

Informativa legale

Ultima modifica: 04-01-2012 (documento redatto anche ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196/03)

Sito www.diagnosionline.com

Il servizio erogato da www.diagnosionline.com

Il sito eroga una serie articolata di servizi di diagnosi, monitoraggio e sicurezza.

I servizi vengono erogati “on demand” su richiesta del cliente e consistono nel controllo di strutture informatiche ma anche di singoli computer del cliente. Le attività di diagnosi, monitoraggio e sicurezza vengono svolte con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie (tra le quali il framework Phalanx, software proprietario DigitalExpert) e sotto costante supervisione umana, con l'obiettivo di risolvere le anomalie riscontrate dal cliente e/o di segnalarne il verificarsi. I sistemi permettono una pervasiva azione diagnostica, di monitoraggio e di supervisione degli aspetti di sicurezza su sistemi, infrastrutture e servizi informatici erogati dai sistemi dei clienti. Il tutto in forma estremamente flessibile e personalizzabile sulle necessità o problemi del cliente.

Il sito è gestito in toto dall'azienda DigitalExpert.it, che ne è proprietaria, realizzatrice, conduttrice e ne amministra ed eroga le funzionalità in totale autonomia tecnica e commerciale.

Tutela dei dati personali e della privacy

Per necessità operative, nel rapporto con il cliente e per il servizio concordato, DigitalExpert acquisirà per forza di cose specifiche informazioni relative ai sistemi, alle infrastrutture ed alle operatività dei clienti. Queste informazioni verranno gestite da DigitalExpert con il massimo della riservatezza e sicurezza come sotto meglio specificato.

Tutela dei dati personali, delle credenziali e delle informazioni critiche

Il possesso esplicito di credenziali di accesso ai sistemi del cliente non è di per sé necessario per svolgere gran parte delle attività proposte ai clienti. Il servizio è infatti concepito in modo da ridurre al minimo le necessità di acquisizione di credenziali, delle quali DigitalExpert si impegna ad una gestione accurata e delimitata ai compiti.

In particolare DigitalExpert si impegna a:

- 1) richiedere credenziali di accesso solo ove strettamente necessario e sempre cercando di fornire (se esistenti) soluzioni alternative al loro utilizzo diretto
- 2) conservare con cura le credenziali in questione, possedendole per il solo tempo strettamente necessario, in costante comunicazione con il cliente per poter effettuare un sollecito reset delle credenziali stesse non appena il loro utilizzo è terminato da parte di DigitalExpert
- 3) fornire costante feedback al cliente dello stato di utilizzo delle credenziali eventualmente “attive” lato DigitalExpert
- 4) conservare logs di accesso e di operatività per ogni funzionalità di cui DigitalExpert possedesse le credenziali, in modo da poter ricostruire eventuali attività svolte.

Software disponibile sul sito www.diagnosionline.com

Tutto il software disponibile per il download e l'utilizzo dal sito suddetto è di proprietà di DigitalExpert.it ed è di esclusiva realizzazione (“software proprietario”).

L'utilizzo del software è soggetto alle condizioni e alle modalità del contratto di licenza d'uso

allegato al software o presente nel contratto di erogazione del servizio concordato tra le parti. In particolare www.diagnosionline.com, tramite il framework Phalanx, fornisce servizi “lato server” (monitoraggio “non invasivo”, diagnosi e verifiche di sicurezza) e anche “lato cliente” (agenti, plugins, tools aggiuntivi, etc).

Tutto questo materiale software (presente sui nostri sistemi o concesso in uso presso il cliente) e' di proprieta' di DigitalExpert e, al termine del rapporto concordato detto materiale verra' rimosso dai sistemi del cliente e non dovra' in alcun modo essere piu' utilizzato dal cliente, essendo cessato il rapporto ed essendo decaduta quindi la relativa licenza d'uso “embedded” al servizio.

Il software e' opera di ingegno e come tale e' tutelato dalle norme vigenti in materia. Come tale non puo' essere oggetto di esame tecnico (debugging, sniffing, reverse engineering, etc) che abbia come obbiettivo o conseguenza il recepimento di tecnologie, metodologie informazioni tecniche etc.

Nel momento in cui informazioni, sorgenti, dettagli tecnici dovessero essere involontariamente oggetto di detenzione a causa di attivita' di indagine tecnica verso altri elementi tecnici del cliente, dette informazioni non possono essere in alcun modo alienate o utilizzate ma vanno per forza di cose distrutte per impedirne l'uso a terzi.

Utilizzo del contenuto documentale ed informativo del sito www.diagnosionline.com

Le informazioni presenti sul sito in oggetto, a meno che non vi sia un accordo scritto che specifichi diversamente, sono di esclusiva proprieta' intellettuale di DigitalExpert.

E' quindi permessa la visione, copia, stampa e distribuzione di tutto o di parte del contenuto dei siti in questione limitatamente alle seguenti condizioni:

- 1) venga usato per scopi puramente informativi e non commerciali;
- 2) ogni copia o parte riporti estesamente la provenienza e proprieta'
- 3) non vengano fatte modifiche alle informazioni originali

DigitalExpert si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione sopra descritta.

Informazioni sui prezzi, condizioni e disponibilita'

Eventuali costi riportati nei siti possono essere oggetto di modifica senza preavviso. Anche le condizioni d'uso, i servizi forniti e le attivita' genericamente descritte potrebbero variare nell'arco del tempo. Valgono pertanto le condizioni indicate nei contratti.

Responsabilita' per errori o inesattezze contenute nel sito

DigitalExpert non ha alcuna responsabilita' per eventuali errori tipografici o inesattezze nei contenuti presenti nel sito www.diagnosionline.com nonostante gli sforzi costantemente operati per evitare la presenza di informazioni non corrette o datate.

Non potendo in assoluto garantire l'assenza totale di errori, DigitalExpert fornisce dette informazioni “AS IS” (“cosi' come sono”), senza fornire quindi alcuna garanzia implicita o esplicita su dette informazioni e senza rispondere di danni diretti o indiretti derivanti dal loro uso.

Qualunque riferimento diretto (link) o indiretto (copia) da parte di siti o documenti terzi alle informazioni presenti non comporta quindi alcuna conseguenza od obbligo verso terzi del cui operato DigitalExpert non puo' in alcun caso rispondere.

Aggiornamento dei contenuti

DigitalExpert si riserva il diritto di effettuare senza preavviso (attuali o futuri) tutti gli aggiornamenti, modifiche ed integrazioni alla documentazione presente sul sito.

Collegamenti con altri siti Web

Il sito in oggetto non e' collegato direttamente od indirettamente ad altri servizi analoghi o ad aziende i cui siti dovessero riportare link o rilanci al sito www.diagnosionline.com, almeno che questo rapporto non sia esplicitamente riportato nel nostro sito o dichiarato espressamente in altri documenti.

Data l'impossibilita' materiale di controllare quali siti presentino un link verso il nostro sito, DigitalExpert declina ogni responsabilita' verso l'operato di terzi che si dichiarino collegati, partner, collaboratori o che si dichiarino in un qualche modo riconducibili a www.diagnosionline.com.

Trattamento di feedback e risposte fornite a DigitalExpert/DiagnosiOnline.com

Ogni comunicazione o materiale inviato a digitalexpert.it/diagnosionline.com per necessita' inerenti le attivita' oggetto dell'attivita' diagnostica (compresi preventivi o necessita' di approfondimenti tecnici, viene gestita con le dovute attenzioni e la riservatezza del caso.

Per sole necessita' documentative, sempre occultando qualunque informazione che possa generare problemi di privacy e/o di sicurezza, DigitalExpert si riserva il diritto di presentare i dati dei clienti in specifici "case studies" con la massima attenzione a non rendere identificabile in alcun modo il cliente o soggetti ad esso collegati.

Solo nel caso in cui la presentazione dei dati non permettesse le necessarie cautele nel senso sopra riportato, DigitalExpert fara' esplicita richiesta al cliente di poter pubblicare i dati, nella forma piu' gradita dal cliente stesso, sempre se esso e' disponibile in tal senso.

In ogni caso la policy aziendale e' quella della massima riservatezza nei confronti del cliente, attenzione che ovviamente e' essenziale nel rapporto di fiducia tra fornitore e cliente.

Informazioni di navigazione storicizzate da www.diagnosionline.com

1) Dati di navigazione

Gli accessi al sito sono registrati nelle forme usuali tipiche di ogni sito pubblico e solo ad esclusivo fine tecnico e di sicurezza informatica. I contatti dei vari web-browser che accedono al sito, producono una registrazione di informazioni relative agli indirizzi IP, data e ora del contatto, browser utilizzato, URL referrer.

Queste informazioni (considerate "informazioni anonime") hanno esclusiva finalita' tecnica e di sicurezza informatica e non vengono in alcun modo cedute a terzi ne' vengono in qualche modo pubblicate o utilizzate all'esterno di DigitalExpert.

Questi dati sono eventualmente a disposizione della sola autorita' giudiziaria nei casi previsti (reati informatici ai danni del sito, altri reati).

2) Dati forniti dagli utenti

Ogni informazione personale o aziendale fornita a DigitalExpert riguardante il cliente o altri soggetti ad esso collegati sotto qualunque forma (indirizzi email, numeri di telefono, nomi e cognomi, altri dati personali, etc) verranno utilizzati e conservati per le sole finalita' del rapporto in essere. Nessun dato verra' ceduto a terzi per alcun motivo, fatte salve le necessita' di legge o altre richieste effettuate dall'autorita' giudiziaria.

3) Invasivita' sui sistemi del cliente

Il servizio di diagnosi/monitoraggio e sicurezza puo' prevedere l'installazione di software sui sistemi del cliente. L'invasivita' di questa operazione e' ridotta al minimo, fatta salva ogni azione

esplicitamente eseguita in quanto parte delle attività concordate con il cliente.

Il software installato viene posizionato in una cartella distinta e separata e non altera alcuna componente software o hardware del cliente.

Parte del software è realizzata in modalità “place & run” senza alcun meccanismo di setup, modifica della configurazione del sistema, installazione di librerie modificative del codice preesistente nei sistemi del cliente.

Il solo Agente Phalanx (o analogo) prevede una operazione di setup che effettua la sola installazione di un servizio del tutto separato dal resto del sistema o dalle applicazioni del cliente. L'installazione dell'agente viene effettuata su richiesta del cliente, il quale accetta i normali e ben delimitati rischi che la generica installazione di un software “agent” comporta rispetto ad eventuali malfunzionamenti che tale manovra dovesse causare.

Pur trattandosi di una evenienza rara, oggetto costante di attenzioni perché non si verifichi, nel caso l'installazione dell'agente dovesse causare problematiche operative lato cliente, la realizzazione del software è fatta in modo tale da permetterne la rimozione “come se il software non fosse mai stato utilizzato”. Nessuna DLL o libreria del sistema ospite viene infatti alterata o sostituita dall'installazione dell'agente, in modo da fornire le massime garanzie di affidabilità e sicurezza, in qualunque condizione.

Pertanto, in qualunque momento, il cliente (anche in autonomia) può arrestare e disinstallare l'agente software, rimuovere la singola cartella specifica in cui l'agente è installato e ritornare al sistema “pre-intervento”, con assoluta garanzia sia di rimozione dell'agente e del “cordone ombelicale” con DigitalExpert, sia con la certezza di non aver alcuna alterazione funzionale/prestazionale sui propri sistemi.

4) riservatezza delle comunicazioni agente-manager

Le comunicazioni tra l'agente e il server di controllo sono realizzate secondo protocolli proprietari che rendono non visibili i dati trasferiti da/verso il sistema di controllo tramite l'utilizzo di meccanismi di tipo “sniffer”, garantendo quindi la riservatezza delle comunicazioni.

Il rapporto agente-manager non è legato a configurazioni basate su informazioni “customer related”. Infatti all'atto dell'installazione, l'agente genera un codice univoco alfanumerico casuale specifico del sistema. Questo codice (e solo questo) viene associato per via cartacea allo specifico cliente.

Contatti ed informazioni

Per ogni suggerimento relativo a questo documento è gradita una vostra segnalazione, come pure è gradito ogni feedback sul documento stesso, sul sito, sul servizio e sulla policy relativa.

Potete indirizzare i vostri messaggi a info@digitalexpert.it.

DigitalExpert di Carloalberto Sartor
via Astichelli 14, 36031 – Dueville (VI) - ITALY
tel. 0444/592675
cell 3492517691

www.dianosionline.com

www.digitalexpert.it

info@digitalexpert.it