

**Protocolli di sicurezza  
Livecare Support  
Release 1.0**



# Sommario

<b>Creazione di un'assistenza .....</b>	<b>3</b>
<b>Trattamento dei dati.....</b>	<b>3</b>
<b>Crittografia assistenza, demo e file transfer .....</b>	<b>4</b>
Firma del codice .....	4
Crittografia di comunicazioni audio e video .....	4
Assenza di modalità nascosta .....	5
<b>Ubicazione del server .....</b>	<b>5</b>
Centri dati e backbone .....	5

## Creazione di un'assistenza

Quando si crea una assistenza usando il Livelet (eseguibile usato dal cliente per ricevere assistenza), Livecare Support stabilisce il tipo ottimale di connessione.

La connessione viene instradata tramite la nostra rete di server, via TCP oppure via https-tunnelling.

Questa comunicazione avviene direttamente tra Liveoperator e Livelet, passando per i server di ICONA SRL, senza che alcuna informazione di questa connessione venga immagazzinata sui nostri server e nemmeno noi, quali operatori di server di routing, possiamo leggere il flusso dei dati crittografati.

Il Livelet terminata l'assistenza è ancora presente sul disco del cliente ma non è più in esecuzione sul computer del cliente e nessuna connessione può essere stabilita in alcun modo verso il computer del cliente.

È possibile una configurazione del Livelet in cui per l'attivazione della connessione è necessario una comunicazione telefonica preventiva tra l'operatore ed il cliente che permette l'avvio della assistenza mediante i seguenti passi:

- Il cliente entra in contatto con l'operatore mediante sistemi esterni a Livecare (telefono, chat, email...) per chiedere assistenza,
- L'operatore comunica al cliente il nuovo codice sessione generato automaticamente,
- Il cliente inserisce il codice sessione sul Livelet,
- Il Livelet attiva una connessione verso il PC dell'operatore utilizzando il server di ICONA come server ponte per la connessione.

Durante questo processo nessun altro operatore si può collegare al Livelet del cliente in qualunque istante

## Trattamento dei dati

In nessun caso, nemmeno in via temporanea, sul server di ICONA vengono salvati file video delle assistenze effettuate e registrate dagli Operatori.

1. I logs di connessione tra operatore, cliente e il server Livecare vengono salvati per 30 giorni, essi si limitano a registrare gli eventi di rete tra operatore e cliente. L'accesso a tali dati è consentito esclusivamente a fini diagnostici nel caso in cui un operatore ha riscontrato un problema

ed ha richiesto l'intervento del supporto tecnico oppure in caso di malfunzionamento del server.

2. I logs del Liveoperator, del Livelet e dell'Internet Agent sono salvati localmente sui dispositivi dove sono installati e l'accesso al supporto tecnico è possibile solo ed esclusivamente previo utilizzo da parte dell'operatore della funzione "Segnala Problema".
3. I logs della chat testuale tra operatore e cliente vengono mantenuti sul nostro server per un periodo indefinito. È possibile dirottare il server di salvataggio utilizzando l'apposita funzione situata all'interno della pagina di configurazione del Liveoperator.

In nessun caso, tutti i logs appena descritti sono condivisi con terzi.

## Crittografia assistenza, demo e file transfer

Il traffico di Livecare Support è reso sicuro dall'utilizzo del protocollo TLS (1.0 o maggiori a seconda del sistema operativo) con AES a 256 bit per la crittografia delle sessioni. Questa tecnologia è utilizzata in forma comparabile per https/SSL ed è completamente sicura e conforme agli standard di sicurezza attuali.



### Firma del codice

Come ulteriore misura di sicurezza, tutto il nostro software è firmato tramite la Firma del Codice di Thawte (azienda del gruppo Symantec). Grazie a questo metodo, l'autore del software può essere sempre identificato in modo affidabile. Se il software viene modificato, la firma digitale diventa automaticamente non più valida.



### Crittografia di comunicazioni audio e video

La comunicazione audio e video integrata è protetta da crittografia analoga a quella descritta nel paragrafo crittografia.

## **Assenza di modalità nascosta**

Non esiste alcuna funzione che consenta al Livelet di funzionare in background.

Una volta stabilita la connessione, è sempre visibile un piccolo pannello di controllo ciò significa che il Livelet non permette in alcun modo il monitoraggio nascosto di computer dei clienti.

## **Ubicazione del server**

Il server di Livecare è situato all'interno del territorio della Comunità Europea.

## **Centri dati e backbone**

I server fisici di Livecare Support sono siti in unione europea all'interno di centri dati certificati con protocollo ISO 27001 e dotati di connessioni con portante multipla ridondante e ridondante alimentazione di energia elettrica.

Vengono utilizzati esclusivamente hardware di marca.

L'accesso al centro dati è possibile soltanto al personale autorizzato dell'azienda ICONA SRL. Il sistema di videosorveglianza a circuito chiuso, la rilevazione di incursioni, la sorveglianza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, proteggono internamente i nostri server dagli attacchi.

**icona**