



BOZZA ☐

DA VERIFICARE ☐

DA APPROVARE ☐

DEFINITIVO ☒

Allegato 2A - Garanzie del software nowtice e servizi di manutenzione

S-NOW-002

ISO9001 | ISO27001 | EU2016/679

Sommario

Gestione del servizio al cliente	1
Sistemi di Gestione Integrati: Qualità – Sicurezza – Privacy	1
Organizzazione del Servizio di Supporto	2
Accesso ai servizi al Cliente di Regola Support.....	4
Modalità e Orari di Erogazione del Servizio	4
Servizi offerti	5
Supporto per gli incidenti	5
Gestione dei problemi.....	5
Gestione delle richieste di servizio	5
Servizio Formazione (opzionale).....	6
Reperibilità (opzionale)	6
Livelli di servizio.....	6
Impatto.....	6
Impatto – nowtice (Saas).....	7
Priorità	7
Livelli di servizio per la gestione degli incidenti	7
Livelli di servizio per la gestione dei problemi	8
Livelli di servizio per la gestione delle richieste	9
Disponibilità del servizio	10
Sicurezza e Protezione Dati Personali – Impostazioni by default - nowtice	10
i. Accesso sicuro ai sistemi	10
ii. Politiche di backup e Ripristino.....	11
iii. Conservazione e Tracciamento dei Dati – Portale privato	11
iv. Conservazione e Tracciamento dei Dati – Portale pubblico.....	12
Qualità dei servizi erogati	12

Gestione del servizio al cliente

ITIL 4® Service Value System

La gestione dei servizi di Regola è attuata secondo le best practice di ITIL, un framework di riferimento a livello internazionale nel campo dell'IT Service Management (ITSM), per il quale Regola garantisce la certificazione del proprio personale nei ruoli chiave.

Adottando il Service Value System di ITIL 4, Regola si propone di garantire la co-creazione di valore, a partire dalle opportunità e dalle richieste dei clienti, attraverso una collaborazione attiva tra tutte le parti interessate.

Il valore di un servizio è definito in termini di raggiungimento dei risultati desiderati dal cliente, tenendo conto dei rischi e dei costi associati.

I risultati sono perseguiti in termini di utilità (cosa fa il servizio) e garanzia (come funziona il servizio: disponibilità, capacità, livelli di sicurezza e continuità).

Per supportare un approccio olistico alla gestione dei servizi, Regola presidia le 4 dimensioni che, collettivamente, sono fondamentali per facilitare in modo efficace ed efficiente la creazione di valore per i clienti e gli altri stakeholder sotto forma di prodotti e servizi:

- organizzazioni e persone
- informazione e tecnologia
- partner e fornitori
- flussi di valore e processi

I servizi sono gestiti tenendo in considerazione anche tutti i possibili fattori esterni: politici, economici, sociali, tecnologici, legali, ambientali.

In accordo con ITIL 4, Regola migliora in modo continuo i propri servizi e pratiche di Service Management consolidandoli nel più ampio contesto della customer experience, dei flussi di valore e della trasformazione digitale, oltre a adottare nuovi modi di lavorare, come Agile e DevOps.

Il Service Value System di Regola è stato progettato per garantire un sistema flessibile, coordinato e integrato per la governance e la gestione efficace di servizi IT.

Sistemi di Gestione Integrati: Qualità – Sicurezza – Privacy

Regola adotta **Sistemi di Gestione Integrati** ("SGI") atti a governare tutte le componenti critiche dei propri processi interni e dei servizi offerti, in termini di **qualità, sicurezza e privacy**.

Il campo di applicazione dei SGI di Regola coinvolge tutti i processi di **"Progettazione, sviluppo, fornitura, supporto e manutenzione (in modalità on premise, on cloud e hybrid) di soluzioni per la gestione dell'emergenza e della sanità"**, come comprovato dalle specifiche certificazioni:

- ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)
- ISO/IEC 27001:2013 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni)
- ISO/IEC 27017:2015 (Estensione della ISO 27001: Sicurezza delle informazioni nel cloud)
- ISO/IEC 27018:2019 (Estensione della ISO 27001: Protezione dei Dati Personali nel cloud)

In ordine all'applicazione di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), che stabilisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, Regola ha inoltre adottato un modello organizzativo, definito Sistema Gestione Dati Personali ("SGDP"), basato anche sulle linee guida degli standard BS 10012:2017 e ISO 27001.

L'adozione dei SGI garantisce all'organizzazione di dare piena applicazione al Service Value System, assicurando ai propri clienti il mantenimento e il miglioramento nel tempo della qualità dei servizi, il soddisfacimento dei requisiti contrattuali, con particolare attenzione alla sicurezza delle loro informazioni e dati personali.

Regola cura l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi dell'organizzazione, pianificando formalizzando al tempo stesso i processi, le procedure e la documentazione relativi alla qualità dei servizi e alla sicurezza delle informazioni e dei dati personali, in osservanza anche delle leggi e normative applicabili.

Regola verifica le politiche di sicurezza dei propri fornitori e, laddove possibile, ne accerta le certificazioni e le best practices in materia di sicurezza delle informazioni e dei dati personali.

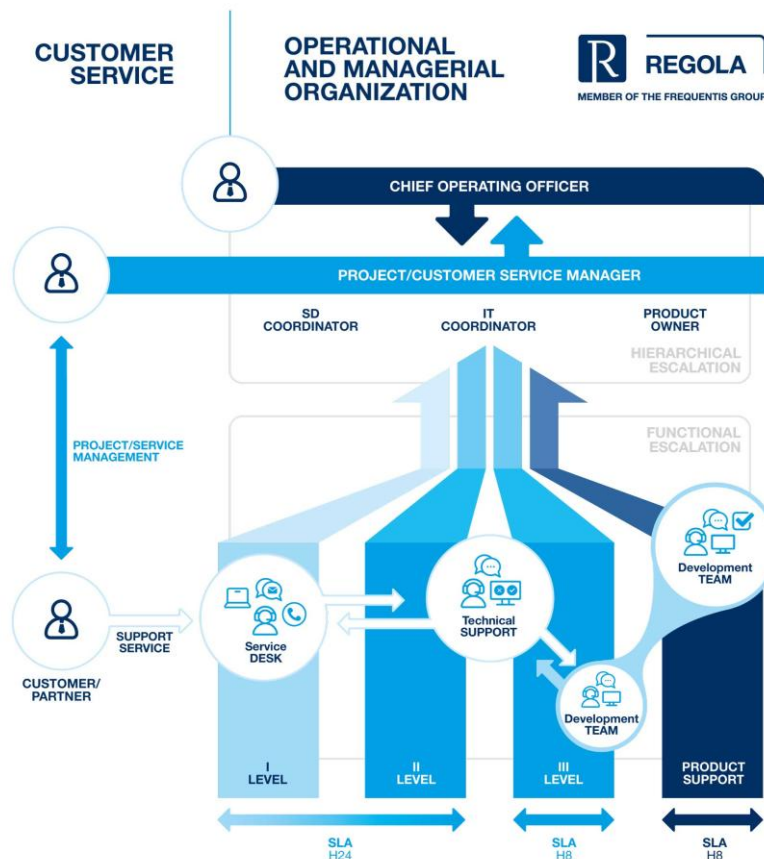
I SGI stabiliscono leadership e impegno dell'Azienda, anche in qualità di Titolare e Responsabile del trattamento di dati personali, attraverso la definizione dei ruoli organizzativi, delle responsabilità interne ed esterne e dell'autorità dei soggetti coinvolti. Vengono inoltre garantite le risorse e le competenze necessarie al fine di un costante e continuo miglioramento dei SGI nel tempo, verificando periodicamente i campi di applicazione e l'allineamento con gli scopi aziendali orientati alla co-creazione di valore.

Organizzazione del Servizio di Supporto

I servizi di supporto erogati da REGOLA si articolano in due ambiti principali:

- **Delivery:** include tutte le attività di progetto fino al Go Live, comprese le fasi di Early Life Support.
- **Customer Service:** comprende tutte le attività di supporto e i servizi di gestione del Cliente successivi al Go Live.

La **struttura organizzativa** è definita principalmente nell'ambito del Customer Service, ma le sue risorse sono impiegate anche nella gestione dei progetti. Essa prevede una componente operativa e una componente manageriale, progettate per assicurare efficienza, flessibilità e continuità del servizio.



La **struttura operativa** è articolata su quattro livelli di assistenza tecnica, di cui tre di competenza diretta dell'area Operation, l'ultimo del Product Center. Ogni livello è definito da specifiche responsabilità e competenze crescenti, che permettono di gestire in modo efficace e scalabile le richieste del Cliente. Tali gruppi funzionali, fortemente coordinati tra di loro, garantiscono una soluzione alla richiesta di servizio, nel rispetto degli SLA contrattuali.

- **Servizio Clienti - 1° Livello:** è costituito dal gruppo funzionale **Service Desk (SD)**. Rappresenta il punto di contatto iniziale per utenti, clienti e partner tecnici, gestendo la ricezione, classificazione e registrazione di incidenti e richieste di servizi. Opera come front-end unico (SPOC – Single Point of Contact), informando il richiedente della presa in carico e fornendo soluzioni standard e interventi tecnici di base. Garantisce la continuità operativa quotidiana, mantenendo una visione d'insieme del sistema e delle procedure. Tutte le richieste, anche quelle di aggiornamento, possono essere indirizzate al SD, che si coordina con i livelli successivi.
- **Servizio Clienti - 2° Livello:** il **Technical Support** interviene su problematiche tecniche più avanzate, sia di manutenzione preventiva che correttiva, e gestisce l'infrastruttura (sistemi, database, rete). Possiede una conoscenza approfondita dei processi operativi del Cliente e delle soluzioni implementate, monitorando proattivamente il sistema, gestendo il troubleshooting e analizzando le cause dei problemi. Ha come missione il mantenimento e l'eventuale ripristino dell'operatività del servizio, è responsabile dell'esecuzione di misure tecniche per la risoluzione degli incidenti e si coordina con il terzo livello per le situazioni più complesse.
- **Servizio Clienti - 3° Livello:** è la componente **Expert** del **Technical Support**. Fornisce supporto esperto per le applicazioni e le configurazioni verticali del Cliente, intervenendo su problematiche complesse e di integrazione con sistemi di terze parti. Ha una profonda conoscenza del prodotto e dell'infrastruttura, gestendo l'analisi tecnica avanzata e il coordinamento con il team di sviluppo (Development Team). È coinvolto nella risoluzione di errori tecnici e problemi, e nell'implementazione di soluzioni specialistiche, garantendo la coerenza e l'evoluzione funzionale del sistema.
- **Product Support:** questo livello di assistenza è fornito dal **Development Team** che costituisce il Product Center. Si occupa della gestione delle problematiche legate agli strati più bassi dell'applicativo, intervenendo direttamente sul codice per attività di bug fixing e manutenzione del software. Supporta il miglioramento continuo del prodotto, fornisce pacchetti di aggiornamento e collabora con il Technical Support per l'analisi e la risoluzione di problemi critici, garantendo competenze specialistiche e supporto avanzato.

La **struttura manageriale** prevede tre differenti livelli di coordinamento, pensati per garantire il mantenimento di un efficace ed efficiente rapporto con i gruppi di lavoro da un lato, e con il Cliente dall'altro.

- Ogni gruppo funzionale della struttura operativa ha un proprio **manager di processo (SD Coordinator, IT Coordinator, Product Owner)**, che ha il compito di coordinare il gruppo di lavoro sulle specifiche attività della propria funzione, e garantire che le attività assegnate vengano svolte in modo efficace e secondo i piani di priorità stabiliti.
- Il Cliente ha a disposizione in modo prioritario un'interfaccia di coordinamento costante nella figura del **Customer Service Manager** (o **Project Manager** per le attività di delivery), responsabile della gestione del contratto, del monitoraggio degli SLA e della supervisione delle attività di assistenza e delle change requests. Questa figura coordina le attività di supporto, garantisce la continuità operativa e la soddisfazione del cliente, e si occupa della pianificazione e della rendicontazione delle attività. Grazie a questo assetto, tutte le richieste, incluse quelle fuori dal flusso ordinario di supporto, particolari o critiche, vengono gestite con tempestività e competenza, assicurando una risposta esaustiva e conforme agli accordi contrattuali.

- Il coordinamento a livello superiore è garantito dal **Chief Operating Officer**, che ha il compito di organizzare e coadiuvare l'intero processo di assistenza e di interfacciarsi con il Cliente in caso di situazioni di particolari necessità.

Il **Cliente** viene seguito nelle sue diverse componenti: come **committente**, che definisce i requisiti e si assume la responsabilità dei risultati; come **sponsor**, che autorizza il budget necessario per il consumo del servizio; come **utente**, che utilizza i servizi in qualità di operatore. La struttura organizzativa descritta permette di gestire in modo efficace tutte le richieste del Cliente, siano esse informative, urgenti o eccezionali, garantendo flessibilità operativa e una risposta esaustiva in ogni situazione.

Accesso ai servizi al Cliente di Regola Support

L'accesso ai servizi di Regola srl avviene tramite un portale web di servizi al cliente (Portale di Assistenza), accessibile 24 ore su 24 al seguente indirizzo web:

<https://regola.freshdesk.com/>

Le credenziali per l'accesso al Portale di Assistenza saranno fornite successivamente all'ordine relativo al servizio acquistato e alla nomina di un referente per gli aspetti legati al servizio che sia responsabile delle comunicazioni ufficiali fra il Cliente e Regola srl.

Le credenziali per usufruire di tale servizio verranno fornite a quest'ultimo via e-mail.

Il Portale di Assistenza consente di attivare richieste di servizio in qualunque momento, allegando documenti o moduli, inviare comunicazioni di follow-up sulle richieste attive e seguirne in tempo reale gli sviluppi, fino ad evasione delle stesse.

Il personale dedicato ai servizi di supporto, a seconda delle specifiche necessità e valutazioni del caso, successivamente all'apertura di un ticket potrebbe contattare telefonicamente o via e-mail il richiedente per acquisire ulteriori informazioni.

Le richieste, così attivate, sono gestite in modo centralizzato, al fine di garantire che ogni richiesta venga evasa nei tempi definiti dalle SLA indicate nel presente documento.

Le richieste di supporto relative a tutti i servizi che verranno descritti, dovranno essere attivate tramite apertura di un ticket sul Portale di Assistenza.

Esclusivamente nel caso di impossibilità ad aprire il ticket dovuto a guasti o malfunzionamenti temporanei il servizio di assistenza è raggiungibile al numero +390119620190.

Modalità e Orari di Erogazione del Servizio

Le richieste di assistenza sono gestite attraverso un portale web (Portale di Assistenza) e possono essere attivate in qualsiasi momento (H24x7). Le richieste saranno però gestite secondo i livelli di assistenza contrattualizzati.

Il servizio di Supporto opera dal lunedì al venerdì dei giorni feriali, con orario 09:00 – 17:00.

Il servizio di Supporto verrà erogato con una disponibilità su base annua del **95%**.

Tutti gli interventi di supporto saranno svolti remotamente.

I servizi di supporto si applicano alle componenti applicative: sono pertanto esclusi interventi su componenti software di base in uso del Cliente, che dovranno comunque essere compatibili con i requisiti minimi per i servizi utilizzati.

Servizi offerti

Supporto per gli incidenti

Definizione

L'obiettivo del processo di gestione degli incidenti è quello di risolvere un incidente registrato nel più breve tempo possibile e di ripristinare il servizio operativo.

Un Incidente è un evento che non fa parte del funzionamento standard del Sistema in manutenzione e causa, o può causare, un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio fornito dal Sistema in assistenza.

L'obiettivo della gestione degli incidenti è quello di ripristinare la normale operatività del Sistema nel più breve tempo possibile e di ridurre al minimo l'impatto sulle attività del Cliente o dell'Utente.

Gestione dei problemi

Definizione

Lo scopo della gestione dei problemi è ottimizzare e gestire tutte le attività per ridurre al minimo l'impatto operativo di un problema e sviluppare una soluzione permanente.

Un problema è la causa sconosciuta di un incidente o di diversi incidenti correlati.

La gestione dei problemi svolge un ruolo importante nell'individuazione della causa principale e nella creazione di un errore noto con un workaround come soluzione provvisoria. La consegna di una soluzione definitiva al problema può essere accompagnata da misure preventive per evitare che il problema si ripresenti.

Un evento che influenza il normale funzionamento del sistema in manutenzione, ad esempio la disponibilità o le prestazioni del sistema, e che causa uno o più incidenti, viene trattato come un problema e seguito attraverso il processo di gestione dei problemi.

La gestione dei problemi avviene in due forme: proattiva e reattiva.

La gestione proattiva dei problemi consiste nel verificare se gli incidenti registrati (e altre informazioni) forniscano indicazioni di pericolo imminente sotto forma di incidenti e problemi.

La gestione reattiva dei problemi mira a identificare la causa principale di un problema e a porvi rimedio il più rapidamente possibile.

Gestione delle richieste di servizio

Definizione

Le richieste di servizio coprono tutte le richieste che non sono classificate come incidenti o problemi del sistema.

È necessario classificare la richiesta e verificare se possa essere coperta dal contratto di servizio esistente o se sia necessaria un'offerta specifica. Dopo che la richiesta è stata specificata e confermata/ordinata dal cliente, è necessario avviare il processo di esecuzione dell'attività richiesta. Di solito una richiesta si traduce nel processo di consegna del servizio richiesto o in un processo di modifica.

Le richieste di servizio possono riguardare:

- Informazioni
- Servizi predefiniti a contratto

Ogni richiesta non disciplinata all'interno del contratto deve essere accordata tra le parti e quotata separatamente.

Possono essere considerate come richieste di modifica (se non disciplinate nel contratto): integrazioni, implementazione di nuove funzionalità, estrazione ed elaborazione di dati, documenti, attività di project management.

SLA e Garanzie Servizio

<i>Severità</i>	<i>Tipo di richiesta</i>	<i>Tempi di Presa in Carico</i>	<i>Tempi di Evasione Richieste</i>	<i>% richieste entro le SLA</i>
3	Pianificata	2 ore lavorative	In accordo con il cliente	100 % delle richieste

Servizio Formazione (opzionale)

Tale opzione consente al Cliente di fruire di una sessione di Formazione in cui verranno presentate le funzionalità del prodotto o servizio, le modalità di utilizzo di Support, in modo da renderlo autonomo nel loro utilizzo.

Questo servizio viene generalmente svolto remotamente. Su richiesta è possibile, tuttavia, erogarlo presso i locali del Cliente, o presso i locali di Regola srl.

La durata della formazione è variabile, ed è costituita da una parte teorica e da una parte pratica in cui il Cliente acquisisce le nozioni necessarie all'utilizzo della piattaforma.

Reperibilità (opzionale)

Con tale opzione si estende la copertura del servizio di "Supporto per gli Incidenti" **H24x7** così da garantire un supporto completo 365 giorni l'anno.

Con il servizio di reperibilità, al fine del computo delle SLA, le ore verranno calcolate come solari e non come lavorative

Livelli di servizio

Vengono di seguito indicati i livelli di servizio per la fornitura in oggetto, e la relativa classificazione.

I livelli di servizio sono legati alla **Priorità** definita, che è direttamente correlata all'Impatto (relativo al sistema in assistenza). L'impatto sul sistema è definito e concordato in seguito.

Impatto

Le definizioni generali della classificazione della gravità dei guasti fornita sono derivate da diversi studi internazionali.

Categoria 1 - Catastrofico

- Un guasto che causa la perdita totale del servizio
- Il servizio non è in grado di svolgere la propria missione per un periodo di tempo inaccettabile
- Non esistono strutture di back-up per compensare l'assenza del servizio

Categoria 2 – Critico

- Un guasto che causa la perdita delle principali funzioni del sistema

- Il sistema non è in grado di svolgere la sua missione ma può essere ristabilito entro un periodo di tempo accettabile, attraverso la riconfigurazione del sistema o l'utilizzo di strutture di riserva
- L'aumento del carico di lavoro dovuto all'uso di queste alternative è inaccettabile

Categoria 3 – Marginale

- Un guasto che causa la perdita di funzioni minori del servizio
- La capacità del servizio di svolgere il proprio scopo è degradata e percepita dall'utente
- Gli utenti possono comunque garantire la loro operatività con altri strumenti o procedure, e l'aumento del carico di lavoro derivante da tali workaround è accettabile

Categoria 4 – Trascurabile

- Un guasto che non causa la perdita delle funzioni del servizio
- La capacità del servizio di svolgere il proprio scopo non è degradata né percepibile dall'utente
- Il guasto viene risolto durante la manutenzione o la riparazione programmata

Le definizioni generali di impatto possono essere integrate da alcune definizioni specifiche tipiche di ciascun prodotto.

Impatto – nowtice (Saas)

Categorie	Esempi
Catastrofico	Perdita totale del servizio per più di 3 minuti
Critical	Funzioni principali (e.s. SMS o invio allerta vocale, visualizzazione delle allerte) non raggiungibili per più di 3 minuti Alte e continue lentezze nell'invio degli avvisi
Marginale	Funzioni non principali (e.s. gestione dei dati master, widget html, servizio di registrazione PUBBLICO) temporaneamente non disponibile Lentezza nel portale
Trascurabile	Fallimento temporaneo dei lavori pianificati (e.s. cancellazione log)

Priorità

Ai 4 livelli di impatto definiti nel paragrafo precedente, corrispondono 4 livelli di priorità dei livelli di servizio offerti.

Livelli di servizio per la gestione degli incidenti

Di seguito sono definiti i livelli di servizio standard che, sulla base della priorità definita al paragrafo precedente, vengono garantiti per il servizio in oggetto. Tali livelli di servizio implicano che la risoluzione non richieda lo sviluppo di una patch software o di un'altra modifica specifica del sistema.

Priorità	Disponibilità ¹ (*)	Tempo di risposta (**)	Tempo di risoluzione (anche con *workaround) (***)	% di Richieste soddisfatte negli SLA
P1	H24	1 ora	1 giorno solare	98%
P2	H24	1 ora	1 giorno solare	98%
P3	WH	1 ora lavorativa	5 giorni lavorativi	95%
P4	WH	1 ora lavorativa	Prossima release software /Upgrade di prodotto	95%

(*) Disponibilità:

Orario in cui il Servizio Clienti può fornire supporto in relazione alla richiesta.

H24 – ore solari

WH – ore/giorni lavorativi = 9:00 – 17:00 da lunedì – venerdì (non festivi)

Se l'opzione "Servizio H24x7" non è stata acquistata o non è incluso nel pacchetto contrattuale, anche i "giorni" e le "ore" indicati come "solari" saranno considerati "giorni lavorativi" o "ore lavorative".

(**) Tempo di risposta:

Il tempo che intercorre tra l'istante in cui il Cliente apre una Richiesta di Assistenza (formalmente sul Portale di Supporto) e la conferma che il Servizio Clienti Regola l'ha ricevuta.

(***) Tempo di risoluzione

Il tempo che intercorre tra l'istante in cui il Cliente ha aperto una Richiesta di Servizio e il momento in cui è stata risolta, laddove la risoluzione non richiede l'apertura di un problema (in particolare non richiede lo sviluppo di una patch software o altre modifiche specifiche nel sistema). Una risoluzione di un incidente può anche essere intesa come una soluzione temporanea che consente agli utenti di operare sull'applicazione. È possibile che una soluzione non esista e che l'unico modo per mitigare il problema sia la risoluzione con una patch software o altre modifiche specifiche nel sistema. In questo caso la soluzione dell'incidente coincide con l'affermazione che la soluzione non esiste e che verrà sviluppata una nuova versione software (o un'altra modifica specifica nel sistema) per risolvere il problema (di conseguenza il ticket di incidente sarà chiuso e sarà aperto un nuovo ticket per la gestione del problema).

Livelli di servizio per la gestione dei problemi

L'apertura di un problema segue la chiusura di un incidente che non sia stato chiuso con una soluzione stabile/definitiva.

È opportuno notare che la priorità del Problema potrebbe essere diversa da quella dell'Incidente che lo ha generato, in quanto l'applicazione del workaround o della soluzione per mitigare l'incidente potrebbe aver modificato l'impatto sul sistema.

Di seguito sono definiti i livelli di servizio standard che il Servizio Clienti/Product Center è in grado di garantire al cliente in caso di problema.

Priorità	Disponibilità ² (*)	Tempo di risposta (**)	Tempo di attuazione workaround (***)	Tempo di risoluzione (anche con workaround) (****)	% di Richieste soddisfatte negli SLA
P1	WH	1 giorno lavorativo	5 giorni lavorativi	Prossima release servizio	90%
P2	WH	2 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	Prossima release servizio	90%
P3	WH	5 giorni lavorativi	Prossima release servizio	Prossima release servizio	90%
P4	WH	5 giorni lavorativi	Release futura	Release futura	n.a.

(*) Disponibilità:

Orario in cui il Servizio Clienti/Product Center può fornire supporto in relazione alla richiesta.

WH – ore/giorni lavorativi = 9:00 – 17:00 da lunedì – venerdì (non festivi)

(**) Tempo di risposta iniziale:

Il tempo necessario per l'accettazione iniziale del problema da parte del Servizio Clienti/Product Center. La risposta iniziale deve garantire che tutta la documentazione necessaria, la classificazione e le informazioni aggiuntive siano disponibili per l'ulteriore avanzamento del processo di analisi e risoluzione del problema.

Il conteggio del tempo inizia dal momento in cui il problema è stato formalmente aperto.

(***) Tempo di attuazione del workaround

Tempo per fornire una soluzione provvisoria (se esiste) come una procedura operativa o una patch per attenuare l'impatto sulle operazioni del cliente.

Il conteggio del tempo inizia dall'istante in cui il problema è stato formalmente aperto.

Se la soluzione richiedesse il coinvolgimento di terze parti, gli SLA potrebbero non essere garantiti.

***Tempo di risoluzione

Tempo per fornire una misura correttiva finale per risolvere il problema segnalato. Di solito, questa viene fornita con una nuova revisione o release del servizio.

Il conteggio del tempo inizia dall'istante in cui il problema è stato formalmente aperto.

Se la soluzione richiedesse il coinvolgimento di terze parti, gli SLA potrebbero non essere garantiti.

Livelli di servizio per la gestione delle richieste

Tempo di conferma/prima risposta (*): 1 ora lavorativa

(*) Il tempo che intercorre tra il momento in cui il Cliente apre una Richiesta di Assistenza (formalmente sul Portale di Assistenza) e conferma che il Servizio Clienti Regola l'ha ricevuta.

Le richieste di servizio di solito non hanno SLA fissi, ma la scadenza viene concordata con il cliente.

L'impatto delle richieste di servizio è definito per impostazione predefinita come "marginale" e normalmente il cliente non può aspettarsi meno di 5 giorni lavorativi per l'elaborazione della richiesta (non è da considerarsi uno SLA concordato).

Disponibilità del servizio

La disponibilità del servizio (**Availability**) è la percentuale di tempo, su base annua, in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile. Il calcolo è effettuato al netto dei fermi programmati del servizio, che saranno opportunamente notificati al cliente.

Regola garantisce un livello di Availability pari al **99% su base annua**. Tale indicatore può essere monitorato sulla specifica pagina web: <https://stats.nowtice.it>

Sicurezza e Protezione Dati Personali – Impostazioni by default - nowtice

Si fornisce in questa appendice un riepilogo delle principali impostazioni che saranno adottate "by default" nella configurazione del servizio per garantire la sicurezza dei dati e dei dati personali; il tutto in assenza di diversi accordi commerciali, che potranno in ogni caso essere presi solo per le funzionalità configurabili per singolo cliente e nei limiti di quanto tecnicamente possibile garantire. In merito alla conservazione dei dati, resta altresì ferma la possibilità per il Cliente di esportare autonomamente i propri dati mediante le funzionalità applicative messe a disposizione, laddove esistenti.

i. Accesso sicuro ai sistemi

Parametri relativi alla gestione delle credenziali e all'accesso sicuro ai sistemi.

Parametro	Descrizione	Parametro configurato in assenza di specifici accordi contrattuali	Configurabile per Cliente
Password	Criteri di complessità	- almeno 1 cifra - almeno 1 carattere minuscolo - almeno 1 carattere maiuscolo - almeno 1 non alfanumerico - 8 di lunghezza minima - password differente dalle ultime 5	N
	Scadenza	90 giorni	N
Credenziali	Scadenza per inattività	180 giorni	N
Sessione	Scadenza per inattività	15 minuti	N

ii. Politiche di backup e Ripristino

Parametri che definiscono le strategie di backup e il ripristino dei dati in caso di necessità.

Parametro	Descrizione	Parametro configurato in assenza di specifici accordi contrattuali (*)	Configurabile per Cliente
Recovery Point Objective (RPO)	Il massimo intervallo di tempo tra l'ultimo backup disponibile e un'eventuale perdita di dati, che definisce la quantità di dati che può essere persa in caso di disastro	1 minuto	N
Periodo di conservazione dei Dati di Backup	Periodo di conservazione dei dati di backup prima della loro eliminazione o sovrascrittura, che ne garantisce il ripristino in caso di perdita o disastro	35 giorni	N

iii. Conservazione e Tracciamento dei Dati – Portale privato

Parametri relativi alla retention dei dati e ai log di accesso e attività.

Parametro	Descrizione	Parametro configurato in assenza di specifici accordi contrattuali (*)	Configurabile per Cliente
Data Retention tentativi di accesso	Log relativi ai tentativi di accesso e cambio password	180 giorni	N
Data Retention Log di Accesso	Si intendono i log relativi all'accesso di un operatore su un relativo Tenant. I mesi si intendono dalla registrazione del log. ATTENZIONE: il valore deve essere lo stesso inserito per la voce: Data Retention Audit Log.	30 giorni	S
Data Retention informazioni principali	Si intendono tutti i dati di un allertamento. È possibile definire, con i parametri successivi, periodi di retention inferiori per determinate categorie di dato.	30 giorni	S
Data Retention log allertamenti	Si intendono tutti i log specifici riguardanti il raggiungimento di tutti i contatti all'interno di un'allerta.	30 giorni	S
Data Retention Audit Log portale privato	Si intendono tutti i log relativi alle operazioni svolte dagli operatori all'interno della piattaforma.	30 giorni	S
Data Retention Allerte CAP Inbound	Si intendono le allerte in ingresso in formato CAP	48 ore	N
Data Retention Download Area	Si intendono tutte le esportazioni fatte a livello applicativo: Dati tenant Contatti Modelli	24 ore	N

Data Retention Log Tecnici	Si intendono tutti i log relativi al corretto funzionamento della piattaforma.	30 giorni	N
Data retention PEC Inbound	Si intendono le PEC presenti sulla casella PEC associata al cliente per scatenare l'invio delle allerte	30 giorni	S

iv. Conservazione e Tracciamento dei Dati – Portale pubblico

Parametri relativi alla retention dei dati e ai log di accesso e attività.

Parametro	Descrizione	Parametro configurato in assenza di specifici accordi contrattuali (*)	Configurabile per Cliente
Data Retention Audit Log portale pubblico	Si intendono tutti i log relativi alle operazioni di accesso al profilo del sito pubblico da parte degli utenti.	90 giorni	N

(*) Le procedure che si occupano della cancellazione dei dati sono eseguite in orari prestabiliti da Regola S.r.l. La data retention effettiva sarà dunque determinata dalla somma del tempo di retention e un tempo massimo pari alla periodicità di schedulazione della procedura di cancellazione stessa (pari a un massimo di 24 ore).

Qualità dei servizi erogati

Durante l'intero periodo di erogazione, il servizio di gestione della qualità di Regola potrebbe inviare dei brevi questionari via e-mail per raccogliere feedback riguardo l'erogazione dei servizi.

Per eventuali suggerimenti, commenti o reclami sui servizi offerti, potete scrivere a: quality@regola.it

Regola S.r.l.

Corso Turati 15H
10128 Torino (IT)

P.IVA 06860880019

R.I. Torino - REA 818093

Cap. Soc. 25.000,00 € i.v.

Tel. +39 011 518.70.29

Fax +39 011 518.72.23

Regola.it

E-mail info@regola.it

PEC regola@legalmail.it

Privacy: puoi consultare le informative dettagliate
sulla Privacy di Regola S.r.l. sul sito privacy.regola.it



S-NOW-002

REV. 3 10/11/2025

DOCUMENTO RISERVATO