

## DOCUMENTAZIONE MISURE TECNICHE ORGANIZZATIVE

### SOMMARIO

<b>1</b>	Locazione dati.....	<b>1</b>
<b>2</b>	Misure di sicurezza risorse informatiche di Netsons.....	<b>2</b>
	<b>2.1</b> Accessi logici alle risorse informatiche di Netsons.....	<b>2</b>
	<b>2.2</b> Accessi all'Area Clienti Netsons.....	<b>3</b>
<b>3</b>	Misure di sicurezza servizi Netsons.....	<b>3</b>
	<b>3.1</b> Nomi a dominio.....	<b>3</b>
	<b>3.2</b> Servizi Hosting.....	<b>4</b>
	<b>3.3</b> Servizi Unmanaged.....	<b>4</b>
	<b>3.4</b> Servizi Managed - VPS.....	<b>4</b>
	<b>3.5</b> Cloud Server e Cloud VPS Managed.....	<b>5</b>
	<b>3.6</b> Servizi dedicati Managed.....	<b>5</b>
	<b>3.7</b> Altri servizi.....	<b>5</b>
<b>4</b>	Monitoraggio e registrazione file di log.....	<b>6</b>
<b>5</b>	Backup dati.....	<b>6</b>
	<b>5.1</b> Area Clienti.....	<b>6</b>
	<b>5.2</b> Servizio di Hosting.....	<b>7</b>
	<b>5.3</b> Servizi Unmanaged.....	<b>7</b>
	<b>5.4</b> Servizi Managed.....	<b>7</b>
<b>6</b>	Cancellazione Dati.....	<b>8</b>

Netsons sulla base dell'analisi e valutazione del rischio privacy ha adottato ai sensi dell'articolo 32 del GDPR le seguenti misure tecniche ed organizzative:

## 1. LOCAZIONE DATI SEDE AMMINISTRATIVA

La sede legale di Netsons srl ha sede in Pescara, Via Tirino N.99, ed è protetta dalle seguenti misure di sicurezza: portoni blindati e con personale di portineria preposto al controllo degli ingressi. Sistemi di videosorveglianza installato in prossimità degli accessi. All'interno della sede sono presenti stanze ad accesso riservato.

L'infrastruttura informatica è collocata nei seguenti data center:

**Datacenter 1** sito in Milano, Via Caldera N.21e di proprietà della Irideos S.p.A. che gestisce gli accessi fisici e le procedure di sicurezza.

Il data center ha le seguenti caratteristiche:

- Datacenter TIER III con design indipendente per alimentazione elettrica ridondata.
- Tecnologia di raffreddamento convenzionale e perimetrale (under floor).
- Sistema antincendio VESDA, con sistema di rilevamento dei fumi e del fuoco.
- Ingressi con sistemi di videosorveglianza e vigilanza 24/7 e relativi sistemi di autenticazione.
- Certificazioni ISO9001 ed ISO27001 - <https://irideos.it/certificazioni/>.

**Datacenter 2** sito in Milano, Via Caldera N.21 e di proprietà di Seeweb s.r.l. che gestisce gli accessi fisici e le procedure di sicurezza

Il data center ha le seguenti caratteristiche:

- Alimentazione e connettività ridondate.
- Tecnologia di raffreddamento convenzionale (under floor).
- Sistema antincendio con sistema di rilevamento dei fumi e del fuoco.
- Ingressi con sistemi di video sorveglianza e relativi sistemi di autenticazione.
- Certificazioni ISO9001 ed ISO27001 - <https://www.seeweb.it/azienda/certificazioni>.

## 2. MISURE DI SICUREZZA RISORSE INFORMATICHE DI NETSONS

### 2.1 ACCESSI LOGICI ALLE RISORSE INFORMATICHE DI NETSONS

La rete informatica di Netsons è protetta da specifiche misure di sicurezza a livello dei dispositivi di rete quali switch e router, filtrati per indirizzi IP e mac address, gestite direttamente dagli amministratori di sistema.

L'accesso remoto da parte del personale della Netsons s.r.l. è permesso unicamente attraverso un sistema di reti private protette VPN tramite autenticazione a due fattori. (utente + password e certificato).

Solo il personale autorizzato è in possesso delle credenziali e dei certificati necessari all'autenticazione. Sono inoltre presenti firewall a livello hardware, virtuale e software per delimitare e controllare gli indirizzi IP che possono effettuare gli accessi verso determinati server e servizi. Sono presenti reti private e isolate fisicamente a livello di cablatura e VLAN per delimitare ulteriormente il traffico di rete verso determinati server e servizi.

Gli accessi ai server ed ai servizi sono erogati tramite username e password. Le politiche e la gestione di tali accessi sono definite nel regolamento informatico aziendale. Sono previsti differenti livelli di privilegi e accessi a seconda dei permessi assegnati ai singoli amministratori di sistema. In caso di assistenza da parte dei produttori dell'eventuale software in uso, viene offerto un accesso temporizzato al sistema sotto la supervisione degli amministratori di sistema.

Tutti i server e servizi vengono mantenuti aggiornati a livello di patch di sicurezza mentre ai servizi erogati vengono applicate misure di sicurezza adatte ai differenti scopi.

## 2.2 ACCESSI ALL'AREA CLIENTI NETSONS

Le misure di sicurezza adottate a protezione dei dati presenti nell'area clienti del sito web [www.netsons.com](http://www.netsons.com) sono le seguenti:

- sistemi di isolamento accessi all' ambiente virtualizzato separati per ogni singola istanza (KVM/VMware),
- sistemi di firewall, sistema di antivirus e antimalware,
- sistemi di isolamento accessi allo spazio web separati per ogni singolo servizio - (cage),
- sistemi di antispam, sistemi di Web Application Firewall,
- sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione
- proprietario (cPanel/Plesk).

## 3 MISURE DI SICUREZZA SERVIZI NETSONS

### 3.1 NOMI A DOMINIO

La registrazione, il trasferimento ed il mantenimento dei:

- nomi a domini .it è effettuato in partnership con il Registro Italiano dei nomi a dominio nei confronti del quale Netsons s.r.l. svolge il ruolo di Registrar.

- nomi a domini con estensioni diverse dal .it è gestito servito in partnership con le seguenti aziende: NetEarth One Inc., Directi Web Technology Pvt Limited, ResellerClub, P.D.R

Solutions FZC, Realtime Register BV, Hexonet GmbH, GoDaddy Operating Company, LLC.

### 3.2 SERVIZIO DI HOSTING

Per i server ed i servizi di hosting Netsons ha attuato le seguenti misure di sicurezza:

- sistemi di firewall, sistema di antivirus e antimalware.
- sistemi di isolamento accessi allo spazio web separati per ogni singolo servizio (cage).
- sistemi di antispam, sistemi di Web Application Firewall.
- sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione proprietario (cPanel/Plesk).
- 

### 3.3 SERVIZI UNMANAGED

- **VPS e Server Virtuali UNMANAGED:** per i servizi di VPS e server virtuali sono attuate le seguenti misure di sicurezza:
  - Sistemi di firewall, sistemi di isolamento accessi all'ambiente virtualizzato separati per ogni singola istanza (KVM/VMware);
  - sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione proprietario (VMware/OnApp).
- **Cloud server e Cloud VPS UNMANAGED:** per i servizi di Cloud server e Cloud VPS sono adottate le seguenti misure di sicurezza:
  - sistemi di firewall, sistemi di isolamento accessi all' ambiente virtualizzato separati per ogni singola istanza (KVM/VMware);
  - sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione proprietario (VMware/OnApp).
- **Server dedicati UNMANAGED:** I server dedicati unmanaged sono gestiti direttamente dai clienti e pertanto non è presente alcuna misura di sicurezza logica implementata dalla Netsons s.r.l. E' possibile tuttavia accedere ai server attraverso la scheda DRAC della DELL che permette il controllo remoto dell'hardware. Tale scheda è accessibile attraverso una rete pri-vata VPN dedicata alla clientela.

### 3.4 SERVIZI MANAGED - VPS e server virtuali MANAGED

I servizi presenti sui server dedicati managed sono gestiti dalla Netsons s.r.l. Le misure di sicurezza adottate sono le seguenti:

- sistemi di isolamento accessi all' ambiente virtualizzato separati per ogni singola istanza (KVM/VMware), sistemi di cifratura delle password;
- sistemi di firewall, sistema di antivirus e antimalware;
- sistemi di isolamento accessi allo spazio web separati per ogni singolo servizio (cage);
- sistemi di antispam, sistemi di Web Application Firewall;
- sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione proprietario (cPanel/Plesk).

### 3.5 CLOUD SERVER E CLOUD VPS MANAGED

I servizi presenti sui server dedicati managed sono gestiti dalla Netsons s.r.l. Le misure di sicurezza attuate sono le seguenti:

- sistemi di isolamento accessi all' ambiente virtualizzato separati per ogni singola istanza (KVM/VMware);
- sistemi di cifratura delle password, sistemi di firewall, sistema di antivirus e anti-malware;
- sistemi di isolamento accessi allo spazio web separati per ogni singolo servizio (cage);
- sistemi di anti-spam, sistemi di Web Application Firewall, sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione proprietario
- (cPanel/Plesk).

### 3.6 Server dedicati MANAGED

I servizi presenti sui server dedicati managed sono gestiti dalla Netsons s.r.l. Le misure di sicurezza attuate sono le seguenti:

- sistemi di isolamento accessi all' ambiente virtualizzato separati per ogni singola istanza
- (KVM/VMware);
- sistemi di cifratura delle password, sistemi di firewall, sistema di antivirus e anti-malware;
- sistemi di isolamento accessi allo spazio web separati per ogni singolo servizio (cage),
- sistemi di antispam, sistemi di Web Application Firewall, sistemi di cifratura delle password, accesso ai servizi attraverso un sistema di autenticazione proprietario
- (cPanel/Plesk)

### 3.7 ALTRI SERVIZI

- L'attivazione e gestione delle caselle PEC sono gestiti in partnership con il fornitore Aruba s.p.a. che ospita e mantiene tali servizi.
- I servizi di certificati SSL sono gestiti in partnership con il fornitore Globalsign Inc che li eroga.

## 4 MONITORAGGIO E REGISTRAZIONE FILE DI LOG

Netsons s.r.l. non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla nè sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso tutti i servizi ovvero non controlla nè sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi o trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori mediante i servizi stessi.

Pertanto, Netsons s.r.l. è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le proprie credenziali ai servizi ed è l'unico titolare del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati.

Gli accessi ai servizi ed all'infrastruttura informatica di Netsons è registrata ed i file di log vengono conservati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità legate all'esecuzione del contratto di servizi o all'adempimento agli obblighi normativi (Legge 167/2017, art. 24).

I log vengono archiviati sui server remoti e su file cifrati, accessibili unicamente al personale autorizzato da Netsons.

A seguito del Recepimento normativo in tema di dati di traffico telefonico e telematico 24 luglio 2008 Netsons s.r.l. ha studiato un servizio di Conservazione dei Log. In caso di richiesta da parte dell'autorità giudiziaria il servizio fornito da Netsons s.r.l. consiste, quindi, in un accesso ad un server remoto ove sono presenti gli storage di archiviazione dei log. I log vengono dapprima cifrati, poi marcati temporalmente ed infine scaricati sul server di log su partizione cifrata accessibile unicamente al personale preposto come per legge. I log sono accessibili per lo scaricamento esclusivamente su rete privata VPN attraverso i relativi sistemi di autenticazione (autenticazione VPN + presenza certificato + autenticazione via web all'apposito pannello).

## 5 BACKUP DATI

A seconda della tipologia di servizi vengono eseguite e mantenute differenti politiche di backup.

### 5.1 AREA CLIENTI

Sono presenti differenti politiche di backup giornaliero e orario su server remoti interni ai datacenter e su rete privata a protezione dei dati ospitati nell'area clienti. Tutti i dati vengono salvati su volumi cifrati accessibili unicamente dagli amministratori di sistema. La politica di mantenimento adottata è di 365 giorni.

### 5.2 SERVIZIO DI HOSTING

Sono presenti le seguenti politiche di backup: viene effettuato 1 backup giornaliero, su server remoti interni ai datacenter e su rete privata virtuale o dedicata. I backup sono accessibili direttamente dagli utenti proprietari dello spazio web e dagli amministratori di sistema. La politica di mantenimento adottata è di un massimo 31 giorni.

È presente un ulteriore sistema di backup attraverso l'applicativo "Il tuo sito con 1 click!" su server remoti esterni differenti dai precedenti. Tali dati sono accessibili direttamente dall'applicativo web "Il tuo sito con 1 click!" e dagli amministratori di sistema.

La politica di mantenimento adottata è un massimo di 31 giorni.

È prevista l'esecuzione di un ulteriore backup precedente alla cancellazione dello spazio web a disposizione dei clienti. Tale backup di cortesia è di norma disponibile opzionalmente per un periodo massimo di 45 giorni.

### 5.3 SERVIZI UNMANAGED

Il backup su tutti gli altri servizi unmanaged quali VPS e server virtuali, Server dedicati, servizi di infrastrutture è opzionale e non incluso nel servizio. Il cliente può decidere di configurare (ove incluso) o acquistare tale servizio di backup e definire policy e mantenimento in autonomia. Alla cancellazione del servizio unmanaged viene di norma mantenuto un backup di cortesia per un massimo di 31 giorni dopo la cancellazione del servizio.

## 5.4 SERVIZI MANAGED

Il backup dei servizi managed viene concordato in fase di acquisto e su indicazione del cliente. Il backup viene eseguito su server remoti interni ai datacenter. A tale backup hanno accesso i clienti su richiesta e gli amministratori di sistema.

È prevista l'esecuzione di un ulteriore backup precedente alla cancellazione del servizio managed. Tale backup di cortesia è di norma disponibile opzionalmente per un massimo di 31 giorni dopo la cancellazione del servizio.

## 6 CANCELLAZIONE DATI

I dati presenti nei vari servizi verranno cancellati al termine della validità del contratto di servizi. La procedura di cancellazione dei dati prevede che ogni disco fisico una volta dismesso, viene formattato a basso livello per fornire un grado di tutela aggiuntivo.