

Hosting web condiviso caratteristiche generali

Ver. 1.2

Introduzione

Il presente documento riguarda le caratteristiche generali del servizio di hosting web condiviso su cui poggierà il sito/app/webapp ed in generale il servizio Internet commissionato e relativa manutenzione, alle misure di sicurezza adottate a livello infrastrutturale, nonché alle procedure per la conservazione dei dati quale parte integrante della normativa sul trattamento dei dati personali.

Tutte le misure di sicurezza applicate sono state prese in seguito ad un'analisi dei rischi, dello stato dell'arte tecnologico e dei costi di attuazione e rappresentano implementazioni e procedure standard per questo tipo di servizio.

Infrastruttura Hardware e Software

Il servizio di hosting condiviso è un servizio di cloud computing dedicato a hosting di siti e applicativi web, fornito sotto forma di "Software as a Service" (SaaS).

I server utilizzati per la fornitura del servizio sono server privati virtuali (VPS) forniti e gestiti da Akamai Technologies per mezzo della sede svizzera Akamai Technologies International AG e commercializzati sotto il brand Linode, Internet Service Provider (ISP) Statunitense.

Fisicamente i server utilizzati da I.T.S. Planet S.r.l. sono locati presso le web-farm di Francoforte in Germania o Milano in Italia, gestiti dal medesimo provider.

In merito alla documentazione legale, termini di utilizzo, caratteristiche del servizio, ed in particolare alle policy di privacy e sicurezza adottate da Akamai Technologies si rimanda alla seguente sezione del portale online: <https://www.akamai.com/it/legal>

In particolare in merito alle certificazioni e compliance di sicurezza si rimanda al seguente link: <https://www.akamai.com/it/legal/compliance>

In merito al brand Linode ulteriori informazioni vengono fornite dalla sezione Legal & Compliance Center del relativo portale, raggiungibile online al seguente link: <https://www.linode.com/legal/>

Specifiche tecniche generali del servizio

- I server adottati sono server cloud virtuali che vengono eseguiti su un supervisore KVM, configurati e gestiti autonomamente da I.T.S. Planet S.r.l. a seconda dei servizi deputati a svolgere.
- Le risorse dedicate ai server dipendono da vari fattori, quali carico di elaborazione, memoria RAM consumata, spazio disco necessario, etc. e possono variare nel corso della vita operativa di ciascun server con il passare del tempo. Le dotazioni e configurazioni hardware e software nonché la banda assegnata a ciascun server sono ad insindacabile giudizio e gestione di I.T.S. Planet S.r.l. e vengono condivise tra i clienti assegnati al medesimo server.

Software di sistema

Di seguito le specifiche tecniche generiche generali sui software di sistema adottati.

- Sistema operativo di classe Linux.
- Server web di ultima generazione con suddivisione software a livello tenant.
- Interprete PHP 5, 7 o 8 in base all'assegnazione.
- Server di database relazionale di ultima generazione di classe MySQL.
- Server FTP con connessione sicura sFTP

Sicurezza e Business Continuity

Provvedimenti generali di sicurezza

Per la conservazione e l'integrità dei dati nonché la sicurezza delle trasmissioni tra server/server e server/client, vengono inoltre adottati i seguenti provvedimenti tecnici.

- Firewall di sistema su tutte le porte dei servizi attivi per il monitoraggio in real-time dei tentativi di accesso non autorizzati.
- Blocco delle porte di accesso al server agli indirizzi IP dopo un numero predefinito di tentativi di accesso falliti (ad es. account ftp, accesso a database, etc.).
- Separazione dell'Application server (Web e file server) dal data server (DB Server).
- Accesso ai data-server permesso solo ai server applicativi tramite doppia verifica (server richiedente ed autenticazione a livello applicativo).

- Backup giornaliero di tutti i server, mantenimento a rotazione di 1 backup giornaliero e 2 settimanali.
- Aggiornamento settimanale delle patch di sistema/sicurezza ufficiali su sistema operativo ed applicativi di sistema.
- Connessione https con cifratura TLS per l'accesso alle pagine Web. Il livello di sicurezza delle ciphersuites sono di tipo "intermediate" secondo la configurazione raccomandata dalla Mozilla Foundation.
- Eliminazione dai server di tutti i dati trattati entro 30 gg dalla conclusione del contratto.
- Verifiche scadenzate tramite Vulnerability Assessment mirati.

Business Continuity

In merito all'infrastruttura hardware, essendo i server ed in generale tutta l'architettura presso provider esterno, per il livello di servizio (SLA) si rimanda al Master Service Agreement di Akamai Technologies.

Eventuale SLA con I.T.S. Planet Srl che esuli dalla suddetta documentazione deve essere concordata di volta in volta in base alle effettive esigenze del cliente e valutazione dei rischi.

Interventi tecnici dovuti ad eventuali malfunzionamenti riconducibili alla nostra area di intervento vengono presi in carico il prima possibile e generalmente nel giro di 120 minuti in orario lavorativo (h. 9-18 dal lunedì al venerdì).

In caso di corruzione hardware tale da rendere necessario un ripristino dati, questi verrà effettuato tramite ultimo backup utile (generalmente la perdita di dati si attesta all'interno delle 24h). Non sono previste ulteriori policy di backup.

Software Web

Tutti i software web commissionati, sviluppati, testati ed installati da I.T.S. Planet S.r.l. per il committente, quali siti internet, applicativi web, webapp, gestionali, etc. vengono sviluppati sin dalle fondamenta con grande attenzione alla sicurezza. Tutto il codice “core” è sviluppato internamente ad I.T.S. Planet S.r.l. senza l'utilizzo di framework precostituiti utilizzando come riferimento le linee guida dell'OWASP (open web application security project).

Tutti i software e relativa logica sono conformi alle normative GDPR.

A seguito dello sviluppo vengono condotti una serie di test per individuare eventuali vulnerabilità del software. In caso di individuazione di una vulnerabilità che possa compromettere la conservazione o l'integrità dei dati questa viene risolta nel più breve tempo possibile. In caso di allungamento dei tempi di risoluzione del rischio i dati vengono messi off-line e resi non più accessibili da internet sino alla risoluzione del rischio.

Quanto espresso sopra non è applicabile a software installato, modificato o realizzato da parti esterne e non ufficialmente sviluppate da I.T.S. Planet S.r.l.