

ALLEGATO A - ALLEGATO TECNICO NordVPN Plus

Indice:

- 1) Riferimenti esterni
- 2) Descrizione del servizio
- 3) Specifiche tecnico-normative
- 4) Specifiche tecnico-operative
- 5) SLA e KPI

1. RIFERIMENTI ESTERNI

Risorse	Link
Manuale Utente	Tutorial per la configurazione di NordVPN (https://support.nordvpn.com/hc/it/sections/19326474198929-Esercitazioni-sull-installazione)
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	Assistenza NordVPN: https://support.nordvpn.com/hc/it/articles/19482416296593-Come-posso-contattare-l-assistenza-clienti-di-NordVPN Help Desk: https://nordvpn.com/it/contact-us/ Cos'è e come funziona una VPN (video) Che cos'è NordVPN? Incontra il tuo kit quotidiano per la cybersicurezza e la privacy (video) NordVPN FAQ

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

NordVPN ti offre una navigazione sicura e privata su internet. Cambiando la tua posizione virtuale, NordVPN protegge tutte le tue attività online tramite una crittografia avanzata. In questo modo, rimani invisibile agli hacker, al tuo fornitore di servizi internet (ISP), alle agenzie governative e a qualsiasi altra entità che possa cercare di spiarti. I tuoi dati sensibili, come le credenziali bancarie, sono protetti da potenziali attacchi.

NordVPN assicura la protezione delle tue attività online crittografando il traffico internet e nascondendo la tua posizione virtuale. Grazie alla crittografia avanzata, anche se qualcuno riuscisse a intercettare i tuoi dati, vedrebbe solo informazioni illeggibili. Inoltre, la funzione avanzata di Threat Protection esamina i file scaricati per rilevare malware, filtra i siti web pericolosi e blocca annunci pubblicitari e tracker, migliorando così la tua esperienza di navigazione.

Vantaggi principali:

- Naviga senza censura e tracciamenti invasivi.
- Mantieni la sicurezza anche su reti Wi-Fi pubbliche.
- Proteggi i dati non crittografati che potrebbero essere inviati dalle app mobili.



- Ricevi notifiche in caso di violazioni che coinvolgono le tue credenziali.
- Scansiona i file scaricati per individuare eventuali malware.
- Blocca annunci, tracker e molto altro con Threat Protection.
- Invia file tra i tuoi dispositivi tramite un tunnel sicuro, con Meshnet.

3. SPECIFICHE TECNICO - NORMATIVE

Termini di Servizio: <https://my.nordaccount.com/it/legal/terms-of-service/>
Informativa sulla Privacy: <https://my.nordaccount.com/it/legal/privacy-policy/>

4. SPECIFICHE TECNICO - OPERATIVE

1) Architettura di sistema

- **Modello client-server:** La VPN utilizza un'architettura decentralizzata, in cui gli utenti si collegano a server situati in tutto il mondo per instradare il loro traffico in modo sicuro.
- **Rete di server globale:** Una solida rete di oltre 6.000 server distribuiti in 111 Paesi, che garantisce velocità e connessioni a bassa latenza.
- **Server Specializzati:**
 - **Server Offuscanti:** Bypassano le reti soggette a restrizioni, evitano i firewall che bloccano le VPN e garantiscono la tua privacy online.
 - **Double VPN:** Indirizza il traffico attraverso due server VPN per una maggiore sicurezza.
 - **Server P2P:** Ottimizzati per la condivisione peer-to-peer.

2) Protocolli e crittografia supportati

- **Crittografia:** Standard di crittografia AES-256 bit, riconosciuto per il suo livello di sicurezza militare e la sua eccezionale protezione dei dati.
- **Protocolli VPN supportati:**
 - **OpenVPN:** ampiamente apprezzato per la sua sicurezza e stabilità.
 - **NordLynx:** Un protocollo proprietario di NordVPN basato su WireGuard, che offre connessioni più veloci e prestazioni ottimali, senza compromettere la sicurezza.
 - **IKEv2/IPsec:** Noto per la sua stabilità durante i cambi di rete, è particolarmente adatto agli utenti mobili.

3) Caratteristiche e funzionalità principali

- **Threat Protection:** Blocca malware, tracker e tentativi di phishing anche quando la VPN è disabilitata.
- **Kill Switch:** Disconnette automaticamente il dispositivo da internet in caso di interruzione della connessione VPN, garantendo che nessun dato venga compromesso.
- **Protezione contro le fughe di DNS:** Si assicura che tutte le richieste DNS vengano instradate esclusivamente attraverso la VPN, impedendo a terze parti di monitorare o tracciare le attività online.
- **Split Tunneling:** Permette di scegliere quali app o siti web devono utilizzare la connessione VPN,



mentre il resto può connettersi direttamente a internet.

- **CyberSec:** Blocca automaticamente siti web pericolosi e pubblicità invasive, aumentando la sicurezza e migliorando l'esperienza di navigazione complessiva.

4) Prestazioni e scalabilità

- **Connessioni simultanee:** Supporta fino a 10 dispositivi con un unico abbonamento, rendendola la soluzione perfetta per famiglie o piccoli team.
- **Connessioni ad alta velocità:** La rete globale di server garantisce connessioni veloci e a bassa latenza. Il protocollo NordLynx aumenta notevolmente la velocità di connessione, soprattutto sulle lunghe distanze.
- **Larghezza di banda:** Dati e larghezza di banda illimitati per garantire streaming, download e navigazione senza il throttling di banda.

5) Piattaforme supportate e compatibilità dei dispositivi

Sistemi operativi: App native per:

- **Windows**
- **macOS**
- **Linux**
- **Android**
- **iOS**

Browser: Estensioni leggere disponibili per i browser Chrome, Firefox ed Edge per un'esperienza di navigazione ultra sicura.

Supporto per router: La VPN può essere impostata direttamente sui router, garantendo la protezione di tutti i dispositivi connessi alla rete, comprese smart TV e console di gioco.

Altri dispositivi: Supporta piattaforme come Android TV, Amazon Fire TV Stick, Raspberry Pi e molte altre.

6) Interfaccia utente e usabilità

- **Sincronizzazione multiplatforma:** Facile gestione dell'account su diversi dispositivi, con un'interfaccia utente semplice e intuitiva su tutte le app.
- **Connessione con un solo click:** Una funzione di "Connessione Rapida" che collega automaticamente gli utenti al server più veloce e più vicino in base alla loro posizione.
- **Cambio di server:** Facile selezione dei server con filtri per regione, carico e server specializzati (P2P, Onion over VPN, ecc.).

7) Funzionalità di sicurezza avanzate

- **Meshnet:** Consente agli utenti di connettere i propri dispositivi tramite tunnel privati crittografati senza la necessità di connettersi a un server VPN centrale, utile per la condivisione sicura di file, il lavoro da remoto e le sessioni di gioco.
 - **Collega fino a 60 dispositivi.**



- **Condivisione privata di file** e collaborazione tramite connessioni crittografate.
- **Monitoraggio del Dark Web:** Avvisa gli utenti se le loro credenziali o i loro dati personali compaiono nei database del dark web.
- **Server Double VPN:** Instrada il traffico attraverso due server VPN per una maggiore sicurezza.

8) Prestazioni e latenza

- **Ottimizzazione della velocità:** Il protocollo NordLynx, basato sul framework leggero di WireGuard, migliora notevolmente la velocità di connessione. Grazie alla combinazione con una vasta rete di server, NordLynx offre un'esperienza di streaming, gioco e navigazione ad alta velocità con latenza ridotta, anche su lunghe distanze.
- **Gestione del carico dei server:** I server sono progettati per un efficiente bilanciamento del carico, assicurando prestazioni stabili e affidabili anche nelle fasce di maggiore utilizzo.

9) Scalabilità

- **Configurazione del router:** Impostando la VPN su un router, gli utenti possono proteggere un numero illimitato di dispositivi collegati alla rete, ideale per uffici domestici o nuclei familiari numerosi.

10) Misure di sicurezza e privacy

- **Politica No-Log:** La rigorosa politica "no-log", verificata da professionisti indipendenti, garantisce che nessun dato venga memorizzato o tracciato durante l'utilizzo della VPN.

11) Supporto e documentazione per l'utente

Il supporto fornito da InfoCert è finalizzato a garantire un'assistenza di primo livello per tutte le operazioni relative all'acquisto del prodotto NordVPN Plus sulla piattaforma di e-commerce InfoCert.

Tale supporto, come definito, viene fornito dall'Assistenza Clienti di InfoCert attraverso l'utilizzo di uno o più sistemi di ticketing web-based, secondo le istruzioni pubblicate sul sito <https://help.infocert.it/contatti>, nelle seguenti modalità:

- Servizio di ticket disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (operatore disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30, esclusi i giorni festivi).
- Chat disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (esclusi i giorni festivi).
- Servizio telefonico disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (esclusi i giorni festivi).

È inoltre disponibile un servizio di Assistenza Telefonica Specialistica a pagamento, che fornisce assistenza tecnica da parte di personale qualificato per la risoluzione di problemi specifici. Questo servizio è offerto su appuntamento.

L'assistenza relativa all'utilizzo di NordVPN Plus sarà gestita direttamente dal partner e comprende i seguenti strumenti:

- **Assistenza clienti 24/7:** Disponibile tramite live chat, email e un'ampia documentazione sul sito web.
- **Guide e tutorial:** Guide all'installazione per varie piattaforme e dispositivi, che semplificano la



configurazione e l'ottimizzazione della VPN per gli utenti meno esperti.

- **Strumento di risoluzione dei problemi all'interno dell'app:** Consente agli utenti di diagnosticare e risolvere i problemi di connessione senza lasciare l'applicazione.

12) Glossario NordVPN

- Link al glossario: <https://nordvpn.com/cybersecurity/glossary/>

5. SLA e KPI

Servizio di assistenza:

- Assistenza 24/7 tramite live chat ed email
- Generalmente la risposta via live chat avviene entro 1 minuto
- Tempo di risposta abituale via email entro 24 ore

