

La segnalazione di un problema correlato alla sicurezza del prodotto/servizio che ricade nel campo di applicazione della norma IEC 62443-4-1 deve essere formalizzata attraverso la piattaforma "MySupport" in modo da garantire tutte le informazioni necessarie alla sua corretta gestione e risoluzione nel più breve tempo possibile. Nel caso in cui non siate ancora autenticati siete pregati di contattare il servizio di supporto tecnico dell'azienda, scrivendo una mail a mysupport@higeco.com, per ottenere i necessari codici di accesso.

Per poter garantire un'efficace ed efficiente presa in carico del problema siete pregati di fornire tutte le seguenti informazioni:

- A. Nome e cognome del segnalatore.
- B. Contatto mail e telefonico.
- C. Prodotto/servizio coinvolto.
- D. Tipologia (Fornitore, Installatore, Utilizzatore, Manutentore, Altro).
- E. Descrizione del problema.
- F. Comporta problemi di accesso ad asset?
- G. Comporta compromissione dei dati?
- H. Comporta diffusione dei dati?
- I. Quali sono le criticità evidenti?

La segnalazione verrà valutata internamente per verificare la corretta imputazione; verrà altresì attribuito un indice di severità utilizzando lo standard CVSS e processata con i tempi definiti dall'istruzione interna "HI.T.IST.205 Management of security issue".

La comunicazione della soluzione adottata, e delle eventuali azioni correttive correlate implementate, verrà inoltrata alla conclusione del processo dal responsabile incaricato della gestione del problema.