

PROTOCOLLO DI AFFIDAMENTO SERVIZI CLOUD DI ARCODA

3	03/09/2025	Inserito par. 39 e integrato par. 31	Luca Cristelli	Direzione
2	17/11/2024	Inserito par. 5 e integrato par. 36	Daniele Marchi - Luca Cristelli	Direzione
1	24/09/2024	Inserita modalità di riconsegna o cancellazione al termine del contratto	Daniele Marchi	Direzione
0	02/05/2024	Emissione	Daniele Marchi - Luca Cristelli	Direzione
REV.	DATA	DESCRIZIONE	EMESSO	APPROVATO

	PROTOCOLLO	PRT01
	AFFIDAMENTO SERVIZI CLOUD	Revisione 3
		Pagina 2 di 6

1. PREMESSA

L'affidamento dei dati in cloud ai sensi della ISO 27017:2015 prevede la verifica di determinati requisiti sia per il Cliente che per Arcoda.

Arcoda, in completa trasparenza per la gestione dei servizi offerti, vi fornisce in seguito un riepilogo dei vostri adempimenti anche riferiti a quelli che Arcoda adotta come fornitore in ottemperanza alla ISO 27017: 2015.

Qualora riscontriate delle difformità rispetto a quanto sotto riportato e agli eventuali servizi offerti, vi invitiamo a segnalarcelo tramite i nostri consueti canali di comunicazione.

2. PROTOCOLLO DI AFFIDAMENTO

- 1 I dati memorizzati nell'ambiente di cloud computing possono essere soggetti all'accesso e alla gestione da parte di Arcoda; a tutela del Cliente, Arcoda adotta l'applicazione di metodi e processi certificati da terzi in ambito ISO 27001, ISO 27018 e ISO 27017. Il Cloud Service Provider utilizzato è Brennercom – sede di Trento.
- 2 Per fruire del servizio cloud devono essere ben definiti gli utenti. A tal fine, Arcoda adotta 2 diversi profili:
 - Utenti del Cliente con profilo amministratori del servizio cloud che hanno accesso privilegiato;
 - Utenti con un profilo User, che possono eseguire operazioni limitate.

In fase di attivazione del servizio viene definita dal Cliente la figura autorizzata alla gestione delle utenze e alla stessa viene effettuata adeguata formazione. Arcoda monitora la gestione delle utenze attraverso appositi strumenti di gestione.

- 3 Arcoda ha un'adeguata allocazione dei ruoli e delle responsabilità in materia di sicurezza delle informazioni e conferma che è nelle condizioni di adempiere ai propri ruoli e responsabilità in materia di sicurezza dei dati. A tal fine, sono condotte periodiche rivalutazioni dell'analisi dei rischi, vulnerability assessment e penetration test. Il Cliente che ritiene di modificare e/o integrare le prassi di controllo di Arcoda è tenuto a definire tali aspetti preventivamente, in uno specifico accordo tra le parti.
- 4 Arcoda ha identificato nel Garante della Privacy, AGID, ACN e CSIRT le Autorità rilevanti per la protezione dei dati. Qualora il Cliente ritiene di modificare e/o integrare tali organismi, è tenuto a definire tali aspetti preventivamente, in uno specifico accordo tra le parti. Salvo espressamente vietato dalla legge, se una Autorità Giudiziaria dovesse richiedere dati o informazioni del Cliente ad Arcoda, quest'ultima si impegna a dare comunicazione al Cliente circa i dati/informazioni comunicati, mediante PEC opportunamente protocollata.
- 5 A meno che non sia necessaria per soddisfare requisiti contrattuali non è prevista divulgazione di informazioni personali a terzi. L'eventuale divulgazione può avvenire solo verso dipendenti, fornitori o subfornitori con cui sono stati stipulati opportuni accordi di responsabilità e riservatezza. Fanno eccezione eventuali richieste legalmente vincolanti da parte delle autorità preposte (es: Autorità Giudiziaria).

Qualsiasi eventuale divulgazione di informazioni personali dovesse verificarsi verrà registrata nell'apposito registro come da procedure interne, che comprende i riferimenti alle informazioni personali divulgate, il destinatario, la data e ora, il metodo e il motivo (incluso di riferimento legale nel caso di richiesta da autorità prepose).

- 6 Si ricorda che il Cliente è tenuto ad aggiungere ai propri programmi di formazione i seguenti elementi di sensibilizzazione/istruzione per:
 - I responsabili,
 - Gli amministratori,
 - Gli integratori di servizi cloud
 - Gli utenti del servizio cloud, inclusi i dipendenti e gli appaltatori interessati.

La consapevolezza della sicurezza delle informazioni, i programmi di istruzione e formazione sui servizi cloud dovrebbero essere forniti alla direzione e ai responsabili della supervisione, compresi quelli delle unità operative.

	PROTOCOLLO	PRT01
	AFFIDAMENTO SERVIZI CLOUD	Revisione 3
		Pagina 3 di 6

Questi sforzi supportano un efficace coordinamento delle attività di sicurezza delle informazioni in ambiti quali:

- Standard e procedure per l'utilizzo dei servizi cloud;
- Rischi per la sicurezza delle informazioni relativi ai servizi cloud e come tali rischi sono gestiti;
- Rischi per l'ambiente di rete e di sistema con l'uso di servizi cloud;
- Considerazioni legali e normative applicabili.

- 7 L'inventario delle proprie risorse che effettua periodicamente Arcoda tiene conto delle informazioni e delle risorse associate e archiviate nell'ambiente di cloud computing. I registri dell'inventario indicano dove vengono mantenute le risorse.
- 8 Arcoda conserva i dati dei Clienti sempre e solo su server all'interno dell'Unione Europea;
- 9 Ogni informazione dislocata nel cloud di Arcoda è identificata ed etichettata. Una apposita procedura interna ne garantisce l'applicazione. Arcoda rimane a completa disposizione del Cliente sia per fornirgli il registro del trattamento per i servizi in essere come responsabile sia per dargli indicazioni circa la procedura di classificazione delle informazioni che attua.
- 10 La politica di controllo dell'accesso in cloud al servizio che adotta Arcoda prevede la compartimentazione per ciascun servizio cloud.
- 11 Si ricorda che il Cliente deve sempre utilizzare tecniche di autenticazione sufficienti per autenticare i suoi utenti con profilo amministratore (ma anche user); a tale scopo, opportune policy adottate di Arcoda impediscono di usare credenziali deboli o inadatte allo scopo.
- 12 Si invita il Cliente a verificare che la procedura di gestione di Arcoda per l'allocazione delle informazioni di autenticazione segreta, come le password, soddisfi i propri requisiti.
- 13 Si invita il Cliente a verificare e garantire che l'accesso alle informazioni nel servizio cloud possa essere limitato in conformità con la sua politica di controllo degli accessi e che tali restrizioni siano realizzate. Ciò include:
 - La limitazione dell'accesso ai servizi cloud;
 - Alle funzioni del servizio cloud;
 - Ai dati dei clienti gestiti dal servizio cloud.
- 14 Laddove l'utilizzo di programmi di utilità è consentito, il Cliente deve identificare i programmi di utilità da utilizzare nel proprio ambiente e assicurarsi che non interferiscano con i controlli del servizio cloud.
- 15 Per l'utilizzo dei servizi cloud, il Cliente, se giustificato dalla propria analisi del rischio, deve implementare controlli crittografici. I controlli devono essere sufficienti a mitigare i rischi identificati, indipendentemente dal fatto che tali controlli siano forniti da Arcoda.

Arcoda adotta una specifica procedura per il controllo e la manutenzione dell'efficacia delle chiavi crittografiche per ciascuna fase del ciclo di vita, ossia: la generazione, la modifica o l'aggiornamento, la memorizzazione, il ritiro, il recupero, il mantenimento e la distruzione.

Normalmente Arcoda applica i controlli crittografici su tutte le transazioni da/per il Cliente, con standard di protezione in linea con il mercato, con valutazione periodica dello stato del certificato utilizzato.

Quando Arcoda offre la crittografia, il Cliente deve esaminare tutte le informazioni fornite da Arcoda per confermare se le funzionalità di crittografia:

- soddisfano i suoi requisiti di politica;
- sono compatibili con qualsiasi altra protezione crittografica già utilizzata;
- sono applicate ai dati a riposo e in transito e all'interno del servizio.

	PROTOCOLLO	PRT01
	AFFIDAMENTO SERVIZI CLOUD	Revisione 3
		Pagina 4 di 6

Si ricorda che il Cliente non dovrebbe consentire a Arcoda di archiviare e gestire le chiavi di crittografia per operazioni crittografiche quando il Cliente impiega la propria gestione delle chiavi o un servizio di gestione delle chiavi separato e distinto.

- 16 Arcoda ha specifiche politiche e procedure per lo smaltimento sicuro o il riutilizzo delle risorse. Se richiesto, Arcoda fornirà tali documenti.
- 17 Il processo di gestione del servizio in cloud offerto al Cliente deve tenere conto del profilo di accesso al servizio fornito da Arcoda. A tale fine, Arcoda informa il Cliente sulle modalità di accesso standard, durante l'attivazione del servizio.
- 18 Il Cliente deve assicurarsi che la capacità di erogazione del servizio concordata con Arcoda venga soddisfatta. Il Cliente deve monitorare l'utilizzo dei servizi e prevedere le proprie esigenze di capacità richiesta, al fine di garantire le prestazioni dei servizi cloud che gli necessitano nel tempo. Arcoda si rende disponibile a mettere a disposizione adeguati strumenti per facilitare al Cliente questa attività.
- 19 Laddove Arcoda fornisca funzionalità di backup come parte del servizio cloud, il Cliente deve:
 - 1 richiedere le specifiche di ambito e pianificazione dei backup; in generale, Arcoda applica almeno un RPO di 24 ore per tutti i servizi venduti, o inferiore.
 - 2 il backup è eseguito con sistemi che ne fanno la verifica al termine del job, ed è sempre opportunamente crittografato.
 - 3 Il backup è conservato, con opportune retention, per: giorno, settimana, mese, fino ad un massimo di un anno;
 - 4 il backup è eseguito con sistemi che in modo automatico fanno la verifica al termine del job, segnalando eventuali errori;
 - 5 Il tempo di ripristino del backup coincide al massimo con l'RTTO aziendale, ovvero 24 ore;
 - 6 Il processo di backup è eseguito come indicato in procedure scritte, così come l'eventuale ripristino; periodici test pianificati e documentati verificano le corrette modalità di backup e di ripristino.

Diversamente, il Cliente deve essere responsabile dell'implementazione delle funzionalità di backup quando non è Arcoda a fornire questo servizio.
- 20 Arcoda implementa un set di log standard che consentono, attraverso gli strumenti di Kibana e Grafana, di monitorare una serie di eventi. Ciò non toglie che il Cliente è tenuto a verificare se tale set di log è sufficiente e in linea con le proprie politiche; diversamente, deve definire con Arcoda i requisiti per la registrazione degli eventi e verificare che il servizio cloud soddisfi tali requisiti. Arcoda fornisce, su richiesta del Cliente, copia dei log raccolti.
- 21 Se le operazioni di amministrazione informatica sono delegate al Cliente, è necessario registrare l'operazione e le prestazioni di tali operazioni. Quando questo servizio è erogato da Arcoda, il Cliente deve determinare se le funzionalità di registrazione fornite dal Arcoda sono appropriate.
- 22 Arcoda adotta una policy di sincronizzazione di tutti gli orologi aziendali, e ne verifica periodicamente l'applicazione, in modo da garantire che ogni ambiente sia sincronizzato. Su richiesta, Arcoda può fornire informazioni al Cliente sulla policy di sincronizzazione dell'orologio utilizzata per i servizi cloud.
- 23 Il Cliente deve richiedere informazioni a Arcoda sulla gestione delle vulnerabilità tecniche che possono influenzare i servizi forniti. In ogni caso, in tale ambito Arcoda adotta una propria politica di vulnerability assessment e di penetration test; su esplicita richiesta del Cliente, Arcoda è in grado di fornire documentazione a riguardo.
- 24 Ricordiamo che il Cliente deve identificare le vulnerabilità tecniche di cui sarà responsabile e dovrà definire chiaramente un processo per gestirle.
- 25 Arcoda adotta una politica di separazione delle reti per ottenere l'isolamento nell'ambiente condiviso per il servizio cloud. Su esplicita richiesta del Cliente, Arcoda è in grado di fornire documentazione a riguardo.
- 26 Il Cliente deve determinare i requisiti di sicurezza delle informazioni e quindi valutare se i servizi offerti da Arcoda soddisfino tali requisiti. Per questa valutazione, il Cliente può sempre richiedere a Arcoda informazioni sulle funzionalità di sicurezza delle informazioni adottate.

	PROTOCOLLO	PRT01
	AFFIDAMENTO SERVIZI CLOUD	Revisione 3
		Pagina 5 di 6

- 27 Arcoda effettua le operazioni di sviluppo in ambiente sicuro e dedicato, con dati di prova non reali. Le operazioni di sviluppo sono governate da specifiche procedure scritte. Su esplicita richiesta del Cliente, Arcoda è in grado di fornire documentazione a riguardo.
- 28 Il Cliente deve includere Arcoda nella sua politica di sicurezza delle informazioni, nelle relazioni con i fornitori. Ciò contribuirà a mitigare i rischi associati all'accesso e alla gestione dei dati gestiti nei servizi offerti da Arcoda.
- 29 Il Cliente deve confermare i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza delle informazioni relative al servizio cloud, descritti nel contratto di servizio. Questi possono includere, a seconda dei servizi offerti, i seguenti processi:

- protezione da malware;
- backup;
- controlli crittografici;
- gestione della vulnerabilità;
- gestione degli incidenti;
- controllo della conformità tecnica;
- test di sicurezza;
- auditing;
- raccolta, manutenzione e protezione delle prove, compresi i registri e le liste di controllo;
- protezione delle informazioni al termine del contratto di servizio;
- autenticazione e controllo degli accessi;
- identità e gestione degli accessi.

- 30 Arcoda ha una specifica procedura scritta per la gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni. Il Cliente deve verificare se l'assegnazione delle responsabilità per la gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni è adeguata e deve assicurarsi che soddisfi i propri requisiti.

Gli incidenti di sicurezza delle informazioni devono essere segnalati al più presto possibile inviando un'email a security@arcoda.it. Tutte le segnalazioni pervenute saranno gestite da apposito team che valuterà se classificarle come incidente relativo alla sicurezza delle informazioni, rispondendo coerentemente a quanto previsto dalla procedura interna.

È a cura del Cliente sensibilizzare i propri dipendenti affinché forniscano informazioni relative al tipo di dati, alle informazioni, alla data e ora in cui si è verificato l'incidente e la posizione logica dei dati.

- 31 Il Cliente deve considerare che Leggi e Regolamenti pertinenti possono essere quelli delle giurisdizioni che regolano Arcoda, oltre a quelli che regolano lui stesso. Il Cliente deve richiedere evidenza della conformità di Arcoda con le normative e gli standard pertinenti richiesti per le sue attività. Tali prove possono essere le certificazioni prodotte dagli auditor di terze parti in ambito ISO o modelli di gestione quali il 231. In qualità di fornitore di servizi cloud Arcoda aderisce e rispetta quanto previsto dalle norme ISO 27017 e ISO 27018. Inoltre è conforme alla normativa ACN.
- 32 Si ricorda che l'installazione di software con licenza commerciale in un servizio cloud può causare una violazione dei termini della licenza per il software. Il Cliente deve avere una procedura per identificare i requisiti di licenza specifici per il cloud prima di consentire a Arcoda l'installazione di qualsiasi software con licenza. Un'attenzione particolare deve essere rivolta ai casi in cui il servizio cloud è elastico e scalabile e il software può essere eseguito su più sistemi o core del processore rispetto a quanto concordato.
- 33 Si ricorda che il Cliente deve richiedere informazioni a Arcoda sulla protezione dei record raccolti e archiviati da Arcoda rilevanti per l'utilizzo dei servizi. Arcoda si impegna a fornire tali informazioni.

	PROTOCOLLO	PRT01
	AFFIDAMENTO SERVIZI CLOUD	Revisione 3
		Pagina 6 di 6

34 Si ricorda che il Cliente deve richiedere prove documentate che l'implementazione dei controlli di sicurezza delle informazioni e linee guida per il servizio cloud sia in linea con quanto definito in sede contrattuale. Tali prove devono includere certificazioni rispetto agli standard pertinenti. A tal proposito, Arcoda è in possesso di varie certificazioni del proprio sistema; per maggiori dettagli, si veda il sito <https://www.arcoda.it/>.

35 Si ricorda che il Cliente deve definire o estendere le sue politiche e procedure esistenti in conformità con il suo uso dei servizi cloud e rendere gli utenti del servizio consapevoli dei loro ruoli e responsabilità nell'uso del servizio cloud.

36 Si ricorda che il Cliente deve richiedere a Arcoda una descrizione documentata del processo di cessazione del servizio che copra il reso e la rimozione delle risorse del Cliente seguita dalla cancellazione di tutte le copie di tali risorse dai sistemi di Arcoda. A tal fine, Arcoda ha una specifica procedura per la dismissione del servizio, ivi inclusa la modalità di restituzione dei dati (ove necessario).

La riconsegna dei dati avverrà in modo sicuro, attraverso canali protetti. Avvenuta la restituzione, i dati "in linea" del Cliente saranno immediatamente eliminati, attraverso metodi di cancellazione sicura. Quando è attivo un servizio di backup, il Cliente deve essere consapevole della complicazione delle operazioni necessarie all'eliminazione definitiva dei dati del Cliente dai backup di Arcoda, e pertanto accetta che questi rimangano nei backup di Arcoda al più e non oltre 12 mesi.

Qualora il Cliente richieda comunque di procedere all'eliminazione definitiva immediata dei dati dai backup, invierà una richiesta formale, adeguatamente motivata e giustificata.

37 Quando si configurano macchine virtuali, Arcoda adotta un proprio template standard, gestito con logiche di hardening (ad esempio solo porte e protocolli dei servizi necessari), adottando misure tecniche appropriate (ad esempio, anti-malware, logging, etc.). Il Cliente, deve verificare e garantire che tali aspetti siano appropriati per ogni macchina virtuale utilizzata.

38 Si ricorda che il Cliente deve documentare le procedure per operazioni critiche in cui un errore può causare danni irreversibili alle risorse nell'ambiente di cloud computing. Esempi di operazioni critiche sono:

- installazione, modifica e cancellazione di dispositivi virtualizzati come server, reti e storage;
- procedure di terminazione per l'utilizzo del servizio cloud;
- backup e ripristino.

Il documento deve specificare che un supervisore dovrebbe monitorare queste operazioni.

39 Pur garantendo la sicurezza e la protezione dei dati attraverso pratiche certificate, i servizi SaaS di Arcoda richiedono alcune responsabilità in capo al cliente per un utilizzo sicuro ed efficiente. Queste includono:

- gestione degli accessi e delle autenticazioni: il cliente è responsabile della gestione delle credenziali dei propri utenti e dell'implementazione di policy di accesso sicuro, inclusa l'abilitazione dell'autenticazione multi-fattore (MFA) per gli account con accesso privilegiato, ove applicabile;
- monitoraggio dell'utilizzo del servizio: è responsabilità del cliente verificare che le modalità d'uso del servizio SaaS rispettino i requisiti operativi aziendali e che la capacità di servizio soddisfi le proprie esigenze;
- sicurezza delle informazioni e formazione del personale: il cliente deve assicurarsi che il proprio personale riceva un'adeguata formazione sui rischi associati all'uso di servizi cloud, promuovendo consapevolezza sui temi di sicurezza informatica e sugli standard operativi necessari per mantenere sicuro l'ambiente di lavoro;
- gestione della conformità e dei requisiti di sicurezza: anche se la gestione di backup e configurazioni dei servizi cloud sottostanti non è direttamente gestita dal cliente, lo stesso deve segnalare eventuali necessità aggiuntive o particolari, non indicate in questo documento, necessarie per adattarsi alle politiche aziendali interne, in modo da permettere ad Arcoda di analizzare la casistica e di informarlo sulle possibilità di implementazione;
- gestione delle vulnerabilità e segnalazione di incidenti: il cliente è responsabile di segnalare prontamente qualsiasi attività sospetta, potenziali vulnerabilità o incidente di sicurezza rilevato, comunicando tramite i canali di supporto, in modo da permettere ad Arcoda di intervenire rapidamente per mitigare eventuali rischi.