

DATA SECURITY

I dati personali gestiti dalla piattaforma ADA, sono protetti da misure di sicurezza tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali, contro i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, e di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. Tali misure sono aggiornate periodicamente in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, controllate costantemente e verificate nel tempo. Dette misure di sicurezza corrispondono ai requisiti che, il Titolare del trattamento e i responsabili da lui nominati, hanno individuato come adeguati. Vengono condotte attività periodiche di "Analisi dei rischi" per verificare l'aderenza ai protocolli di sicurezza adottati e vengono introdotte o aggiornate, se necessario, nuove misure di sicurezza a seguito di cambiamenti organizzativi ed innovazioni tecnologiche o cambiamenti nella tipologia di dati raccolti. Le misure di sicurezza sono costantemente controllate e periodicamente verificate.

Il servizio ADA e i dati che la piattaforma gestisce, risiedono su infrastrutture cloud dei seguenti fornitori:

- Amazon Web Services, Inc. and affiliates, 410 Terry Avenue North, Seattle, Washington 98109-5210, US
- Aruba S.p.A., Via San Clemente, 53 - 24036 Ponte San Pietro (BG), p.iva: 01573850516
- Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., Via Piero Calamandrei 173 - 52100 Arezzo, p.iva: 07543230960

Amazon Web Services, Inc. and affiliates

Nel caso specifico di Amazon, The Digital Box S.p.A., mediante la sua controllata QuestIT s.r.l., acquista servizi SaaS (software as a service) di memorizzazione dei dati quali:

- Amazon Simple Storage Service
- Amazon Data Transfer
- Amazon Cloud Watch
- Amazon Relational Database Service
- Amazon Elastic Compute Cloud

I data center di AWS sono progettati in cluster e dislocati in diverse aree in tutto il mondo, dette regioni AWS. I clienti di AWS potranno scegliere una o più regioni in cui memorizzare i contenuti, consentendo ad AWS di distribuire i servizi solo nell'area scelta secondo i requisiti geografici specifici. The Digital Box S.p.A. ha scelto regioni AWS esclusivamente nel territorio europeo (EU-Central1 situata in Francoforte, Germania). The Digital Box S.p.A., inoltre, replica ed effettua il backup dei contenuti utilizzando le differenti AZ (Zone) messe a disposizione da Amazon per garantire il disaster recovery dei dati. Si faccia riferimento al data protection policy di Amazon per maggiori informazioni <https://aws.amazon.com/it/security>.

Aruba S.p.A.

The Digital Box S.p.A. si fornisce da Aruba S.p.A. di n. 10 macchine virtuali con sistema operativo Linux CentOS 7. Tali macchine si trovano sul data center Aruba S.p.A. di Arezzo (IT1), data center che garantisce massima resilienza e affidabilità oltre gli standard, rendendola una struttura ideale per servire i clienti del Centro e del Sud Italia. La posizione strategica esattamente nel centro del Paese, le certificazioni ISO 27001, ISO 9001 e ANSI/TIA Rating 4 (former Tier 4) e l'interconnessione al Data Center Arezzo IT2, ne fanno la struttura perfetta per soluzioni di colocation, disaster recovery e business continuity. Per quanto riguarda le procedure di backup dei server presenti sul data center di Aruba S.p.A., The Digital Box S.p.A. si fornisce del servizio Cloud Backup di Aruba S.p.A.. Cloud Backup è un servizio che permette di creare e impostare backup automatizzati. Cloud Backup è la soluzione ideale per la gestione e il mantenimento in piena sicurezza dei propri backup nel rispetto delle proprie politiche di disaster recovery. Rimandiamo alla scheda del prodotto per maggiori dettagli <https://www.cloud.it/cloud-backup/infrastruttura-tecnica.aspx>. Le macchine virtuali utilizzano l'antivirus ClamAV che è quello disponibile nei repository ufficiali linux. Per garantire la massima sicurezza dei dati presenti sui server di Aruba S.p.A., The Digital Box S.p.A. si fornisce anche di un servizio firewall per il mondo cloud chiamato pfsense e fornito dalla società Rubicon Communications LLC, 4616 West Howard Lane #900 Austin, TX 78728 USA.

Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.

Per quanto riguarda Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., The Digital Box S.p.A., mediante la sua controllata QuestIT s.r.l., si fornisce di 3 Virtual Data Center Privati, sul quale sono configurate ed operative n. 50 macchine virtuali basate su sistema operativo Linux Ubuntu Server. Clouditalia rende disponibili tre Data Center (Roma, Arezzo e Milano) autonomi, ma tra loro collegati attraverso una linea dedicata proprietaria. Sono di nuovissima concezione e sfruttano le migliori tecnologie high-density di ultima generazione presenti sul mercato: Cisco, NetApp, VMware, Zerto, Tintri, EMC2 e Rubrik. La soluzione messa in campo da Clouditalia è rappresentata da un mix di elementi hardware, software e di infrastruttura di rete strettamente correlati tra loro. Per quanto riguarda le procedure di backup delle macchine virtuali presenti su Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., The Digital Box S.p.A. acquista il servizio di backup fornito da Clouditalia denominato Backup All. Per maggiori dettagli, si consiglia di approfondire a questo link https://www.clouditalia.com/images/img_articoli/documentazione/brochure_backup.pdf. Le macchine virtuali utilizzano l'antivirus ClamAV che è quello disponibile nei repository ufficiali linux. Per garantire la massima sicurezza dei dati presenti sui server di Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., The Digital Box S.p.A. ha attivo sui data center virtuali, il servizio firewall fornito nativamente dalla piattaforma VMware che Clouditalia utilizza per fornire il servizio di virtual data center.

OVH

Nel caso specifico di OVHcloud, The Digital Box S.p.A. e mediante la sua controllata QuestIT s.r.l., acquistano server di tipo:

- Bare Metal (Dedicated Server)
- Virtual Private Server(VPS)
- Public Cloud

OVHcloud è un'azienda di web hosting francese, fornisce server dedicati, domini e servizi di telefonia. La società possiede 32 datacenter per un totale di 250.000 server. Il Gruppo The Digital Box SpA utilizza apparati ubicati all'interno dello Spazio Economico Europeo. Si faccia riferimento al data protection policy di OVH per maggiori informazioni <https://www.ovhcloud.com/it/personal-data-protection>.

Service Level Agreement

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio Aruba Cloud Computing (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Aruba ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Aruba e Cliente con le modalità previste all'art. 3 delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Aruba si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina <http://computing.cloud.it/it/termini-condizioni>; In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

3. SLA di funzionalità operativa

Aruba farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

A) Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale ;
- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.
- Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente.
- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

The Digital Box S.p.A.

Headquarter: Largo San Francesco, 5 - 70024 Gravina in Puglia (BA) | **Capital** €112.412,00 i.v. - **P. Iva** 08091690969

Operational Headquarter: Via C. Maria Colacicco, 8 - 70023 Gioia del Colle (BA) | **International Operations:** Torre Copisa, Plaça Europa, 2-4, 08902 Hospitalet de Llobregat - Barcelona | **Innovation Lab:** QuestIT S.r.l. - A The Digital Box Company - Via Firenze, 33 - 53048 Sinalunga (SI)

E-mail: info@thedigitalbox.com | **PEC:** amministrazione@pec.digitalboxcompany.net | **Web:** www.thedigitalbox.com

B) Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente

- Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;
- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

4. Manutenzione programmata

4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Aruba per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Aruba al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Aruba si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale del Cliente.

5 Rilevamento guasti e/o anomalie

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio ovvero ai nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina assistenza.aruba.it; ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Aruba.

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Aruba 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;

5.3. Il monitoraggio da parte di Aruba viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365

6. Crediti

6.1. Ai sensi del presente SLA Aruba riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata - nei trenta giorni precedenti al disservizio - dalla parte di infrastruttura virtuale da esso interessata per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trecento minuti.

6.2. Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Aruba aprendo un ticket sul sito assistenza.aruba.it entro 10 giorni dalla fine del Disservizio. I crediti riconosciuti da Aruba saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo sul Pannello di Gestione.

6.3. Fermo quanto sopra resta in ogni caso inteso che durante il periodo di sua inattività il Servizio non genera spesa pertanto per tale periodo dalla Ricarica non sarà detratto il corrispondente importo previsto nel Listino prezzi per ciascuna delle risorse create ed allocate dal Cliente nell'Infrastruttura virtuale; l'eventuale importo detratto per errore sarà rimborsato da Aruba attraverso il Pannello di Gestione.

7. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Aruba di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Aruba (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Aruba per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente imputabili a: a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente; b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Aruba e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).