

Servizio di Assistenza Remota - Osra Sardegna SRL

Informativa e Consenso

Gentile Utente,

La informiamo che il **canale** per la richiesta di assistenza tecnica "**login.gumipro.it**" (o suoi mirror o equivalenti) Le permette di richiedere l'intervento da parte del Servizio della Osra Sardegna S.r.l. – e/o di soggetti terzi di cui quest'ultima si avvale per tale attività – in modo semplice ed automatico.

Attraverso il citato canale il Servizio Assistenza può raccogliere velocemente informazioni utili alla diagnostica del problema riscontrato, garantire una maggiore rapidità nella ricerca delle soluzioni e fornire un'assistenza mirata a ciascun utente.

Nella procedura di richiesta di assistenza (che, per sessione, prevede una pre-autenticazione SSL con credenziali generate in maniera casuale sui server Radius della Osra Sardegna SRL [note solo al tecnico impegnato nell'assistenza, e comunicate, attraverso diverso canale, al Cliente assistito] sui sistemi di accesso perimetrale ed una successiva condivisione Desktop, filtrata dai Sistemi di controllo AV/IDP/ADP) verranno acquisite in automatico o a mezzo operatore - alcune informazioni relative al prodotto utilizzato e alla configurazione del Suo sistema (software e relativi moduli in uso, files di log, configurazione, dati del sistema operativo, nominativo dell'utente collegato, backup, etc.) nonché una cattura video del Suo desktop (un'immagine di ciò che è visualizzato sul monitor del Suo computer nel momento in cui si realizza la connessione Operatore Assistenza – Host del Cliente), e, in caso di necessità è possibile che sia trasferita una copia dell'archivio di dati per cui è richiesta l'attività di supporto.

Attraverso tali informazioni il Servizio Assistenza potrà valutare lo specifico problema segnalato da ciascun utente e le particolarità del caso concreto. Le segnaliamo, in particolare, che la cattura video riporterà integralmente quando visualizzato sul Suo monitor al momento della richiesta di assistenza tecnica e, conseguentemente, potrebbe riportare informazioni e/o dati personali Suoi e/o di terzi (file in uso, immagini fotografiche adottate come sfondo del desktop).

Quanto sopra, anche in caso di invio o prelievo (via mail, Ftp, canale VPN, etc...) di archivi o parte di essi, se concordato ed utile alla risoluzione dei problemi riscontrati (es: file s2s.fcp)

Osra Sardegna Srl non farà alcun utilizzo né divulgherà eventuali dati personali visibili e/o ricavabili a seguito della richiesta di teleassistenza e/o dalla cattura video se non per fornire l'assistenza tecnica necessaria a risolvere il problema segnalato. Le informazioni relative al Suo sistema e le catture video acquisite verranno conservate per il tempo strettamente necessario a fornire l'assistenza richiesta e distrutte a seguito della compiuta esecuzione dei servizi di assistenza.

Prima di inviare ciascuna richiesta di assistenza mediante il canale indicato La invitiamo a chiudere ogni file contenente dati personali non inerente ed ad aprire la pagina del Software in versione full screen.

Proseguendo nella procedura di richiesta di teleassistenza Lei accetta che Osra Sardegna SRL, nonché i Suoi dipendenti, collaboratori, appaltatori o consulenti, possano visualizzare le informazioni ed il contenuto della cattura video per fornirLe l'assistenza necessaria e dichiara di disporre delle autorizzazioni necessarie a divulgare dati di terzi a qualsiasi titolo in Suo possesso. L'acquisizione delle suddette informazioni e delle catture video è subordinata all'accettazione della presente informativa: pertanto, in caso di mancata accettazione Osra Sardegna SRL non potrà prestarLe l'assistenza tecnica necessaria e risolvere il problema riscontrato.

Il presente documento, completato nella parte sottostante, deve essere inviato a prodotti@osrasardegna.com
È SEMPRE POSSIBILE REVOCARE IL CONSENSO (NON SARÀ PIÙ POSSIBILE USUFRUIRE DEL SERVIZIO DI TELE ASSISTENZA)

- [] Ho letto e compreso: **ACCETTO** il consenso al trattamento a far data da*
- [] Ho letto e compreso: **NON ACCETTO/REVOCO** il consenso al trattamento a far data da*

Ragione Sociale / P. IVA

_____ | _____

Legale Rappresentante (timbro e firma)

Luogo e *data : _____