

Condizioni Generali di fornitura del servizio IAAS-PAAS

Anche ai sensi della **ISO 27017** (Information technology – Security techniques – Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services) e della **ISO 27018** (Information technology – Security techniques – Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors), vengono fornite le seguenti informazioni:

- 1. POLITICHE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (POLICIES FOR INFORMATION SECURITY).**
 - 1.1. NETECH, a seconda della configurazione scelta dal CLIENTE, come meglio indicata nelle pagine precedenti, potrebbe avere accesso ai dati archiviati nel cloud, in particolare nel caso in cui NETECH abbia in carico anche parte della manutenzione e gestione dell'ambiente sistemistico cloud.
 - 1.2. Il CLIENTE è conscio che i suoi dati saranno ospitati in un ambiente Cloud implementato su architetture virtualizzate.
 - 1.3. NETECH potrà accedere agli ambienti per le attività qui offerte attraverso i propri utenti, o attraverso propri partner, che potranno effettuare accessi privilegiati e svolgere l'attività di amministratori di sistema del servizio Cloud.
 - 1.4. Il CLIENTE, in base all'offerta, può affidare o non affidare a NETECH servizi sistemistici. Nel primo caso NETECH potrà accedere agli ambienti per le attività sistemistiche attraverso propri utenti, o attraverso propri partner, che potranno effettuare accessi privilegiati e svolgere anche l'attività di amministratori di sistema. Nel secondo caso i dati archiviati nei sistemi del CLIENTE non possono essere acceduti da NETECH.
- 2. RUOLI E RESPONSABILITÀ IN MATERIA DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (INFORMATION SECURITY ROLES AND RESPONSIBILITIES).**
 - 2.1. Il CLIENTE rimane l'unico proprietario e responsabile dei dati salvati all'interno dei sistemi.
 - 2.2. Tra i vari servizi aggiuntivi che NETECH è in grado di svolgere nell'ambito del presente contratto di IAAS-PAAS, il CLIENTE ha selezionato solo quelli espressamente indicati in offerta.
- 3. CONTATTI CON LE AUTORITÀ (CONTACT WITH AUTHORITIES).**
 - 3.1. Le parti concordano che le Autorità rilevanti per l'erogazione del presente servizio sono le Autorità di Pubblica Sicurezza, la Magistratura, l'Amministrazione Finanziaria, l'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e il Garante Privacy. Non vi sono specifiche ulteriori autorità a cui far riferimento.
 - 3.2. I sistemi del CLIENTE saranno collocati in Datacenter italiani, ed il CLIENTE ha compreso ed accetta che, salvo diversa comunicazione scritta di NETECH, l'infrastruttura utilizzata sarà il data center STACK EMEA che si trova in Siziano (PV).
- 4. SENSIBILIZZAZIONE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE SULLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (INFORMATION SECURITY AWARENESS, EDUCATION AND TRAINING).**
 - 4.1. NETECH è costantemente impegnata in una serie di attività di security awareness volte ad aumentare il livello di consapevolezza aziendale, attraverso la continua formazione ed istruzione del proprio personale al fine di migliorare costantemente la gestione del servizio.

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 1 of 10

- 4.2. In particolare, NETECH assicura la presenza di standard e di procedure per l'utilizzo del servizio Cloud, ha effettuato una valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni (anche a livello sistemistico e di networking) e provveduto alla loro gestione con adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative, nel rispetto delle considerazioni legali e delle normative applicabili, e garantisce che l'eventuale accesso ai dati del CLIENTE e dei terzi i cui dati vengono gestiti dal CLIENTE è limitato alle sole attività tecniche che lo rendono necessario.
- 4.3. NETECH si impegna nel far effettuare ai propri dipendenti e collaboratori corsi di formazione, attentamente valutati dalla Direzione di NETECH, volti all'aumento della consapevolezza aziendale.
- 4.4. Il CLIENTE può, in qualsiasi momento, richiedere i CV aggiornati dei tecnici di NETECH individuati per operare sui sistemi del CLIENTE. NETECH si impegna a notificare tempestivamente al CLIENTE ogni variazione inerente al personale che accede alle infrastrutture gestite da NETECH per conto del CLIENTE.
- 4.5. NETECH assicura il proprio impegno a fornire standard e procedure per l'utilizzo del servizio ai sensi della ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022; ISO/IEC 27017:2015, ISO/IEC 27018:2019.

5. INVENTARIO DEGLI ASSETS (INVENTORY OF ASSETS).

- 5.1. NETECH è costantemente in grado di fornire al CLIENTE l'elenco degli assets del presenti nel Cloud NETECH, nonché lo schema di rete logico dell'infrastruttura. L'elenco degli asset può essere richiesto dal CLIENTE a NETECH in qualsiasi momento.
- 5.2. Il CLIENTE può richiedere a NETECH di attivare uno specifico servizio di asset inventory, per poter consultare direttamente l'elenco degli asset mediante una piattaforma specifica di monitoring.

6. PROPRIETA' DEGLI ASSETS (OWNERSHIP OF ASSETS)

- 6.1. In generale, il CLIENTE è proprietario esclusivamente dei dati presenti nei sistemi ed eventualmente delle licenze software da lui installate. L'infrastruttura fisica rimane di proprietà di NETECH, anche nel caso in cui vengano erogati servizi in Private Cloud.
- 6.2. In caso di Housing/Collocation, il CLIENTE è consapevole che è proprietario, oltre di quanto previsto al punto 6.1, esclusivamente degli asset conferiti a NETECH. Ogni altra parte dell'infrastruttura fisica è e rimane di proprietà di NETECH o dei suoi Partners.

7. ETICHETTATURA DELLE INFORMAZIONI (LABELLING OF INFORMATION)

- 7.1. Il CLIENTE deve identificare, tramite opportuna etichettatura ed elencazione in apposita modulistica predisposta da NETECH, ogni eventuale singolo componente destinato ad essere installato presso i locali del data center prima della presa in carico dello stesso da parte del personale di NETECH.
- 7.2. Il CLIENTE deve richiedere a NETECH eventuali servizi specifici in base alla criticità degli asset conferiti e/o eventuali necessità di etichettatura delle informazioni

8. REGISTRAZIONE E CANCELLAZIONE DELL'UTENTE (USER REGISTRATION AND DEREGISTRATION)

- 8.1. Il CLIENTE, può affidare o non affidare a NETECH l'incarico di registrare/deregistrare le utenze che possono accedere all'infrastruttura ospitata nel datacenter.
- 8.2. Nel primo caso, devono essere definite tra le parti le modalità con cui si procede alla registrazione/deregistrazione degli utenti ed i relativi corrispettivi.

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 2 of 10

8.3. Nel secondo caso, tale gestione rimane in capo al CLIENTE.

9. PROVISIONING DELL'ACCESSO DEGLI UTENTI (USER ACCESS PROVISIONING)

9.1. Se il CLIENTE ha affidato a NETECH l'incarico di gestire i diritti di accesso dei vari utenti che possono accedere all'infrastruttura nel datacenter, le credenziali di accesso saranno fornite da NETECH attraverso canali di comunicazione sicuri.

10. GESTIONE DEI DIRITTI DI ACCESSO PRIVILEGIATI (MANAGEMENT OF PRIVILEGED ACCESS RIGHTS).

- 10.1. Al fine di garantire la massima sicurezza, il CLIENTE potrà accedere alle risorse allocate nei Data Center di NETECH esclusivamente attraverso VPN con "strong authentication" (MFA).
- 10.2. Qualora, il CLIENTE abbia affidato a NETECH l'incarico di gestire le credenziali di accesso ai sistemi del CLIENTE, NETECH si impegna a mantenere riservate le credenziali di accesso dei propri utenti ai sistemi del CLIENTE, accedendo tramite "strong authentication" (MFA) e gestendo in modo sicuro il ciclo di vita delle credenziali degli utenti stessi.

11. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI SEGRETE DI AUTENTICAZIONE DEGLI UTENTI (MANAGEMENT OF SECRET AUTHENTICATION INFORMATION OF USERS).

- 11.1. NETECH si impegna a mantenere riservate le credenziali di accesso dei propri utenti ai sistemi del CLIENTE, gestendo in modo sicuro il ciclo di vita delle credenziali degli utenti stessi.
- 11.2. Qualora il CLIENTE abbia affidato a NETECH l'incarico di gestire l'attivazione/cambiamento/disattivazione delle credenziali di accesso dei suoi utenti, il CLIENTE deve comunicare a NETECH in forma scritta l'elenco dei soggetti che sono autorizzati a richiedere tali attività, anche per il tramite del sistema di ticketing di NETECH.

12. RESTRIZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI (INFORMATION ACCESS RESTRICTION)

- 12.1. Di base il CLIENTE può gestire in autonomia l'assegnazione delle informazioni segrete di autenticazione.
- 12.2. Qualora il CLIENTE abbia affidato a NETECH l'incarico di gestire i diritti di accesso a determinate funzioni e/o servizi, il CLIENTE può accedere e/o chiedere la modifica di tali informazioni attraverso il sistema di ticketing.

13. UTILIZZO DI PROGRAMMI DI UTILITÀ PRIVILEGIATI (USE OF PRIVILEGED UTILITY PROGRAMS).

13.1. Qualora fosse necessario avere accesso ai sistemi Cloud con utility program (Antivirus, IDS, IPS, Software di VA, software di monitoraggio), NETECH si impegna a comunicarlo preventivamente al CLIENTE al fine di identificare quale programma verrà usato, assicurarsi che tale programma non interferisca con le impostazioni ed i controlli del servizio Cloud ed ottenere dal CLIENTE il permesso a procedere.

14. POLITICA SULL'USO DEI CONTROLLI CRITTOGRAFICI E SULLA GESTIONE DELLE CHIAVI (POLICY ON THE USE OF CRYPTOGRAPHIC CONTROLS & KEY MANagements)

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 3 of 10

- 14.1. Il CLIENTE può richiedere che i collegamenti da e verso i server nel Datacenter avvengano in modalità cifrata.
- 14.2. Ove non richiesto esplicitamente dal CLIENTE, la cifratura e la protezione degli applicativi e della base dati presenti all'interno dei server sono inderogabilmente a cura del CLIENTE.

15. SMALTIMENTO O RIUTILIZZO SICURO DELLE APPARECCHIATURE (SECURE DISPOSAL OR REUSE OF EQUIPMENT)

- 15.1. Il CLIENTE è l'unico proprietario dell'hardware che consegna a NETECH. L'eventuale cancellazione dei dati sul suo hardware è a carico e nella responsabilità del CLIENTE.
- 15.2. Il CLIENTE è al corrente che, qualora l'infrastruttura creata nel Datacenter da NETECH sia virtuale, la cancellazione delle macchine virtuali comporta la cancellazione definitiva dei dati in esse contenute. Su richiesta del CLIENTE di cancellare una macchina virtuale, NETECH fornirà un verbale di cancellazione per confermarne l'effettiva eliminazione, su format predisposto da NETECH.

16. GESTIONE DEI CAMBIAMENTI (CHANGE MANAGEMENT)

- 16.1. NETECH garantisce al CLIENTE che ogni tipologia di cambiamento che possa avere impatto sui sistemi del CLIENTE sarà comunicata al CLIENTE stesso, indicando i tipi di cambiamento che saranno effettuati, la data ed i tempi previsti per le nuove implementazioni, la descrizione tecnica di tali cambiamenti, la notifica dell'inizio e della fine dei cambiamenti, salvo circostanze indipendenti dalla volontà di NETECH, che rendano opportuna l'esecuzione di modifiche unilaterali ai fini del mantenimento dello standard di servizio o dell'ottimizzazione dello stesso o in caso di sistemi sotto attacco.
- 16.2. In caso di comprovato problema di emergenza, anche collegato alla sicurezza dei dati, NETECH ha il diritto di interrompere totalmente o parzialmente l'erogazione dei servizi al fine di tutelare la struttura, il servizio, i dati del CLIENTE, i macchinari del CLIENTE.

17. GESTIONE DELLA CAPACITA' (CAPACITY MANAGEMENT).

- 17.1. NETECH si impegna al monitoraggio dei sistemi in cloud del CLIENTE limitatamente alla raggiungibilità ed alla fruibilità del servizio operando (relativamente agli asset – servizi di competenza di NETECH) i correttivi opportuni in base alla prudente valutazione tecnica di NETECH; in caso di eventi rilevanti che richiedano la cooperazione del CLIENTE, questi verranno comunicati tramite l'apertura di un ticket informativo inviato al CLIENTE.
- 17.2. Il CLIENTE può richiedere un servizio a pagamento per avere accesso ad una consolle di monitoraggio per tenere sotto controllo i principali parametri relativi all'infrastruttura offerta da NETECH

18. INFORMAZIONI DI BACKUP (INFORMATION BACKUP)

- 18.1. Salvo diversa indicazione presente in offerta, il Servizio di Back up dei dati e/o degli applicativi presenti sulle apparecchiature del CLIENTE poste nel Datacenter è escluso.
- 18.2. Il CLIENTE può richiedere a NETECH di attivare uno specifico servizio di backup, indicando: cosa deve essere oggetto di backup, la relativa periodicità, il metodo di backup, i formati dei dati, eventuale crittografia, retention period dei backup, modalità di verifica dell'integrità dei backup, modalità e tempistiche in caso di restore di un backup, modalità di test delle funzionalità di backup, location dei backup.

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 4 of 10

19. REGISTRAZIONE DEGLI EVENTI (EVENT LOGGING).

- 19.1. Se previsto nella presente offerta, NETECH può raccogliere, memorizzare e conservare secondo le norme (conformemente ai provvedimenti del Garante Privacy) i log di accesso degli utenti (Amministratori di Sistema) che abbiano accesso alle macchine virtuali, siano essi personale di NETECH che del CLIENTE. I log possono essere conservati in modo immodificabile per 6 mesi.
- 19.2. NETECH registra solo i log di accesso all'infrastruttura del CLIENTE;
- 19.3. Il CLIENTE, può chiedere a NETECH un servizio a pagamento per raccogliere, memorizzare e conservare secondo le norme vigenti (e conformemente ai provvedimenti del Garante Privacy) i log di accesso degli utenti.

20. SINCRONIZZAZIONE DEGLI OROLOGI (CLOCK SYNCHRONIZATION).

- 20.1. Le sorgenti del clock utilizzate per la sincronizzazione sono primari server NTP.

21. GESTIONE DELLE VULNERABILITÀ TECNICHE (MANAGEMENT OF TECHNICAL VULNERABILITIES).

- 21.1. Di base NETECH non svolge attività di Vulnerability Assessment sui sistemi del CLIENTE;
- 21.2. Il CLIENTE, può chiedere a NETECH un servizio a pagamento per svolgere Vulnerability Assessment dell'infrastruttura informatica in Cloud al fine di individuare le vulnerabilità dei sistemi e predisporre piani di remediation, limitatamente alla parte sistemistica, con una road map di implementazione delle correzioni all'interno del periodo tra un Vulnerability Assessment e l'altro, determinata di concerto con il CLIENTE. I risultati dei vulnerability assesment possono essere formalizzati in un report che NETECH invierà al CLIENTE con cadenza concordata.
- 21.3. Di base NETECH non svolge attività di Penetration Test sui sistemi del CLIENTE
- 21.4. Il CLIENTE, può chiedere a NETECH un servizio a pagamento per svolgere penetration Test.
- 21.5. Il CLIENTE, a proprie spese e nel rispetto del criterio di ragionevolezza e giustificazione, ha la facoltà di chiedere test periodici di vulnerabilità e penetrazione aggiuntivi, la cui frequenza potrà essere determinata in funzione delle esigenze del CLIENTE ai fini delle Certificazioni dalla stessa richieste / ottenute. Tali attività potranno essere svolte da azienda terza rispetto a NETECH al fine di garantirne l'imparzialità e dovranno essere organizzate di comune accordo con NETECH. L'esecuzione senza preventivo consenso scritto di NETECH può comportare, a discrezione di NETECH, la cessazione del servizio

22. SEGREGAZIONE DELLE RETI (SEGREGATION IN NETWORKS)

- 22.1. La rete su cui sono collocate le macchine del CLIENTE è virtualmente e/o fisicamente segregata dalle reti su cui insistono le macchine di NETECH o di altri clienti di NETECH.

23. REQUISITI DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (INFORMATION SECURITY REQUIREMENTS).

- 23.1. Il CLIENTE dichiara di essere informato delle caratteristiche di sicurezza offerte dal Servizio fornito da NETECH così come illustrate in offerta.

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 5 of 10

- 23.2. NETECH è costantemente impegnata nell'inserire clausole di sicurezza e NDA nei contratti con i propri fornitori, effettuandone una puntuale e periodica valutazione.
- 23.3. NETECH può fornire al CLIENTE, a fronte di specifico accordo economico, servizi di sicurezza implementati sul Cloud NETECH. Tra questi possono essere effettuati:
- 23.3.1. Patch Managing: gestione periodica dell'installazione delle patch sui sistemi del CLIENTE
 - 23.3.2. Backup: come indicato nella sezione INFORMAZIONI DI BACKUP (INFORMATION BACKUP)
 - 23.3.3. Sistemi di Disaster Recovery: ridondanza dei sistemi su altre macchine virtuali e/o altri datacenter
 - 23.3.4. Endpoint Protection Suite, che include servizi di riduzione della superficie di attacco, prevenzione dell'esecuzione di applicativi pericolosi (scansione anti-malware, live protection, analisi del comportamento IP, rilevamento e blocco delle minacce in esecuzione).
 - 23.3.5. Siem software (security information end event management), che include piattaforma di monitoraggio attivo e proattivo delle superfici di attacco dell'intero asset sistemistico IT, reporting analisi e scansione dei log provenienti da sistemi operativi e componenti potenzialmente esposti ad attacchi; tale piattaforma va a completare la dotazione dell'asset di cyber security in ottica di analisi e prevenzione del rischio derivante da attacco informatico. I servizi sopra elencati sono mirati ad attenuare il rischio informatico. I controlli delle autenticazioni e degli accessi ai sistemi e la gestione degli accessi e delle identità sono effettuati tramite software Siem.

24. AFFRONTARE LA SICUREZZA NEGLI ACCORDI CON I FORNITORI (ADDRESSING SECURITY WITHIN SUPPLIER AGREEMENTS)

- 24.1. NETECH utilizza solo fornitori certificati ISO 27001;
- 24.2. NETECH stipula con i propri fornitori contratti comprensivi di un documento di addendum sulle misure di sicurezza che i fornitori devono tenere, un NDA per la riservatezza delle informazioni e una nomina a Responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR;

25. CATENA DI FORNITURA DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY SUPPLY CHAIN).

- 25.1. NETECH si impegna a fornire alla propria supply chain gli obiettivi di sicurezza da perseguire, in linea con le certificazioni di cui è in possesso.

26. RESPONSABILITA' E PROCEDURE (RESPONSIBILITIES AND PROCEDURES).

- 26.1. NETECH agisce come fornitore del CLIENTE.
- 26.2. In caso di incidente, di qualsiasi natura, che impatti sul sistema del CLIENTE in ambito di riservatezza, integrità o disponibilità, NETECH si impegna a:
 - 26.2.1. prendere in carico l'incidente come da SLA previsto contrattualmente;
 - 26.2.2. avvertire il CLIENTE entro 8 ore dalla rilevazione dell'incidente tramite messaggio e-mail all'indirizzo fornito dal CLIENTE e/o altro tipo di comunicazione;
 - 26.2.3. tracciare lo stato e l'evolversi dell'incidente nel tempo;
 - 26.2.4. ripristinare i sistemi allo stato ex ante l'incidente nel tempo tecnico a ciò necessario;
 - 26.2.5. fornire una descrizione dettagliata dell'incidente verificatosi, entro 30 giorni dalla chiusura dell'incidente

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 6 of 10

27. SEGNALAZIONE DI EVENTI DI SICUREZZA INFORMATICA (REPORTING OF INFORMATION SECURITY EVENTS).

- 27.1. NETECH dichiara di aver adottato specifiche procedure per:
- 27.1.1. la segnalazione degli incidenti di sicurezza alle autorità competenti;
 - 27.1.2. la notifica degli incidenti di sicurezza ai CLIENTI;
 - 27.1.3. permettere al CLIENTE di rimanere informato sullo stato di un incidente di sicurezza.

28. RACCOLTA DI PROVE (COLLECTION OF EVIDENCE).

- 28.1. Sebbene di base escluso, il CLIENTE può acquisire da NETECH il servizio di Digital Forensic con il fine di raccogliere le evidenze necessarie in caso di azioni disciplinari e/o legali. NETECH offre questo servizio tramite specifici esperti di computer forensic.

29. INDIVIDUAZIONE DELLA NORMATIVA APPLICABILE E DEI REQUISITI CONTRATTUALI (IDENTIFICATION OF APPLICABLE LEGISLATION AND CONTRACTUAL REQUIREMENTS)

- 29.1. I servizi di NETECH sono offerti nell'ambito della legislazione italiana ed europea.
29.2. In particolare, per quanto riguarda i dati personali, si applica il GDPR (R.E. 2016/679)

30. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE (INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS)

- 30.1. NETECH si impegna ad acquisire regolare licenza di ogni servizio software di base e/o di monitoraggio (inteso come framework per la gestione delle macchine virtuali, sistemi operativi, software di analisi e monitoraggio, software antivirus, software di vulnerability) che sarà installato e gestito direttamente da NETECH.
- 30.2. Il CLIENTE si impegna ad acquisire ogni licenza di ogni servizio software necessaria all'esecuzione degli applicativi installati dal CLIENTE stesso (ad esempio sistemi operativi, database, applicativi di terze parti, software di compilazione).
- 30.3. Qualora NETECH venga sottoposta a license audit, direttamente o indirettamente, da parte di produttori software (ad es. Microsoft) o loro delegati, il CLIENTE dovrà fornire a NETECH tutto quanto richiesto dall'auditor nei modi e nei tempi dallo stesso indicati.

31. PROTEZIONE DELLE REGISTRAZIONI (PROTECTION OF RECORDS).

- 31.1. L'erogazione del presente servizio implica che NETECH raccolga informazioni in merito alle attività effettuate dal CLIENTE e correlate al servizio stesso. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: dettagli dell'accesso di incaricati del CLIENTE al Datacenter, log di connessione ai sistemi presenti nel Datacenter, reportistiche generate dall'utilizzo delle risorse nonché di informazioni relative all'utilizzo del sistema di Private Cloud da parte del CLIENTE quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, log delle attività, reportistiche generate dai sistemi, utilizzo delle risorse.
- 31.2. Tali informazioni sono conservate in modo sicuro in funzione delle procedure specifiche di NETECH per almeno il tempo necessario collegato all'erogazione del servizio richiesto.

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 7 of 10

32. PRIVACY E PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI PERSONALI IDENTIFICABILI (PRIVACY AND PROTECTION OF PERSONALLY IDENTIFIABLE INFORMATION)

32.1. NETECH ha adottato uno specifico Sistema di Gestione della Privacy ed ha cura delle informazioni personali dei propri clienti. Il CLIENTE accetta che NETECH, nell'ambito dell'esecuzione del contratto, venga a conoscenza di una serie di informazioni relative all'utilizzo del sistema di Private Cloud da parte del CLIENTE quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, log delle attività, reportistiche generate dai sistemi, utilizzo delle risorse.

33. REGOLAZIONE DEL CONTROLLO CRITTOGRAFICO (REGULATION OF CRYPTOGRAPHIC CONTROL).

33.1. NETECH non effettuerà alcuna crittografia dei dati, salvo che sia espressamente richiesta dal CLIENTE (es. BACKUP CIFRATO) ed oggetto di specifico accordo economico in forma scritta. Nel caso in cui sia previsto l'utilizzo di Virtual Private Network per il collegamento al Cloud NETECH da parte del CLIENTE, lo stesso sarà cifrato utilizzando un firewall perimetrale che ha la possibilità di gestire VPN ipsec site-to-site compatibili con i più sicuri e recenti algoritmi di codifica. È altresì possibile definire se necessario VPN client-server (SSL) a livello applicativo.

34. REVISIONE INDIPENDENTE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (INDEPENDENT REVIEW OF INFORMATION SECURITY)

34.1. NETECH segue la ISO 9001, la ISO 27001, la ISO 27017 e la ISO 27018 che prevedono una serie di audit di certificazione di terza parte..

34.2. NETECH ha formalmente designato un proprio D.P.O. ai sensi dell'art. 37 del GDPR ed è soggetta a periodici audit da parte del proprio D.P.O. ai sensi dell'art. 39.1.b) del GDPR.

35. RUOLI E RESPONSABILITÀ CONDIVISI ALL'INTERNO DI UN AMBIENTE INFORMATICO (SHARED ROLES AND RESPONSABILITIES WITHIN A COMPUTING ENVIRONMENT)

35.1. NETECH, ai sensi del GDPR, riveste il ruolo di Data Processor (Responsabile del Trattamento) ex art. 28 del GDPR stesso. Gli aspetti in ambito privacy, previsti dall'art. 28, sono regolati da apposita NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO.

35.2. Nel caso di attività sistemistiche, NETECH detiene e può fornire al CLIENTE l'elenco aggiornato degli Amministratori di Sistema che possono lavorare sui sistemi del CLIENTE, ai sensi del Cap. 4.3 del Provvedimento del Garante Privacy (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 così modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009).

36. TERMINE DEL SERVIZIO - RIMOZIONE DELLE RISORSE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO (REMOVAL OF CLOUD SERVICE CUSTOMER ASSETS (EXIT STRATEGY))

36.1. I servizi rimangono attivi per il periodo previsto dall'offerta. Al termine di tale periodo, il CLIENTE dovrà provvedere al ritiro degli asset secondo le politiche di NETECH in essere al momento del ritiro.

36.2. Al termine del periodo del servizio, si dà avvio alla fase di Exit Strategy che può prevedere:

36.2.1. la definizione di quali componenti dell'infrastruttura fanno parte del piano di Exit Strategy;

36.2.2. l'elenco delle attività da realizzare;

36.2.3. le parti coinvolte e le date di rilascio delle singole attività;

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 8 of 10

36.2.4. il periodo temporale in cui la Exit Strategy inizia e termina;

36.2.5. Il piano di Exit Strategy sarà formalizzato e sottoscritto dalle Parti, con definizione della parte economica.

36.3. Durante il periodo di Exit Strategy NETECH si impegna a supportare il CLIENTE nel passaggio di consegne di quanto previsto nel piano di Exit Strategy verso il CLIENTE oppure ad altra società individuata dal CLIENTE, previa determinazione del corrispettivo. Il passaggio di consegne sarà concluso nel giorno di termine previsto nel piano di Exit Strategy e comunque quando tutte le attività elencate nel piano di Exit Strategy e assegnate a NETECH saranno state completate e accettate dal CLIENTE.

36.4. Nel caso in cui l'exit strategy preveda la dismissione di uno o più servizi, compresa la dismissione di infrastrutture virtuali dei Data Center, NETECH si impegna ad eseguire la completa cancellazione di tutti i dati entro 30 giorni dalla richiesta del CLIENTE dandone evidenza mediante un verbale di dismissione, su modulo fornito da NETECH.

37. SEGREGAZIONE NELL'AMBIENTE INFORMATICO VIRTUALE (SEGREGATION IN VIRTUAL COMPUTING ENVIRONMENT)

37.1. NETECH garantisce la separazione degli ambienti di amministrazione interna rispetto alle risorse utilizzate dal CLIENTE

37.2. NETECH garantisce la separazione delle risorse utilizzate dai clienti in ambienti multi tenant

37.3. NETECH implementa controlli di sicurezza per assicurare un appropriato isolamento delle risorse utilizzate dai diversi tenants

37.4. NETECH tiene in considerazione i rischi associati in merito ai servizi dei clienti operanti all'interno dei servizi offerti

38. RAFFORZAMENTO DELLA MACCHINA VIRTUALE (VIRTUAL MACHINE HARDENING)

38.1. Durante la configurazione delle macchine virtuali, NETECH si impegna a rafforzare gli aspetti di sicurezza (ad esempio aprendo solo determinate porte, fornendo solo i servizi minimi, etc.)

38.2. NETECH, su richiesta del CLIENTE e previo accordo economico, fornisce appropriate contromisure tecniche (ad esempio: anti-malware, monitoraggio log, etc.) per ogni macchina

39. SICUREZZA OPERATIVA DELL'AMMINISTRATORE (ADMINISTRATOR'S OPERATIONAL SECURITY).

39.1. NETECH si impegna a non effettuare alcuna operazione critica sui sistemi (quali – a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo- installazioni, cambiamenti, rimozione di dispositivi, chiusura del servizio, impostazioni di backup e/o attività di ripristino) senza specifica autorizzazione ricevuta da parte del CLIENTE, salvo cause di forza maggiore e salvo quanto indicato nell'articolo "Change Management" del presente documento.

39.2. L'autorizzazione di cui al presente punto deve essere inviata a NETECH mediante comunicazione e-mail da soggetto delegato da parte del CLIENTE (il CLIENTE fornirà in forma scritta l'elenco dei delegati).

40. MONITORAGGIO DEI SERVIZI CLOUD - AVVISI (MONITORING OF CLOUD SERVICES – ALERTING).

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 9 of 10

- 40.1. NETECH, previa richiesta e determinazione del corrispettivo economico e modalità di esecuzione del servizio, può rendere disponibile al CLIENTE una consolle di Monitoraggio, al fine di avere un sistema di monitoraggio costante delle infrastrutture utilizza.
- 40.2. NETECH srl può erogare, previa determinazione del corrispettivo economico e delle caratteristiche del servizio, il servizio di monitoring e alerting, che consiste nel controllo e nella sorveglianza continuativi, a mezzo dell'applicazione di un software per la rilevazione di anomalie o disfunzioni tecniche (Remote Monitoring Management o anche RMM), avente per oggetto gli elementi individuati e concordati in forma scritta dal CLIENTE
- 40.3. Il sistema RMM tramite opportune sonde, che vengono scelte insieme al CLIENTE, esegue un controllo continuo di parametri multipli (raggiungibilità, servizi, applicazioni e segnali).
- 40.4. Nel caso in cui il CLIENTE lo richieda in forma scritta, possono essere concordate forme di alerting diverse dall'invio di un'e-mail (a titolo esemplificativo e non esaustivo sms, notifiche push, telefonata).

41. ALLINEAMENTO DELLA GESTIONE DELLA SICUREZZA PER RETI VIRTUALI E FISICHE (ALIGNMENT OF SECURITY MANAGEMENT FOR VIRTUAL AND PHYSICAL NETWORKS).

- 41.1. Il CLIENTE può chiedere a NETECH, come servizio aggiuntivo a pagamento, specifiche attività di configurazione di reti virtuali o fisiche in base alle polices di sicurezza che intende utilizzare.

DATA :

IL CLIENTE

(Timbro e Firma)

Condizioni Generali	Author: Gianluigi Monti	Doc. Prot.: n/a	01/04/2024
Rev: 1.0	File : Condizioni generalidi contratto.docx		Page 10 of 10