

# Trattamento dei dati tecnici e dei dati utente

Per l'esecuzione del servizio in oggetto vengono raccolti e trattati le seguenti tipologie di dati:

- **Dati amministrativi**, necessari per la stipula del contratto e la fatturazione, di cui Cineca è Titolare e per i quali si rimanda alle modalità e finalità di tali trattamento adottato per tutti i contratti Cineca.
- **Dati tecnici**, necessari per l'accesso e la fruizione dei servizi, quali credenziali di accesso ai sistemi di gestione e di management, che possono essere riferibili o ricondotti ad una persona fisica, informazioni di contatto per l'erogazione del servizio di supporto, o informazioni fornite durante l'accesso al supporto, log relativi alla fruizione del servizio
- **Dati Utente**, i dati che l'Utente deposita sui sistemi Cineca in autonomia. Si tratta di dati di cui Cineca in generale non conosce la natura ma effettua un trattamento di tipo sistemistico necessario all'erogazione del servizio, quale ad esempio effettuare mediante sistemi software le copie di backup previste o le repliche sui sistemi remoti per scopo di Disaster Recovery

La stipula del contratto comporta contestualmente:

- L'informazione all' Utente circa il trattamento dei **Dati Amministrativi** e **Dati Tecnici** di cui Cineca è Titolare.
- La nomina di Cineca in qualità di Responsabile per il trattamento dei Dati Utenti, di cui l' Utente è Titolare

## Trattamento tecnico di dati inerenti il servizio

<b>Nome del Trattamento</b>	Trattamento dei Dati Tecnici del servizio VDC2
<b>Titolare del Trattamento</b>	CINECA
<b>Motivazione del trattamento</b>	Il trattamento è indispensabile per l'erogazione del servizio e del servizio di supporto, comprese attività di troubleshooting per individuare anomalie
<b>Natura dei Dati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Credenziali di accesso ai sistemi di gestione e di management, che possono essere riferibili o ricondotti ad una persona fisica.</li><li>• Informazioni di contatto per l'erogazione del servizio di supporto (nome, cognome, e-mail, riferimenti telefonici)</li><li>• Informazioni fornite dall' Utente nell'ambito dei processi di supporto (ad esempio tramite issue di trouble ticket)</li><li>• Informazioni derivate dalle registrazioni degli eventi rilevanti (log di sistema) nell'ambito dell'erogazione del servizio e del supporto. Possono contenere indicazioni circa l' Indirizzo IP utilizzato per l'accesso (geolocalizzabile), la data e ora dell'operazione, le operazioni eseguite e le credenziali (username) utilizzate. Attraverso questa sono riconducibili alla persona fisica a cui le credenziali sono state consegnate</li></ul>
<b>Modalità del trattamento</b>	<p>I dati tecnici sono raccolti su sistemi CINECA preposti all'erogazione del servizio VDC e del servizio di Supporto (anagrafica, Issue tracker, <a href="http://customerportal.cineca.it">customerportal.cineca.it</a>)</p> <p>Sono adottate adeguate misure di sicurezza per proteggere i dati da violazioni da parte di terzi, come previsto dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO27001 ed ISO27017-ISO27018. tra le quali</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Access Management che ne consentono l'accesso al solo personale Cineca adibito alle attività di supporto e in alcuni casi al diretto interessato</li><li>• Cifratura della comunicazione per l'accesso ai dati al di fuori della rete privata dei server Cineca e comunque per tutte le comunicazioni che contengono credenziali di accesso</li><li>• Non è consentito il trasferimento di dati su sistemi diversi.</li></ul> <p>I dati raccolti possono essere utilizzati dal personale Cineca esclusivamente per le finalità strettamente legate all'erogazione del servizio e del supporto e per attività di problem determination e troubleshooting. Non possono essere consegnate o trasferite ad alcun soggetto terzo.</p>
<b>Durata della conservazione dei dati</b>	<p>Le credenziali di accesso e i dati di contatto sono rimossi al più 30 giorni dopo la cessazione del servizio, a meno che non siano necessarie per l'erogazione di altro servizio.</p> <p>I log di sistema vengono conservati per al massimo 12 mesi.</p> <p>Le informazioni fornite dall'utente nell'ambito per processo di supporto (record delle Issue di supporto) possono venire conservati per 10 anni. Tali dati sono infatti conservati sui sistemi di Request Tracking unitamente a informazioni contribute da Cineca che costituiscono una preziosa base dati (problemi riscontrati e tipologie di soluzione, interazione con terzi) Data la natura del sistema non è possibile in modo pratico eliminare le sole informazioni personali fornite dall' Utente.</p>

## Trattamento tecnico su Dati Tenant

<b>Nome del Trattamento</b>	Trattamento dei Dati Tenant del servizio VDC2
<b>Titolare del Trattamento</b>	Tenant
<b>Responsabile del Trattamento</b>	CINECA
<b>Motivazione del trattamento</b>	Il trattamento è indispensabile per l'erogazione del servizio e viene effettuato esclusivamente per conto del Tenant Titolare dei Dati
<b>Natura dei Dati</b>	La natura dei dati non è nota a CINECA ma è completamente determinata dal Tenant
<b>Modalità del trattamento</b>	<p>I Dati Utente vengono conservati sui sistemi Cineca e replicati sui sistemi di Backup o Disaster Recovery. Il trattamento è essenzialmente indiretto o automatizzato.</p> <p>In nessun caso al personale Cineca è consentito l'accesso ai Dati utente fatto salvo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottemperare a richieste fatte dall' Utente, seguendo istruzioni fornite in forma scritta dall'Utente autorizzato per tramite del Customer portal, o necessarie per il troubleshooting e supporto, sempre su richiesta indicazione dell'Utente.</li> <li>• Per ottemperare a eventuale richieste o ordini impartiti dalle autorità competenti. In tal caso l' Utente verrà avvisato della richiesta a meno che questo non sia esplicitamente proibito dalle autorità competenti.</li> </ul>
<b>Durata della conservazione dei dati</b>	I Dati sono presenti sui sistemi Cineca per tutto il periodo in cui il Tenant decide di lasciarli, possono rimanere sui sistemi di Backup o Disaster Recovery per il periodo di retention definito, a meno di esplicita richiesta di rimozione anticipata.