

---

# SIELCO - GESTIONE DEGLI INCIDENT

Ver. 1.1 - Aggiornamento del 20/11/2021

---

## DEFINIZIONE DI INCIDENT

Un incident è “un'interruzione imprevista di un servizio o il fallimento di un componente di un servizio che non ha ancora influenzato il servizio”. Per essere considerato un incident, deve causare un fermo nel servizio e deve essere imprevisto. I server che si bloccano dopo l'orario di lavoro e la manutenzione programmata, quindi, non vengono classificati come incident in quanto non interrompono direttamente il processo aziendale. Gli incident devono essere risolti immediatamente con una correzione permanente, un workaround o una correzione temporanea.

## TIPI DI INCIDENT PER I QUALI DEVE ESSERE DATA COMUNICAZIONE AI CLIENTI

SIELCO si impegna a comunicare ai clienti tutti gli incident che riguardano la sicurezza del dato (per i dati personali rimane applicabile il regolamento europeo 2016/679) e/o l'interruzione di servizi.

Per incident che riguardano la sicurezza del dato si intendono tutti gli incident che causano:

- ❖ accessi non autorizzati in lettura e/o scrittura
- ❖ esfiltrazione dolosa dei dati
- ❖ inaccessibilità dei dati
- ❖ modifica dolosa dei dati

## COSA VERRÁ COMUNICATO

- ❖ Il tempo dell'incident: inizio, durata e fine
- ❖ La causa dell'incident
- ❖ Come SIELCO intende agire perché, nei limiti del possibile, non si ripresenti lo stesso problema

SIELCO aprirà una “non conformità” nel sistema di gestione della qualità per tenere traccia dell'incident e delle misure che si intendono adottare.

## TEMPO ENTRO IL QUALE VERRANNO COMUNICATE LE INFORMAZIONI SULL'INCIDENT

SIELCO si impegna a comunicare le informazioni relative all'incident entro 7 giorni dal verificarsi dello stesso o comunque appena concluse le fasi di analisi.

## MODALITÀ DI NOTIFICA DEGLI INCIDENT

SIELCO comunicherà l'esito dell'analisi o attraverso la PEC o attraverso la pubblicazione sui propri portali.

## CONTATTI PER LA GESTIONE DI EVENTUALI PROBLEMATICHE LEGATI AGLI INCIDENT

Numero dell'assistenza: +39 0332 836208

Portale di ticketing: <https://help.sielco.it>

Mail: [info@sielco.it](mailto:info@sielco.it)