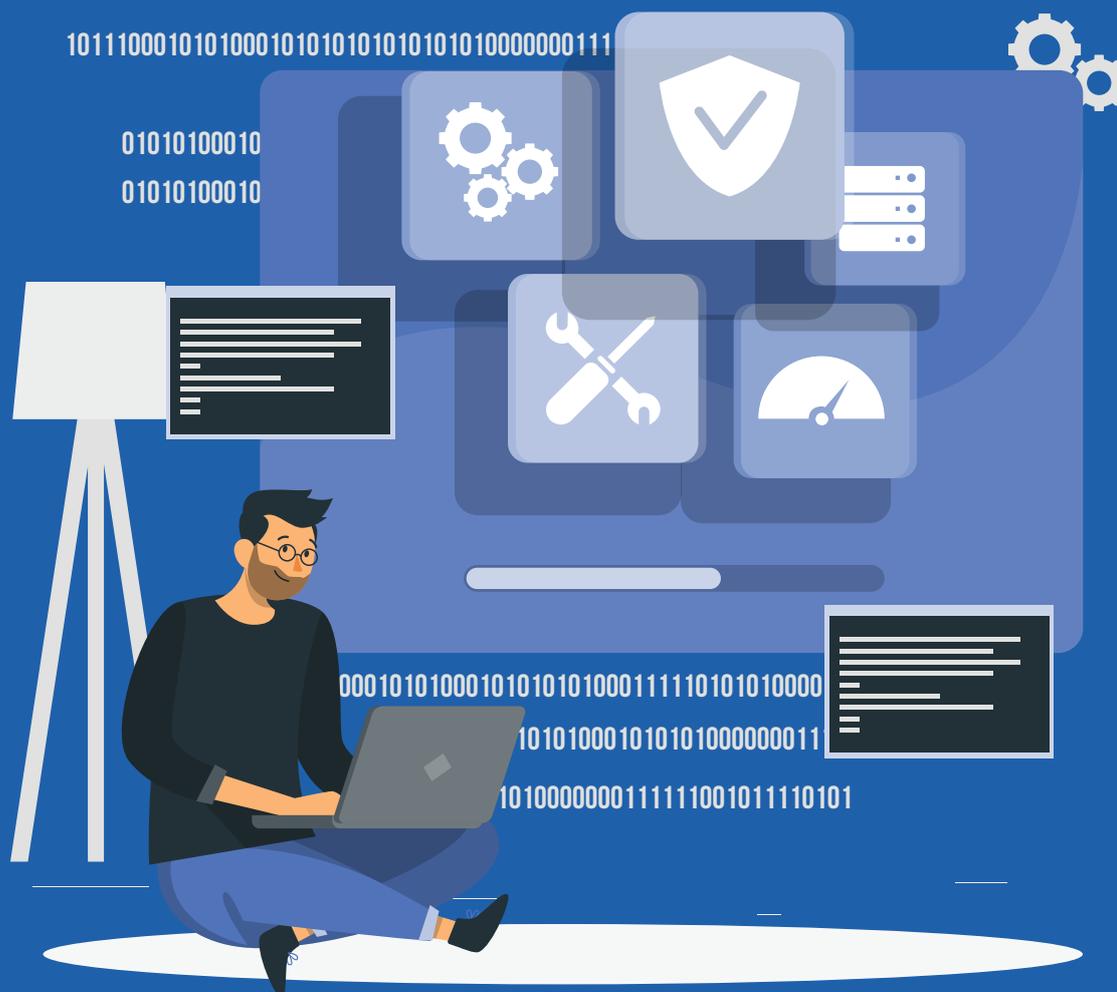
Le attività degli amministratori di sistema sono monitorate e registrate attraverso specifici strumenti di logging, nel rispetto del **provvedimento n. 300/2008 del Garante Privacy**.

I **logs** di accesso sono conservati per almeno sei mesi, e messi a disposizione del Cliente in caso di incidente di sicurezza o violazione di dati personali.

### 3.5 CONTATTI UTILI

Qualora le informazioni disponibili nel presente documento non dovessero essere sufficienti, ci rendiamo disponibili a collaborare anche attraverso il nostro **Data Protection Officer**, contattabile all'indirizzo e-mail: **dpo@intercomsolutions.it**.

Documento predisposto in collaborazione con **Net Patrol Italia** ([www.netpatrol.it](http://www.netpatrol.it)), società di consulenza specializzata in privacy e cybersecurity.



## Info e contatti

**Telefono** +39 0432 299953

**Email** [info@zenlearn.it](mailto:info@zenlearn.it)

**Headquarter** Via Giovanni Paolo II 3, 33100 Udine - IT

[www.zenlearn.it](http://www.zenlearn.it)



**ZENLEARN**  
by Intercom Solutions