



grifomultimedia

BETTER KNOWLEDGE
BETTER PERFORMANCE

WHITE PAPER DEI SERVIZI CLOUD DI GRIFO MULTIMEDIA

Revisione	Data
2.0	31/01/2026

Il presente documento, denominato "Whitepaper informativa servizi cloud", ha lo scopo di illustrare e definire aspetti e caratteristiche dei servizi cloud SaaS offerti dalla nostra organizzazione.

Sommario

1	AMBITO, CARATTERISTICHE E UBICAZIONE DELLA RELAZIONE COMMERCIALE E DEI SERVIZI OFFERTI.....	4
1.1	DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZI SAAS DI GRIFO MULTIMEDIA	4
1.2	INFRASTRUTTURA.....	4
1.3	UBICAZIONE E GIURISDIZIONE.....	4
1.4	SCOPE DELLE OPERAZIONI	4
2	2. REQUISITI DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	4
2.1	PRINCIPI DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	5
2.1.1	BACKUP.....	5
2.1.2	SICUREZZA OPERATIVA	6
2.1.3	FORMAZIONE DEL PERSONALE	6
2.1.4	RESPONSABILITÀ DOPO CESSAZIONE O CAMBIO DI INCARICO	6
2.1.5	SMALTIMENTO SICURO E RIUTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE.....	6
2.2	MODELLO DI RESPONSABILITÀ CONDIVISA (SSRM).....	7
2.2.1	MODELLO SSRM (SHARED SECURITY RESPONSIBILITY MODEL) PER FORNITORE DI SERVIZI SaaS.....	7
2.2.2	SEGREGAZIONE DELLE RISORSE.....	9
2.2.3	MULTITENANCY E ACCESSO ALLE RISORSE DEL CLIENTE	9
2.3	2.3 COMPLIANCE CON ISO/IEC 27001:2022 E ISO/IEC 27018:2025	10
3	CHANGE MANAGEMENT	10
3.1	POLITICHE E PROCEDURE.....	10
3.2	STANDARD ISO/IEC 20000-1:2018.....	10
3.3	COMUNICAZIONE DEI CAMBIAMENT.....	10
4	4. LOGGING E MONITORING.....	10
4.1	LOGGING.....	11
4.2	COMPLIANCE CON ISO/IEC 27017:2015	11
4.2.1	PIANO DI GESTIONE DEGLI INCIDENTI	11
4.3	NOTIFICA E COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDERS	12
4.3.1	RIFERIMENTI ALLA NORMA ISO/IEC 27001:2022.....	12
5	DIRITTO DI AUDIT E VALUTAZIONE DA PARTE DI TERZI	12
5.1	MODALITÀ DI AUDIT.....	12
5.2	REQUISITI NORMATIVI E STANDARD ISO/IEC 27001:2022 E 27018:2025	12

Grifo multimedia Srl

Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy

P.IVA 04954210722

Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762

info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

5.3	LIMITAZIONI ALL'ESECUZIONE DI AUDIT	12
6	MODALITÀ DI ACCESSO E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	13
6.1	REGISTRAZIONE E DEREGISTRAZIONE	13
6.2	De-registrazione e sospensione degli utenti	14
6.3	BLOCCO E SOSPENSIONE CREDENZIALI	14
6.4	POLITICHE DI DISMISSIONE	15
7	PORTABILITÀ DEI DATI.....	16
7.1	ESPORTAZIONE DEI DATI	16
7.2	ESPORTAZIONE INTERA BANCA DATI.....	16
7.3	ADOZIONE DI STANDARD APERTI	17
8	RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI	17
8.1	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	18
9	COMPLIANCE CON GDPR E ISO/IEC 27001	18
10	METODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA	18
10.1	LIVELLI DI SERVIZIO DI ASSISTENZA	20
11	REFERENTI E CONTATTI.....	22
12	GLOSSARIO.....	22

1 AMBITO, CARATTERISTICHE E UBICAZIONE DELLA RELAZIONE COMMERCIALE E DEI SERVIZI OFFERTI

1.1 DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZI SAAS DI GRIFO MULTIMEDIA

I servizi SaaS forniti GRIFO MULTIMEDIA S.r.l (di seguito GRIFO MULTIMEDIA) sono piattaforme basate su cloud progettate per l'erogazione e gestione di gamification e servizi di formazione in modalità e-learning

È ' garantita agli utenti una soluzione scalabile, sicura e conforme agli standard internazionali.

I costi dei servizi offerti sono basati su un canone annuo calcolato in funzione del numero di utenti che usano i servizi.

1.2 INFRASTRUTTURA

Il fornitore dell'infrastruttura Amazon Web Services, CSP in possesso di tutte le certificazioni che garantiscono adeguati livelli di integrità, disponibilità e di riservatezza.

Condizioni, ruoli e responsabilità di Amazon Web Services nella fornitura dell'infrastruttura Cloud e nel trattamento di informazioni in essa contenute, [sono visibili cliccando qui](#).

1.3 UBICAZIONE E GIURISDIZIONE

GRIFO MULTIMEDIA sceglie, per i servizi cloud datacenter ubicato nella comunità europea. Tipicamente Francoforte (**region EU central 1**) o **Milano (region EU-south-1)**

La giurisdizione è conforme al GDPR e allo standard ISO/IEC 27001:2022.

I sistemi AWS utilizzano Amazon Time Sync Service, sincronizzato con fonti di tempo atomiche e satellitari globali (UTC), distribuito in modo ridondato all'interno delle region AWS.

1.4 SCOPE DELLE OPERAZIONI

Il perimetro operativo dei servizi copre tutte le attività relative alla gestione della piattaforma SaaS, incluse: monitoraggio continuo, aggiornamenti software, backup regolari, e risposta a eventi critici.

Le responsabilità del Cliente e del fornitore sono definite in dettaglio nel Modello di Responsabilità Condivisa (vedi sezione 2.2).

2 2. REQUISITI DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

In ottemperanza alle norme ISO/IEC 27001:2022 e al GDPR, GRIFO MULTIMEDIA osserva i principi di sicurezza delle informazioni adottando specifiche policy e procedure.

2.1 PRINCIPI DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

La sicurezza delle informazioni si basa sui principi fondamentali di confidenzialità, integrità e disponibilità (CIA). Per garantire questi principi, il servizio implementa controlli di accesso rigorosi, crittografia avanzata e monitoraggio continuo delle minacce.

Il servizio SaaS è erogato da GRIFO MULTIMEDIA, azienda che detiene la piena proprietà del prodotto concesso in licenza d'uso. Al fine di garantire la sicurezza dei dati in ogni fase dell'utilizzo dell'applicazione, GRIFO MULTIMEDIA ha messo in atto determinate misure.

Le comunicazioni da/verso il servizio cloud avvengono all'interno di canali sicuri SSH o SSM, con queste caratteristiche:

- Algoritmo della firma sha256;
- Chiave pubblica RSA 2048 bit

Il controllo degli accessi al sistema di gestione e configurazione della piattaforma avviene esclusivamente con le credenziali a doppio sistema di autenticazione ad esclusivo utilizzo di operatori selezionati di GRIFO MULTIMEDIA

Il trasferimento delle informazioni, laddove necessario, avviene tramite canale sicuro SFTP in area dedicata

La pubblicazione del servizio, la protezione dei dati e la gestione dei backup vengono eseguite nell'osservanza delle policy aziendali, fornibili a richiesta.

Le soluzioni cloud messe a disposizione sono dotate di adeguati strumenti per la protezione degli account utente, dell'accesso al sistema (es. protezione da attacchi brute force) e di tutela delle **PII** in caso di sospetta compromissione delle credenziali di accesso (es. a seguito della loro presunta divulgazione involontaria).

Gli ambienti di sviluppo di GRIFO MULTIMEDIA sono segregati e accessibili solo al personale autorizzato.

Lo sviluppo del software segue le linee guida di sviluppo sicuro, atte ad assicurare che vengano rispettati i principi di Security by Design e di Privacy by Design, pubblicate da AGID.

Per le attività di sviluppo e di test è garantito un ambiente sicuro e separato da quello di produzione.

2.1.1 BACKUP

GRIFO MULTIMEDIA ha stabilito politiche specifiche per la salvaguardia dei dati relativi ai servizi cloud (backup). I backup sono preventivamente criptati con algoritmo AES-256 e successivamente trasferiti tramite canale sicuro su region differente rispetto a quella di produzione. Se l'ambiente di produzione è Francoforte, il backup è effettuato su Milano e viceversa. In ogni caso, sempre nel

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

territorio dell'Unione Europea. Solo il personale autorizzato ha accesso alle location del backup. GRIFO MULTIMEDIA effettua regolari verifiche sui backup eseguiti.

La retention minima dei backup è di 1 anno, mentre la retention massima è di 5 anni o fino alla risoluzione del contratto, a meno che diversamente specificato.

Il Cliente può richiedere evidenza dell'avvenuta esecuzione delle verifiche sui backup inviando una richiesta tramite il Canale di Assistenza Tecnica (vedere l'apposita sezione "Contatti" di questo Whitepaper).

GRIFO MULTIMEDIA si impegna a rispondere alla richiesta di verifica sui backup entro 15 giorni lavorativi, allegando dove possibile un report dettagliato del test effettuato.

Per maggiori informazioni si rimanda alla policy di politiche sulla sicurezza delle informazioni che su richiesta verrà inoltrata al Cliente.

2.1.2 SICUREZZA OPERATIVA

GRIFO MULTIMEDIA riconosce che la gestione delle vulnerabilità tecniche dei sistemi informatici sia una delle attività fondamentali per garantire la sicurezza e la piena operatività dei propri servizi. A tal fine è stato predisposto un team e risorse che si occupano di ricercare, gestire e risolvere le vulnerabilità tecniche individuate.

Qualora siano riscontrate gravi vulnerabilità tecniche non risolvibili (0-day) sul sistema cloud, GRIFO MULTIMEDIA informerà il Cliente tramite comunicazione documentata.

2.1.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale viene formato e sensibilizzato in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali, comprendendo le possibili conseguenze di comportamenti non conformi sia per l'organizzazione sia per gli interessati, con programmi di formazione periodica e documentata.

2.1.4 RESPONSABILITÀ DOPO CESSAZIONE O CAMBIO DI INCARICO

GRIFO MULTIMEDIA applica procedure interne che garantiscono la revoca tempestiva degli accessi, la restituzione e la bonifica dei dispositivi aziendali e il mantenimento degli obblighi di riservatezza del personale anche dopo la cessazione o variazione del rapporto di lavoro.

Tali procedure sono formalizzate nelle policy di sicurezza aziendale e soggette a verifica periodica, a tutela della continuità e della protezione dei dati dei clienti.

2.1.5 SMALTIMENTO SICURO E RIUTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE

GRIFO MULTIMEDIA adotta procedure documentate per garantire la cancellazione sicura dei dati e la sanitizzazione dei supporti di memorizzazione prima del loro smaltimento o riutilizzo.

Tutte le apparecchiature, fisiche o virtuali, che possono contenere dati dei clienti o informazioni personali, vengono trattate come se effettivamente li contenessero.

Le operazioni di distruzione o bonifica sono eseguite secondo le policy di sicurezza aziendale e, ove applicabile, in conformità agli standard tecnici riconosciuti. Le evidenze delle attività di smaltimento sono conservate per eventuali audit.

2.2 MODELLO DI RESPONSABILITÀ CONDIVISA (SSRM)

Il SSRM definisce chiaramente le aree di responsabilità tra il fornitore e il Cliente.

Il fornitore è responsabile della sicurezza dell'infrastruttura cloud, mentre il Cliente gestisce la sicurezza delle applicazioni e dei dati caricati. Il modello è conforme alle linee guida di ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27018:2025.

2.2.1 MODELLO SSRM (SHARED SECURITY RESPONSIBILITY MODEL) PER FORNITORE DI SERVIZI SaaS

Il presente paragrafo disciplina le responsabilità condivise tra GRIFO MULTIMEDIA e i propri clienti in merito alla gestione della sicurezza delle informazioni, della privacy dei dati e della conformità normativa, in conformità alle best practice del settore.

RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE SaaS

Il Fornitore SaaS si impegna a garantire la sicurezza dell'infrastruttura e della piattaforma secondo i seguenti punti:

- **Sicurezza dell'infrastruttura**
Gestione e protezione dei data center, dei server fisici e delle reti utilizzate per fornire il servizio. Implementazione di misure di sicurezza fisica e logica, inclusi firewall, IDS/IPS, e protezione DDoS.
- **Crittografia dei dati**
Crittografia dei dati in transito e a riposo utilizzando algoritmi avanzati (es. AES-256). Gestione sicura delle chiavi di crittografia, a meno che diversamente specificato.
- **Patch e aggiornamenti**
Applicazione regolare di patch di sicurezza e aggiornamenti del software per garantire la protezione contro vulnerabilità note.
- **Backup e Disaster Recovery**
Esecuzione di backup automatici e implementazione di piani di Disaster Recovery con tempi di recupero garantiti.
- **Conformità normativa**
Garantire la conformità agli standard di sicurezza riconosciuti a livello nazionale. Supportare il Cliente nel rispetto delle normative nazionali (con specifico riferimento a quelle per la PA).
- **Monitoraggio e logging**
Fornire strumenti di monitoraggio delle attività e accesso ai log di sicurezza.
Segnalazione tempestiva di incidenti di sicurezza rilevati sull'infrastruttura.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è responsabile della gestione e protezione dei propri dati e dell'uso sicuro del servizio SaaS, come segue:

- **Gestione degli accessi e delle identità**
Configurare correttamente i controlli di accesso e le politiche di sicurezza interne.
Utilizzare funzionalità proprie di autenticazione a più fattori (MFA) e Single Sign-On (SSO).
- **Protezione dei dati**
Garantire che i dati caricati nel sistema siano conformi alle normative vigenti.
Effettuare backup periodici dei dati specifici, se non coperti dal Fornitore.
- **Configurazione del servizio**
Personalizzare e configurare il servizio SaaS in modo sicuro, secondo le indicazioni del Fornitore che può mettere a disposizione dopo la contrattualizzazione.
- **Monitoraggio delle attività**
Monitorare le attività degli utenti e rispondere tempestivamente a eventuali anomalie di utilizzo degli utenti.
- **Conformità normativa**
Assicurare la conformità normativa nella gestione dei dati propri e dei propri clienti, in particolare rispetto al GDPR.

RESPONSABILITÀ CONDIVISE

Alcuni aspetti della sicurezza richiedono a volte la collaborazione tra Fornitore e Cliente:

- **Gestione delle chiavi di crittografia**
In scenari dove il Cliente gestisce le proprie chiavi (es. Bring Your Own Key - BYOK), entrambe le parti devono collaborare per garantire la sicurezza.
- **Gestione degli incidenti**
Collaborazione nella rilevazione, gestione e risoluzione di incidenti di sicurezza.
Comunicazione tempestiva di eventuali violazioni dei dati entro i termini previsti dalla normativa.
- **Audit e valutazioni di Sicurezza**
Possibilità di condurre audit congiunti o di fornire documentazione comprovante la conformità a standard di sicurezza.
- **Formazione sulla sicurezza**
Il Fornitore fornisce risorse e strumenti per la formazione, mentre il Cliente è responsabile della formazione continua dei propri utenti.

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Il Fornitore SaaS non sarà ritenuto responsabile per:

- Incidenti di sicurezza derivanti da una configurazione errata da parte del Cliente.
- Accessi non autorizzati dovuti a credenziali deboli o condivise.
- Perdite di dati derivanti da errori del Cliente nel backup o nella gestione delle informazioni.

Grifo multimedia Srl

Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy

P.IVA 04954210722

Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762

info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie relative alla sicurezza o alla gestione dei dati, le parti si impegnano a risolverle in via amichevole. In caso di mancato accordo, le controversie saranno risolte in sede giudiziale secondo la normativa vigente in materia di contratti pubblici.

MODIFICHE AL CONTRATTO

Eventuali modifiche al presente SSRM devono essere concordate per iscritto tra le parti e allegate al contratto principale.

2.2.2 SEGREGAZIONE DELLE RISORSE

GRIFO MULTIMEDIA mette in atto adeguate politiche al fine di ottenere l'isolamento delle risorse in cui sono presenti dati dei clienti. Dove possibile, vengono messi in atto automatismi per eliminare le informazioni create a seguito di altre elaborazioni.

L'accesso da parte di personale aziendale ai dati, anche in sola lettura, è regolamentato secondo il criterio "least privilege" per il quale ad ogni operatore è concesso il privilegio minimo necessario per poter svolgere i propri compiti.

2.2.3 MULTITENANCY E ACCESSO ALLE RISORSE DEL CLIENTE

Le caratteristiche di tenancy dell'ambiente SaaS fornito da GRIFO MULTIMEDIA sono definite tra queste modalità:

Ambiente single-tenant:

Il Cliente è proprietario in esclusiva di una porzione delle risorse di calcolo fornite da GRIFO MULTIMEDIA; l'ambiente software è dedicato esclusivamente al Cliente;

Ambiente multi-tenant:

l'ambiente è in condivisione con più utenti; la separazione delle risorse avviene a livello software: ogni utente è separato dagli altri da ACL di accesso che isolano i vari tenant tra di loro;

Le persone che possono accedere alle risorse del Cliente sono quelle individuate nel team di lavoro dedicato.

Il requisito del Regolamento Cloud è gestito correttamente da GRIFO MULTIMEDIA rispettivamente per i servizi SaaS, garantendo al Cliente la possibilità di censire e mappare i diversi profili e le diverse autorizzazioni per l'accesso corretto ai servizi.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche del servizio SaaS, è possibile attivare una richiesta di supporto al Canale di Assistenza Tecnica (vedere l'apposita sezione "Contatti" di questo whitepaper).

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

2.3 COMPLIANCE CON ISO/IEC 27001:2022 E ISO/IEC 27018:2025

Il servizio è certificato **ISO/IEC 27001:2022** per la gestione della sicurezza delle informazioni e **ISO/IEC 27018:2025** per la protezione dei dati personali nel cloud.

Gli audit annuali confermano l'adesione a questi standard.

3 CHANGE MANAGEMENT

3.1 POLITICHE E PROCEDURE

In GRIFO MULTIMEDIA, Il processo di Change Management segue una politica strutturata per gestire modifiche pianificate e non pianificate. Ogni richiesta di modifica è soggetta a un processo di valutazione del rischio, pianificazione dettagliata e approvazione formale. Le procedure adottate tengono conto dei cambiamenti dell'infrastruttura cloud o degli applicativi ivi ospitati.

GRIFO MULTIMEDIA metterà in atto procedure di notifica ai clienti dei cambiamenti che è intenzionata a eseguire o che sono già stati effettuati. Dove necessario, saranno inclusi nelle procedure di notifica dettagli relativi a:

- Categoria dei cambiamenti;
- Data e ora dell'intervento pianificato;
- Descrizione tecnica dei cambiamenti all'infrastruttura o agli applicativi ospitati;
- Notifica di inizio o fine dell'intervento.

Inoltre, GRIFO MULTIMEDIA notifica ai clienti qualsiasi cambiamento eseguito o programmato dal fornitore **dello IaaS sottostante**, che dovesse avere impatto sui servizi cloud pubblicati.

3.2 STANDARD ISO/IEC 20000-1:2018

Le procedure sono conformi agli standard ISO/IEC 20000-1:2018 e ai controlli ISO/IEC 27001:2022, garantendo che ogni modifica sia gestita in modo da minimizzare l'impatto sui servizi e sugli utenti finali.

3.3 COMUNICAZIONE DEI CAMBIAMENTI

Le modifiche rilevanti vengono comunicate agli stakeholders con un preavviso minimo di 30 giorni. La comunicazione include i dettagli del cambiamento, l'impatto previsto e le azioni richieste.

4 4. LOGGING E MONITORING

Al fine di mantenere la sicurezza e integrità dei dati, si informa che GRIFO MULTIMEDIA ha messo in atto una serie di azioni riguardanti la gestione e il monitoraggio dei log di accesso, meglio specificate nelle Politiche sulla sicurezza delle informazioni e che tali log possono essere utilizzati come testimonianza nel processo di gestione degli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

4.1 LOGGING

Il log dettagliato degli accessi e delle operazioni eseguite nel sistema, sia amministrative che operative, viene storicizzato su sistema fisicamente separato in modalità criptata (AES-256) non esposto e non modificabile, accessibile a specifici operatori

- La retention massima dei log è 1 anno mentre la retention minima dei log è 6 mesi;
- Salvo dove non altrimenti possibile, sono messe in atto azioni al fine di evitare l'inclusione di PII all'interno dei log.

I log delle attività vengono raccolti e archiviati in modo sicuro per un periodo massimo di 12 mesi. Le attività loggate includono accessi, modifiche ai dati e tentativi di accesso non autorizzati.

Il monitoraggio delle risorse e controllo del log degli accessi al servizio SaaS;

Per richiedere maggiori informazioni sulla raccolta di log nelle procedure SaaS GRIFO

MULTIMEDIA, è possibile attivare una richiesta di supporto al Canale di Assistenza Tecnica

4.2 COMPLIANCE CON ISO/IEC 27017:2015

Il servizio implementa pratiche di logging e monitoring conformi a ISO/IEC 27017:2015, garantendo la protezione e l'integrità delle informazioni gestite nel cloud.

5. GESTIONE DEGLI INCIDENTI E PROCEDURE DI COMUNICAZIONE

GRIFO MULTIMEDIA per rispondere e gestire adeguatamente eventuali incidenti di sicurezza implementa una serie di procedure e azioni che ricoprono tutte le diverse fasi dell'incidente rispettando il principio della Privacy By Design & By Default.

4.2.1 PIANO DI GESTIONE DEGLI INCIDENTI

GRIFO MULTIMEDIA ha definito controlli e procedure per poter permettere un approccio organizzato e regolato alla gestione degli incidenti come parte della propria strategia di sicurezza delle informazioni.

Qualora si verificano incidenti relativi alla sicurezza informatica di gravità tale che sia presente un rischio elevato per i diritti e le libertà fondamentali degli interessati, GRIFO MULTIMEDIA si occuperà di comunicare l'accaduto al Cliente nel minor tempo possibile.

Il piano di gestione degli incidenti si basa su un approccio proattivo e reattivo, garantendo che eventuali problemi vengano identificati, gestiti e risolti tempestivamente. Viene implementata una classificazione degli incidenti basata sulla loro criticità – e l'individuazione dei processi o le funzioni vitali in base al loro business aziendale per determinare le priorità di intervento.

Grifo multimedia Srl

Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy

P.IVA 04954210722

Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762

info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

4.3 NOTIFICA E COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDERS

In caso di incidente, i clienti vengono notificati entro un periodo massimo di 72 ore dal rilevamento dell'evento. Le notifiche includono informazioni dettagliate sull'incidente, le azioni correttive adottate e il tempo stimato per la risoluzione. La comunicazione avviene attraverso canali sicuri e predefiniti. Il canale utilizzato per la comunicazione e le caratteristiche di quest'ultima saranno definite da GRIFO MULTIMEDIA in base alla tipologia di violazione.

Il referente che sarà contattato da GRIFO MULTIMEDIA in caso di incidente è il Responsabile del progetto in caso di ente privato, il RUP nel caso di ente pubblico, definito all'interno del contratto.

Il referente di GRIFO MULTIMEDIA da contattare per la segnalazione di eventuali incidenti o per ottenere un aggiornamento su segnalazioni precedenti è il Responsabile di Progetto di pertinenza al servizio utilizzato (vedere sezione contatti all'interno di questo documento).

4.3.1 RIFERIMENTI ALLA NORMA ISO/IEC 27001:2022

Le procedure di gestione degli incidenti sono allineate alla norma ISO/IEC 27001:2022 e al Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR), garantendo un approccio sistematico e standardizzato alla rilevazione, analisi, contenimento e recupero dagli incidenti.

Tutti i dettagli relativi alla gestione degli incidenti sono presenti nelle policy aziendali, producibili avanzando apposita richiesta tramite il Canale di Assistenza Tecnica (vedere la sezione Contatti di questo whitepaper).

5 DIRITTO DI AUDIT E VALUTAZIONE DA PARTE DI TERZI

GRIFO MULTIMEDIA, in quanto fornitore di servizi cloud, si rende disponibile ad essere sottoposto ad audit periodico da parte del Cliente rispettando le regole e le indicazioni decise preliminarmente.

5.1 MODALITÀ DI AUDIT

Il Cliente ha il diritto di richiedere audit periodici per verificare la conformità ai termini dello SLA e alle normative applicabili. Gli audit possono includere verifiche dei sistemi, processi e infrastrutture utilizzate per l'erogazione del servizio.

5.2 REQUISITI NORMATIVI E STANDARD ISO/IEC 27001:2022 E 27018:2025

Il fornitore è certificato secondo gli standard ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27018, che garantiscono la conformità a elevati livelli di sicurezza per i servizi cloud. Gli audit possono essere condotti da enti terzi qualificati o direttamente dal Cliente previa notifica scritta.

5.3 LIMITAZIONI ALL'ESECUZIONE DI AUDIT

Quando l'esecuzione di audit individuali da parte dei clienti non è praticabile o potrebbe compromettere la sicurezza complessiva dell'infrastruttura, GRIFO MULTIMEDIA mette a

Grifo multimedia Srl

Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy

P.IVA 04954210722

Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762

info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

disposizione evidenze indipendenti e aggiornate - come certificazioni, rapporti di audit e attestazioni di conformità - a garanzia della trasparenza e dell'efficacia del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

6 MODALITÀ DI ACCESSO E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

GRIFO MULTIMEDIA si impegna a fornire le modalità di attivazione e cessazione del servizio adottando politiche di dismissione e di portabilità dei dati, osservando le best practices vigenti.

Il processo di attivazione decorre dalla sottoscrizione contrattuale e prevede l'attivazione entro 7 giorni dell'istanza applicativa, l'abilitazione dei servizi acquisiti e la trasmissione delle credenziali temporanee di primo accesso.

6.1 REGISTRAZIONE E DEREGISTRAZIONE

Il servizio è accessibile esclusivamente tramite autenticazione. Le credenziali di primo accesso sono create da GRIFO MULTIMEDIA e consegnate tramite canale sicuro al referente del Cliente o a tutti coloro da lui designati.

La creazione delle credenziali di primo accesso avverrà successivamente alla sottoscrizione del contratto con GRIFO MULTIMEDIA, seguendo le modalità di seguito descritte

Le richieste di attivazione di nuove credenziali devono essere inviate all'Assistenza via e-mail a uno degli indirizzi riportati nella sezione "12.1. CONTATTI ASSISTENZA".

Nel caso in cui è GRIFO MULTIMEDIA a definire la prima credenziale di accesso, essa verrà comunicata attraverso sistema specifico di consegna delle password

È possibile, qualora sia definito all'interno del contratto, abilitare il Cliente alla creazione autonoma di ulteriori accessi alla piattaforma SaaS.

È compito del Cliente prendere in carico le credenziali di primo accesso e procedere immediatamente con la variazione della relativa password.

È dovere del Cliente attuare tutte le buone norme sulla conservazione in sicurezza delle credenziali di accesso ai servizi SaaS GRIFO MULTIMEDIA.

Qualora si avesse il sospetto della compromissione delle credenziali di accesso, il Cliente è tenuto a eseguire tempestivamente la variazione della password in autonomia o aprendo una richiesta di supporto esclusivamente tramite l'invio di una email all'Assistenza a uno degli indirizzi riportati nella sezione "12.1. CONTATTI ASSISTENZA".

Qualora l'utente non ricordi lo username di accesso è tenuto a contattare l'Assistenza con la medesima modalità.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

GRIFO MULTIMEDIA non sarà tenuta responsabile per qualsiasi inconveniente derivato dall'utilizzo non autorizzato delle sue credenziali di accesso ai servizi SaaS di GRIFO MULTIMEDIA

In questo caso sarà responsabilità del Cliente la corretta creazione, gestione, comunicazione ed eventuale eliminazione di queste credenziali di accesso.

Qualora ci fosse la necessità di visionare una versione di prova (demo) dell'applicativo SaaS prima della sottoscrizione del contratto, saranno create credenziali esclusivamente dedicate a questo scopo su un'ambiente dedicato.

6.2 De-registrazione e sospensione degli utenti

La de-registrazione degli utenti dal servizio SaaS di GRIFO MULTIMEDIA avviene in una delle seguenti forme:

- A seguito di richiesta scritta da parte del Cliente, convalidata per iscritto dall'affidatario, che dovrà pervenire via email all'Assistenza a uno degli indirizzi riportati nella sezione "CONTATTI ASSISTENZA". Tale de-registrazione comporta **la cancellazione totale dei dati relativi all'utente**. Essa diventa obbligatoria nel momento in cui l'utente recede dal consenso all'utilizzo dei dati, possibilità prevista nei servizi SaaS di Grifo multimedia. In questo caso GRIFO MULTIMEDIA si impegna a processare le richieste di de-registrazione dal servizio SaaS secondo le tempistiche definite nella "Tabella 1 – SLA Assistenza
- Alla cessazione del contratto, vengono cancellati tutti i dati raccolti dai servizi cloud dell'organizzazione, fermo restando la richiesta da parte del cliente di ottenere un export dei dati raccolti in formato concordato con il cliente. Per maggiori informazioni vedere il punto "POLITICHE DI DISMISSIONE"

Per maggiori informazioni sul processo di registrazione degli utenti alle piattaforme SaaS di GRIFO MULTIMEDIA, è possibile attivare una richiesta di supporto inviando una email all'Assistenza a uno degli indirizzi riportati nella sezione "CONTATTI ASSISTENZA".

6.3 BLOCCO E SOSPENSIONE CREDENZIALI

GRIFO MULTIMEDIA provvede al blocco delle credenziali di accesso di un utente al servizio SaaS attraverso le modalità di seguito descritte:

- Il blocco può essere richiesto dal titolare delle credenziali, dall'affidatario o da una figura di ruolo gerarchico superiore all'affidatario, al fine di impedire l'accesso alla piattaforma da parte dell'utente;
- Il blocco può inoltre avvenire automaticamente, a seguito di ripetuti tentativi di accesso alla piattaforma falliti dall'utente;
- Il blocco riguarda sia l'accesso alla piattaforma, sia l'uso di API autenticate di interscambio dati;
- Il blocco è da intendersi permanente fino a contraria comunicazione da parte dell'Ente.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

Le richieste di sblocco delle credenziali devono pervenire nelle modalità di seguito descritte:

- Nel caso in cui il blocco delle credenziali sia stato richiesto dall'utente stesso, potrà essere lo stesso utente titolare delle credenziali a richiederne lo sblocco;
- Nel caso in cui il blocco delle credenziali sia stato richiesto dall'affidatario o da una figura di ruolo gerarchico superiore, lo sblocco potrà essere richiesto esclusivamente da tali figure.
- Le richieste provenienti da soggetti diversi da quelli sopra indicati saranno ritenute non autorizzate e pertanto respinte.

GRIFO MULTIMEDIA provvede alla sospensione delle credenziali di accesso secondo le modalità di seguito descritte:

- Le richieste di sospensione devono essere inviate via email indicando la data di fine sospensione;
- La sospensione può essere richiesta dal titolare delle credenziali, dall'affidatario o da una figura di ruolo gerarchico superiore;
- La sospensione può inoltre avvenire automaticamente, a seguito di aggiornamenti del quadro amministrativo di gestione;
- Le richieste provenienti da soggetti diversi da quelli sopra indicati saranno ritenute non autorizzate e pertanto respinte.

Le richieste di riattivazione delle credenziali devono essere trasmesse nelle modalità di seguito descritte

- Nel caso in cui la sospensione sia stata richiesta dall'utente titolare delle credenziali o derivi da tentativi di accesso falliti, potrà essere lo stesso utente a richiederne la riattivazione;
- Nel caso in cui la sospensione delle credenziali sia stata richiesta dall'affidatario o da una figura di ruolo gerarchico superiore, la riattivazione potrà essere richiesta esclusivamente da tali figure.

Le richieste provenienti da soggetti diversi da quelli sopra indicati saranno ritenute non autorizzate e pertanto respinte.

6.4 POLITICHE DI DISMISSIONE

Il processo di disattivazione parziale o totale del servizio si attiva automaticamente decorsi 30gg dal termine contrattuale o a seguito di esplicita richiesta del Cliente.

Alla cessazione del contratto, il fornitore si impegna a garantire la disponibilità dei dati del Cliente per un periodo di almeno 30 giorni al fine di consentire una transizione agevole.

I dati vengono eliminati definitivamente al termine del periodo di conservazione, in conformità con le linee guida di ISO/IEC 27001:2022.

Il proprietario esclusivo dei dati raccolti e memorizzati nell'archivio dell'applicativo è il Cliente.

Grifo multimedia Srl

Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy

P.IVA 04954210722

Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762

info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

Le politiche di cessazione rispettano le best practices descritte in ISO/IEC 27001:2022 per la sicurezza delle informazioni e la continuità operativa, assicurando un processo di transizione sicuro e trasparente.

7 PORTABILITÀ DEI DATI

Il Cliente ha il diritto di richiedere una copia completa dei propri dati in un formato standard e interoperabile, garantendo la facilità di migrazione verso altri fornitori.

Per questo genere di richieste è necessario che da parte dell'affidatario o da una figura di ruolo gerarchico superiore a esso, pervenga richiesta scritta via email all'Assistenza a uno degli indirizzi riportati nella sezione "12.1. CONTATTI ASSISTENZA".

Il processo e le politiche di portabilità rispettano le best practices di ISO/IEC 27001:2022. Al termine del contratto tra GRIFO MULTIMEDIA e il Cliente, quest'ultimo riceverà copia completa dei dati a chiusura del servizio, in formati concordati con il Cliente (es. CSV, MDB, SQL Server, ecc).

7.1 ESPORTAZIONE DEI DATI

GRIFO MULTIMEDIA mette a disposizione degli utenti dell'Ente abilitati diverse modalità di esportazione dei dati.

Le modalità di esportazione disponibili sono le seguenti e verranno descritte dettagliatamente nelle sezioni successive:

- Esportazioni autonome dell'utente
L'utente può esportare in autonomia i dati visualizzati nei report della piattaforma in vari formati;
- Esportazioni specifiche richieste a GRIFO MULTIMEDIA
Comprendono query o query parametrizzate predisposte da GRIFO MULTIMEDIA su richiesta del cliente, al fine di consentire l'esportazione di dati formattati secondo esigenze specifiche;
Tutte le esportazioni vengono eseguite nel rispetto delle policy di sicurezza e riservatezza dei dati previste da ACN.

7.2 ESPORTAZIONE INTERA BANCA DATI

L'azienda o l'Ente che ha in essere rapporti contrattuali con GRIFO MULTIMEDIA in corso di validità, che prevedono l'erogazione o l'utilizzo del servizio SaaS, può richiedere l'esportazione dell'intera banca dati: per procedere in tal senso è necessario che da parte dell'affidatario o da una figura di ruolo gerarchico superiore all'affidatario, pervenga richiesta scritta all'indirizzo riportato nella sezione "12.1. CONTATTI ASSISTENZA".

Il database contenente l'intera banca dati sarà consegnato in un file compresso e protetto, la cui password sarà inviata tramite email al richiedente e il file sarà reso accessibile mediante opportuna piattaforma di trasferimento, tramite apposito link di download inviato in risposta alla

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

richiesta. Il file così condiviso sarà disponibile per il download per un periodo massimo di 15 giorni dal momento della comunicazione di avvenuta condivisione; qualora i dati non vengano scaricati entro tali termini, il cliente dovrà procedere nuovamente a richiedere l'esportazione.

Non saranno forniti altri formati o utilizzati altri canali rispetto agli standard in uso a GRIFO MULTIMEDIA. Le modalità di conservazione dei dati applicate da GRIFO MULTIMEDIA saranno le medesime previste dalle vigenti norme ACN; per eventuali informazioni si rimanda ai canali ACN.

7.3 ADOZIONE DI STANDARD APERTI

GRIFO MULTIMEDIA garantisce al Cliente la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio SaaS in formati pubblici e aperti.

Allo scopo di consentire la migrazione da un altro Fornitore SaaS o servizio SaaS, GRIFO MULTIMEDIA garantisce al Cliente la possibilità di importare i dati all'interno del servizio SaaS tramite formati pubblici e aperti.

GRIFO MULTIMEDIA si rende disponibile alla pubblicazione della documentazione a richiesta del Cliente di appositi manuali di gestione delle interfacce API.

L'adozione di standard aperti garantisce che i dati e le applicazioni siano interoperabili tra diverse piattaforme e fornitori. Tra gli standard supportati dal servizio si annoverano:

- OpenAPI per la documentazione e l'integrazione delle API;
- JSON e XML per la formattazione dei dati;
- ODF (Open Document Format) per documenti elaborati.

Questi standard assicurano la flessibilità e riducono i costi legati alla migrazione e all'integrazione.

8 RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

GRIFO MULTIMEDIA può trattare PII al fine unico di eseguire il lavoro concordato con il Cliente in fase contrattuale.

GRIFO MULTIMEDIA è responsabile delle PII che risiedono su suoi servizi SaaS e sarà sua responsabilità garantire la loro protezione, integrità e disponibilità.

GRIFO MULTIMEDIA assicura che tutti coloro che operano nell'ambito dell'erogazione dei servizi siano adeguatamente selezionati e formati al fine di poter raggiungere la consapevolezza dell'importanza delle informazioni trattate.

A tutti i dipendenti e collaboratori che operano con le informazioni del Cliente e i servizi forniti, GRIFO MULTIMEDIA richiede la firma di una NDA e il rispetto delle relative politiche aziendali.

Sono inoltre pianificati programmi periodici di formazione e verifica interna del personale.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

8.1 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La protezione delle PII raccolte dal sistema avviene con crittazione dell'archivio dati, secondo le indicazioni sullo sviluppo sicuro di AGID.

Nell'ambito del servizio di assistenza, GRIFO MULTIMEDIA si impegna a non divulgare a terzi PII senza l'esplicito consenso del Cliente, salvo che questa azione non vada in violazione della legislazione corrente.

I dati contenenti PII utilizzati nell'ambito di test vengono anonimizzati. Il servizio si impegna a garantire la protezione dei dati personali attraverso:

- **Crittografia** dei dati a riposo e in transito;
- **Controlli di accesso basati sui ruoli** (RBAC) per limitare l'accesso alle informazioni sensibili;
- **Valutazioni di impatto sulla protezione dei dati** (DPIA), in conformità con l'articolo 35 del GDPR, per identificare e mitigare rischi associati al trattamento dei dati.
- **Osservanza dei principi di Privacy By Design & By Default** per adottare tutte le misure più adeguate al contesto ex ante ed ex post il trattamento.

9 COMPLIANCE CON GDPR E ISO/IEC 27001

Il servizio è pienamente conforme ai requisiti del GDPR e certificato ISO/IEC 27001:2022. Questo include:

- Procedure trasparenti per la gestione dei diritti degli interessati (accesso, rettifica, cancellazione, portabilità);
- Processi di audit periodici per garantire il rispetto delle normative;
- Trattamento dei dati personali in accordo con principi di minimizzazione e proporzionalità.

Nel caso di richieste fatte nell'ambito di procedimenti giudiziari, GRIFO MULTIMEDIA si impegna a darne tempestiva informazione al Cliente salvo liceità dell'azione.

10 METODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

GRIFO MULTIMEDIA adotta un modello di assistenza centralizzato, che garantisce la gestione unificata delle richieste di supporto del Cliente e il monitoraggio continuo delle performance del servizio.

Per effettuare una segnalazione, il Cliente deve contattare l'Assistenza GRIFO MULTIMEDIA attraverso uno dei canali ufficiali indicati nella sezione apposita denominata "Contatti". Qualora la richiesta venga inviata via email, è consigliato indicare un oggetto e una descrizione coerente con la problematica riscontrata, al fine di velocizzare le operazioni di identificazione e risoluzione del problema.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

Ogni richiesta ricevuta viene tracciata tramite l'assegnazione di un codice identificativo, che sarà inviato in risposta all'indirizzo email di colui che ha contattato l'Assistenza. Il codice identificativo consente al Cliente di interagire con l'Assistenza e di ricevere da essa eventuali riscontri in merito alla segnalazione. L'analisi e l'evoluzione della problematica saranno discusse tramite email e tutte le interazioni saranno tracciate tramite il codice identificativo; allo scopo di ciò è fondamentale che ogni risposta ricevuta dal Cliente sia pervenuta all'Assistenza in risposta all'email che ha aperto la segnalazione o successive.

Dopo aver ricevuto la richiesta l'Assistenza GRIFO MULTIMEDIA avvia una fase di analisi preliminare volta a identificare la natura del problema, verificando la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite dal Cliente e richiedendo se necessari ulteriori approfondimenti: se la problematica risulta chiara, l'addetto dell'Assistenza assegnerà al tecnico competente la richiesta e a partire da quel momento decorrerà il tempo di risposta previsto dalle SLA.

L'addetto che si occuperà della richiesta fornirà risposta alla stessa e attenderà risposta da parte del Cliente entro 72 ore; in assenza di risposta entro tale termine, la segnalazione verrà considerata chiusa per mancanza di risposta da parte del Cliente.

Qualora il tecnico incaricato ritenga siano necessarie ulteriori informazioni o chiarimenti contatterà il Cliente e, in questo caso, il conteggio del tempo di risposta previsto dalle SLA sarà sospeso fino al ricevimento delle informazioni richieste, per poi riprendere al momento della ricevuta risposta da parte del Cliente.

Individuate le cause del problema l'Assistenza procederà con le fasi di risoluzione che possono essere di varia tipologia:

1. Risoluzione tramite correzione sul dato
È possibile un intervento sui dati, in modo che possa essere ripristinato il corretto funzionamento del sistema e la ripresa delle attività da parte del Cliente, agendo sulle informazioni imputate senza necessità di intervento sulle logiche del software;
2. Risoluzione tramite correzione immediata del software, fix
Qualora sia presente un errore sulle logiche di funzionamento del software, gli addetti GRIFO MULTIMEDIA possono adoperare delle correzioni immediate in modo che tali logiche diano il risultato atteso. Tali correzioni vengono assoggettate a tempi di rilascio di fix correttivi.
3. Risoluzione tramite correzione del software, aggiornamento di versione
Qualora sia presente una mancanza all'interno delle logiche di funzionamento del software, gli addetti GRIFO MULTIMEDIA possono provvedere all'integrazione di tali logiche, che andranno a evolvere il sistema stesso generando quindi una nuova versione. Tale versione sarà assoggettata a tempi di rilascio più lunghi.

Nel caso in cui il problema venga risolto attraverso quanto descritto nei punti 1. e 2. di cui sopra, la segnalazione sarà ritenuta risolta e saranno applicati i tempi descritti nel paragrafo "Livelli di servizio di assistenza" per la risoluzione della stessa. Rimane onere del segnalatore l'eventuale ripresa della segnalazione qualora la problematica risulti non essere completamente risolta, o si ripresentasse nuovamente in un altro scenario.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

GRIFO MULTIMEDIA offre la possibilità ai propri Clienti di visualizzare una dashboard dedicata contenente informazioni e statistiche su ticket aperti e chiusi. Per accedere a tale dashboard è necessario fare richiesta all'Assistenza.

10.1 LIVELLI DI SERVIZIO DI ASSISTENZA

Gli SLA adottati da GRIFO MULTIMEDIA sono i seguenti:

- SLA di disponibilità del Servizio. GRIFO MULTIMEDIA ha definito che gli applicativi SaaS sono disponibili con availability del 99.5 % su base mensile.
- SLA di rispetto dei tempi di prima risposta, presa in carico e risoluzione delle richieste.

GRIFO MULTIMEDIA si impegna a dare una prima risposta, a prendere in carico e a risolvere le segnalazioni dei Clienti, dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i festivi italiani, secondo le tempistiche definite nella "Tabella 1 - SLA Assistenza", espresse in ore lavorative e definite in base alla natura del problema e alla tipologia di intervento richiesto; le tipologie di richiesta sono così distinte:

- RDA – Richiesta di Assistenza;
- RED – Richiesta Export Dati.

Tipologia	Descrizione	Classificazione risoluzione	Priorità	Tempo risposta massimo	Tempo presa in carico massimo	Tempo di risoluzione minimo stimato	Tempo di risoluzione massimo
RDA	Intero sistema indisponibile	Ripristino del sistema	Urgente	1	1	1	2
RDA	Funzionalità critiche indisponibili, con immediato impatto sull'operatività degli utenti	Correzione immediata del software	Alta	4	7	7	37
RDA	Funzionalità non critiche indisponibili, senza immediato impatto sull'operatività degli utenti	Correzione sul dato	Normale	7	15	37	150

Grifo multimedia Srl
 Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
 P.IVA 04954210722
 Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
 info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

RDA	Funzionalità non critiche indisponibili, senza immediato impatto sull'operatività degli utenti	Correzione in nuova versione	Bassa	21	42	150	300
RDA	Richiesta di assistenza generica o chiarimenti	Invio di informazioni o risposte	Bassa	21	42	150	300
RED	Richiesta di esportazione dei dati secondo specifiche richieste	Esportazione dei dati	Urgente	7	-	-	52
RED	Richiesta di esportazione dei dati secondo specifiche richieste	Esportazione dei dati	Bassa	14	-	-	104
RED	Richiesta di esportazione dell'intera banca dati	Esportazione dell'intera banca dati	Urgente	7	-	-	52
RED	Richiesta di esportazione dell'intera banca dati	Esportazione dell'intera banca dati	Bassa	14	-	-	104

Tabella 1 - SLA Assistenza

Si precisa che i tempi di risoluzione decorrono dal momento in cui la problematica viene identificata.

GRIFO MULTIMEDIA adotta questi specifici SLA con l'obiettivo di misurare il livello di qualità del Servizio offerto. Tali livelli sono definiti attraverso KPI oggettivi e misurabili, che rappresentano i parametri di riferimento per la valutazione delle prestazioni del Servizio.

Per assicurare il costante rispetto dei KPI associati agli SLA, le misurazioni vengono effettuate e monitorate in modo continuativo tramite strumenti e software dedicati; in nessun caso saranno prese in considerazione misurazioni dei KPI effettuate per mezzo di strumenti diversi dai sistemi predisposti da GRIFO MULTIMEDIA.

Si precisa inoltre che, nell'ambito dei KPI, non vengono conteggiati i periodi di indisponibilità del Servizio dovuti a interventi di manutenzione programmata da GRIFO MULTIMEDIA.

Il Cliente, al fine di verificare il rispetto degli SLA da parte di GRIFO MULTIMEDIA, può richiedere un

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

report riepilogativo dettagliato contenente i dati relativi al monitoraggio dei KPI di proprio interesse.

La richiesta dovrà pervenire contattando l'Assistenza, secondo le modalità disponibili nella sezione "12. REFERENTI E CONTATTI".

GRIFO MULTIMEDIA si impegna a inviare il report entro 10 giorni lavorativi dal momento della ricezione della richiesta. A decorrere dalla data di trasmissione del report, il Cliente dispone di 10 giorni di tempo per comunicare a GRIFO MULTIMEDIA eventuali contestazioni in merito al mancato rispetto dei livelli di servizio SLA, utilizzando il medesimo canale attraverso il quale il report è stato trasmesso. Alla ricezione della notifica di presunto disservizio, al fine di valutare la fondatezza della contestazione, GRIFO MULTIMEDIA avvierà una verifica interna grazie all'analisi dei dati in proprio possesso. Al termine dell'attività di verifica, GRIFO MULTIMEDIA comunicherà al Cliente l'esito di quest'ultima e conseguentemente l'accoglimento o il rigetto della contestazione presentata.

11 REFERENTI E CONTATTI

Per problematiche inerenti a errori sul software sui servizi SaaS erogati da GRIFO MULTIMEDIA, o alla gestione dei servizi è possibile contattare l'Assistenza inviando una email ai seguenti indirizzi

- **helpdesk@grifomultimedia.it**

Per richieste relative a incidenti di sicurezza:

- **cybersecurity@grifomultimedia.it**

Per informazioni sul trattamento dei dati:

- **dpo.grifomultimedia@grifomultimedia.it**

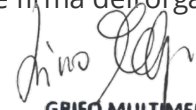
12 GLOSSARIO

- ACN - Agenzia per la cybersicurezza nazionale.
- AGID - Agenzia per l'Italia digitale.
- API (Application Programming Interface): Interfacce che permettono l'interazione tra diverse applicazioni software.
- ARUBA - Aruba S.p.A.
- CSP – Cloud Service Provider, fornitore di servizi Cloud.
- DPIA (Data Protection Impact Assessment): Strumento per valutare gli impatti del trattamento dei dati personali.
- KPI - Key Performance Indicators: parametri oggettivi atti a monitorare il rispetto dello SLA.
- NDA - Non Disclosure Agreements, accordo di riservatezza.
- NTP – Network Time Protocol, protocollo per la sincronizzazione degli orologi dei server.
- PII - Personally Identifiable Information, ovvero informazioni relativi alla persona fisica.

Grifo multimedia Srl
Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
P.IVA 04954210722
Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it

- RBAC (Role-Based Access Control): Modello di sicurezza che assegna permessi agli utenti in base ai loro ruoli.
- RPD/DPO - Responsabile della Protezione dei Dati/Data Protection Officer
- RUP – Referente Unico del Progetto.
- SaaS – Software as a Service: è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera e gestisce un'applicazione che mette a disposizione dei propri clienti via Internet.
- SLA - Service Level Agreement.

Timbro e firma dell'organizzazione


GRIFO MULTIMEDIA S.r.l.
 Presidente del Consiglio
 di Amministrazione
Dott. Livio Melfi

Grifo multimedia Srl
 Via Bruno Zaccaro 17-19, 70126 Bari – Italy
 P.IVA 04954210722
 Tel. +39.080.4602093 - Fax: +39.080.5481762
 info@grifomultimedia.it - www.grifomultimedia.it