

Servizio di posta elettronica: caratteristiche generali

Ver. 1.1

Introduzione

Il presente documento riguarda le caratteristiche generali del servizio di posta elettronica denominato “ITS Small Business” 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

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 di posta di ultima generazione con supporto POP3, IMAP4, SMTP e SIEVE e protocolli di connessione TLS/STARTTLS, configurato secondo le ultime normative e raccomandazioni.
- Webmail di classe enterprise.
- Antivirus sulla posta in ingresso e in uscita con aggiornamento delle definizioni ogni 4 ore.
- Filtri Antispam sulla posta in ingresso e uscita con aggiornamento delle definizioni giornaliera e tramite interrogazione di RBL (Realtime Black List) dei principali servizi di black-listing.

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 della porta di accesso al server agli indirizzi IP dopo un numero predefinito di tentativi di accesso falliti (ad es. account di posta, accesso alla webmail, etc.).
- 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 alla Webmail, cifrature SSL/TLS/STARTTLS tramite certificato per i protocolli di posta e tra server e

server. 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).