

Erogazione Servizi UnoLegal

Approvazione

Redatto Da: **Unolegal**

Approvato Da: **Unolegal**

16/10/2019

16/10/2019

Revisioni

Data

Indicazione Della Revisione Effettuata

Note

16/10/2019

Versione definitiva

Sommario

1.	Scopo E Applicazione	3
2.	Riferimenti	3
3.	Definizioni	3
4.	Responsabilità	3
5.	Servizio GoPrivacy	3
5.1	Erogazione dell'Assistenza al Servizio GoPrivacy	3
5.2	Formazione a distanza (e-Learning) tramite GoPrivacy	4

1. Scopo E Applicazione

Questa procedura stabilisce le regole operative da adottarsi per l'erogazione dell'Assistenza al Servizio GoPrivacy.

2. Riferimenti

Vedi registrazioni "ISO - Riferimenti Normativi" su USM.

3. Definizioni

Azione Correttiva	Insieme delle attività definite per eliminare le cause di esistenti <i>Non Conformità</i> , difetti o altre situazioni non desiderate, per evitare che si ripetano. L' <i>Azione Correttiva</i> può essere abbreviata in AC .
Non Conformità	Indica il mancato rispetto di un requisito, sia esso riferito ad una procedura che ad una richiesta dei clienti che a Norme e Leggi. La <i>Non Conformità</i> può essere abbreviata in NC .
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
RSI	Responsabile Sicurezza Informazioni
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SGSI	Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
USM	UnoServiceManagement, ossia la piattaforma software utilizzata per le registrazioni inerenti l'SGQ e l'SGSI, e per l'amministrazione dei Servizi
Sistema di ticketing	piattaforma USM per la gestione dei ticket relativi al Servizio GoPrivacy.
GoPrivacy	la piattaforma software erogata in Cloud e fornita al Cliente per la gestione della documentazione di compliance in materia di Protezione dei Dati Personali.

4. Responsabilità

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del responsabile del servizio UnoLegal, del RGQ/RGSI e della Direzione.

5. Servizio GoPrivacy

5.1 Erogazione dell'Assistenza al Servizio GoPrivacy

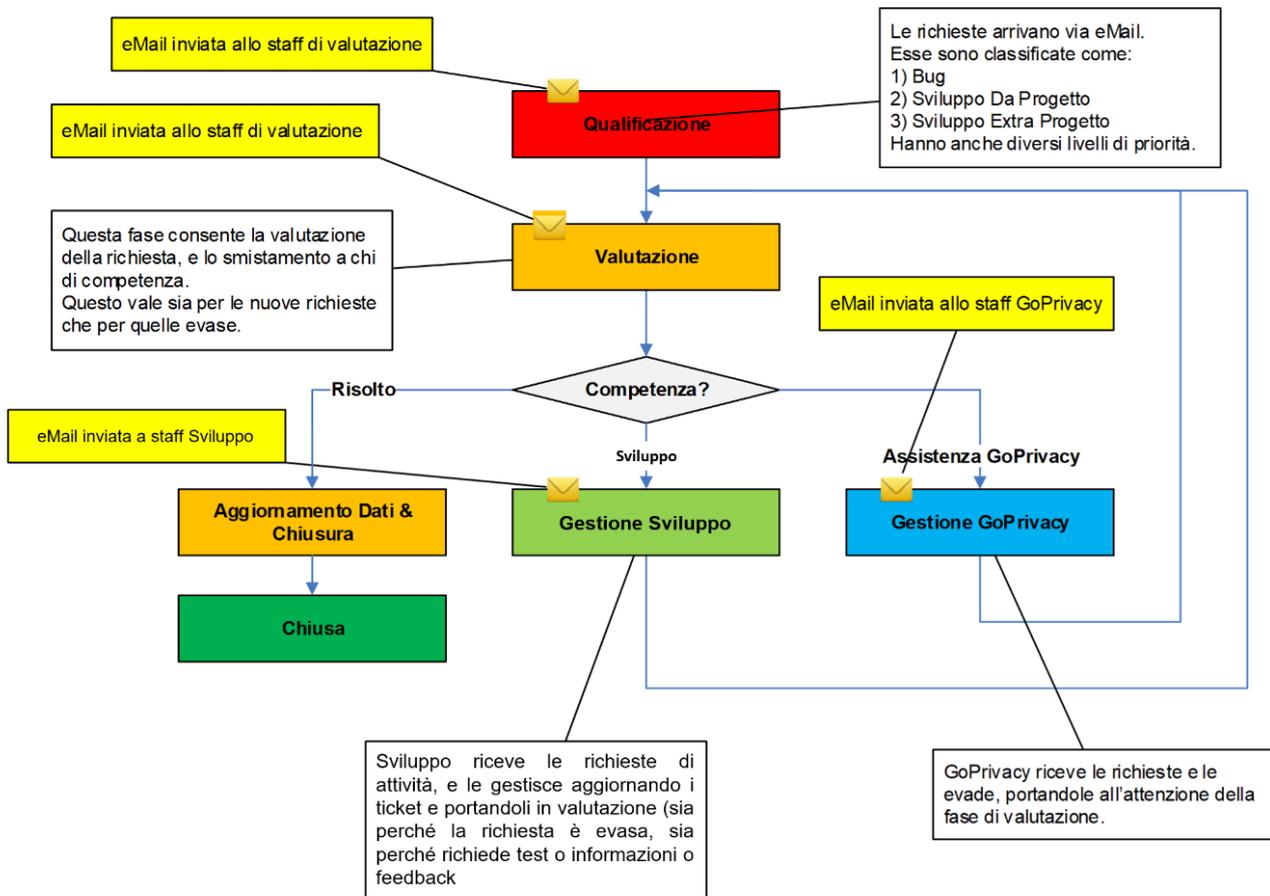
Il servizio di assistenza è disponibile tramite i seguenti canali:

Contatto telefonico attraverso il numero 011-4049448
Via e-mail all'indirizzo assistenza.privacy@sistemiuno.it
Sistema di ticketing GoPrivacy (goprivacy.1sm.it),

Il servizio di Assistenza segue le seguenti fasce orarie:
dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30

Il sistema di ticketing per la gestione delle richieste relative a GoPrivacy (goprivacy.1sm.it) cattura le mail inviate all'indirizzo sviluppo.goprivacy@sistemihs.it, e le riporta in forma di ticket a sistema. Vengono anche catturate eventuali comunicazioni successive, per via del TAG inserito nell'oggetto.

All'interno del sistema di ticketing è stato impostato il seguente **WorkFlow**, allo scopo di governare le attività per portare le richieste dallo stato iniziale di Qualificazione, a quello finale di Chiusura, seguendo il percorso necessario ed ottimizzato per il tracciamento delle attività:



5.2 Formazione a distanza (e-Learning) tramite GoPrivacy

Mediante la piattaforma presente sul portale GoPrivacy "<https://tool.goprivacy.it>" vengono erogati i servizi di formazione in modalità di e-learning, sfruttando le potenzialità di internet per fornire formazione, distribuendo contenuti didattici multimediali on-line (audio e video). In tale modalità, più utenti possono accedere ai contenuti dei corsi in ogni luogo ed in qualsiasi momento avendo al possibilità di testare, al termine, le proprie conoscenze attraverso test specifici.

Il commerciale di riferimento inserisce su USM l'ordine del cliente ed indica la persona referente e, se è un nuovo cliente del Gruppo Sistemi Torino e non solo della struttura UnoLegal, indica anche il numero di telefono, la sede ed altri dati utili per l'anagrafica. Successivamente la struttura "Servizi segreteria Privacy" utilizza il nome del referente, il suo indirizzo e-mail e la ragione sociale esatta del cliente e, in caso di mancanza di dati, provvede a richiederli al commerciale stesso.

La struttura “Servizi segreteria Privacy” contatta il cliente chiedendo di effettuare la registrazione come referente sulla piattaforma GoPrivacy "<https://tool.goprivacy.it>" e spiegando tutto quello che il referente dovrà fare. In questo modo si verifica la compatibilità tecnica del cliente a ricevere le email da parte della piattaforma GoPrivacy.

Il cliente successivamente conferma l’email di registrazione inviata dal sistema, mentre la struttura UnoLegal riceverà all’indirizzo di posta assistenza.privacy@sistemiuno.it, un indirizzo e-mail che consisterà in quello del referente.

Dopo la registrazione vengono generate e inviate le licenze con scadenza prestabilita (presente all’interno dell’ordine) all’indirizzo citato, spiegando, le modalità tecniche di utilizzo. I requisiti tecnici per l’utilizzo della piattaforma sono anche presenti sul sito.

Per ogni richiesta di assistenza, il cliente deve scrivere agli indirizzi e-mail prestabiliti come assistenza.privacy@sistemiuno.it. La Servizi segreteria Privacy provvederà all’Assistenza o a mezzo email o a mezzo telefono.

Ogni inizio mese viene effettuato il controllo di quali codici non siano stati utilizzati e i consulenti autorizzano la Servizi Segreteria Privacy ad inviare un sollecito.