corelink s.r.l.
IT Business Innovation

info@corelink.it
www.corelink.eu

Via Rovigana, 34/A
35043 Monselice (PD)
Tel. 0429.1702612
Fax 0429. 1702787
P.I. e C.F.: 04866710280

ALLEGATO TECNICO

Definizione dei parametri di riferimento per l'erogazione del servizio di progettazione, erogazione, gestione e assistenza di servizi di consulenza ICT e cloud, inclusi servizi di cybersecurity di tipo NGFW, patch e update management, EDR e SASE (Secure Access Service Edge) (di seguito "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità, tra cui:

- Soluzioni di Sicurezza Perimetrale e di Rete
- Soluzioni Software di Cybersecurity
- Servizi Cloud Infrastrutturali (IaaS) e di Piattaforma (PaaS)
- Servizi Cloud SaaS
- Servizi Professionali di Configurazione, Monitoraggio e Supporto Continuativo
- Servizi Zero Trust, Secure Access e SASE
- Progettazione Tecnica, Implementazione e Assistenza Specialistica
- Progettazione e Implementazione di Cluster Iperconvergenti e Virtualizzazione
- Progettazione, Implementazione e Gestione di Reti Wi-fi Enterprise
- Sistemi di Videosorveglianza Professionale

info@corelink.it
www.corelink.eu
Via Rovigana, 34/A
35043 Monselice (PD)
Tel. 0429.1702612
Fax 0429. 1702787
P.I. e C.F.: 04866710280

ALLEGATO TECNICO

Corelink S.r.l. (di seguito "l'Organizzazione") può modificare o sostituire il presente documento in qualunque momento, rendendo disponibile l'aggiornamento.

Localizzazione geografica	Le infrastrutture sono ove possibile localizzate nello Spazio Economico Europeo. In assenza di decisione di adeguatezza si ricorre a servizi tecnologici che applicano le Standard Contractual Clauses, approvate dalla Commissione Europea.
SLA di funzionalità operative	L'integrazione di metriche di continuità consente all'azienda di definire chiaramente i suoi obiettivi di continuità operativa e di sviluppare strategie adeguate a raggiungerli. La combinazione di queste metriche garantisce che l'azienda possa rispondere rapidamente ed efficacemente alle interruzioni, minimizzando l'impatto sui clienti e sulle operazioni aziendali. Servizi tecnologici: • RPO: 48 ore • RTO: 48 ore • SLA: Uptime 99% mensile
Manutenzione programmata	Il tempo di manutenzione non viene conteggiato negli Uptime. La comunicazione per le attività programmate avviene con preavviso di 48 ore via e-mail tramite l'indirizzo support@corelink.it preferendo orari di minimo impatto per i Clienti all'interno dell'orario previsto da contratto.
Rilevamento guasti e/o anomalie	La segnalazione di eventi classificati come guasti/anomalie (es. DDOS con conseguenze, compromissione di credenziali sfruttata attivamente) saranno comunicati tramite e-mail support@corelink.it. Il monitoraggio proattivo avviene con l'ausilio dei Professionisti e tramite software specifici con comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo support@corelink.it e redazione di reportistica periodica.

info@corelink.it
www.corelink.eu
Via Rovigana, 34/A
35043 Monselice (PD)
Tel. 0429.1702612
Fax 0429. 1702787
P.I. e C.F.: 04866710280

ALLEGATO TECNICO

Segnalazioni incidenti con conseguenze	In caso di incidenti di sicurezza che comportino conseguenze verrà effettuata la segnalazione senza alcun ingiustificato ritardo e comunque tipicamente entro 24 ore, salvo forza maggiore o diverse indicazioni di autorità competenti, mediante comunicazione e-mail proveniente da support@corelink.it
Segnalazione abusi, incluse violazioni copyright	In caso il cliente rilevi un abuso effettuato da o per il tramite del servizio (per esempio un incidente di sicurezza, come la compromissione delle credenziali), o una violazione del copyright può segnalarlo a support@corelink.it.
Limiti di applicabilità	Non sono previsti indennizzi per disservizi dovuti a forza maggiore (es. scioperi, incidenti, guerre, catastrofi naturali), interventi urgenti di sicurezza, errori del Cliente (errata configurazione, software di terze parti, violazione del Contratto).
Backup	Sono oggetto di backup automatico giornaliero i dati tecnici di funzionamento. I backup sono oggetto di monitoraggio e test periodico di ripristino.
Time sync	I sistemi sono sistematicamente sincronizzati con i server NTP internazionali. L'ora di sistema è impostata su fuso orario di Roma.
Crittografia	Tutti i dati transitanti su rete pubblica utilizzano canali crittografati mediante il protocollo TLS. Sono utilizzate solo le versioni più recenti del protocollo ritenute sicure per gli standard odierni. I dati a riposo - ove necessario - sono crittografati con standard di mercato riconosciuti come elevati, da parte dei fornitori impiegati per il servizio.
Misure di sicurezza	Sono applicate idonee misure di sicurezza in fase sia di sviluppo (adottando best practice di settore, tra cui standard OWASP) che di erogazione del servizio, atte a minimizzare i rischi di perdita di riservatezza, disponibilità ed integrità del dato. Le stesse sono oggetto di valutazione periodica in ottica di miglioramento continuo e contrasto alle minacce emergenti. L'Organizzazione ricorre a fornitori di servizi certificati. I log sono raccolti e protetti secondo gli standard di mercato. Le

info@corelink.it
www.corelink.eu
Via Rovigana, 34/A
35043 Monselice (PD)
Tel. 0429.1702612
Fax 0429. 1702787
P.I. e C.F.: 04866710280

ALLEGATO TECNICO

	informazioni di log sono conservate in modo tale da garantire un controllo degli accessi e sono oggetto di regolari backup per garantire la disponibilità delle informazioni con un termine di conservazione di 6 mesi.
Responsabilità condivisa	L'Organizzazione si impegna a fornire il servizio secondo le presenti indicazioni, le condizioni generali nonché la nomina a responsabile del trattamento. Sia l'Organizzazione che i propri fornitori che i clienti, si impegnano a mantenere sicuro il servizio, applicando idonee politiche, per quanto di competenza, volte a scongiurare l'azione di malware, adottando politiche di controllo delle vulnerabilità dei backup e della compliance tecnica, anche mediante controlli crittografici. In caso di eventi avversi, non occorrenti durante attività di auditing o testing, è responsabilità di tutte le parti adottare una comunicazione chiara, tempestiva e trasparente, al fine di ripristinare la sicurezza e l'efficienza del Servizio. Le medesime condizioni si applicano per il contrasto ad ogni forma di abuso del Servizio. L'Organizzazione e i propri fornitori si impegnano a mantenere traccia delle evidenze eventualmente necessarie ad attribuire le responsabilità, anche per finalità forensi su richiesta del Cliente.
Dati personali	Il Cliente, per qualsiasi questione relativa ai dati personali potrà rivolgersi all'Organizzazione tramite il seguente indirizzo di posta elettronica privacy@corelink.it
Qualità	L'Organizzazione è conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 27001:2022, UNI EN ISO 27017:2015 e UNI EN ISO 27018:2020.
Documentazione specifica	Per i servizi cloud oggetto dell'offerta è possibile riferirsi alla documentazione disponibile sui siti web dei fornitori. Le stesse potranno essere integrate o modificate sulla base di specifici manuali d'uso fornite al Cliente. Si precisa che potranno essere fornite ulteriori comunicazioni in

info@corelink.it
www.corelink.eu
Via Rovigana, 34/A
35043 Monselice (PD)
Tel. 0429.1702612
Fax 0429. 1702787
P.I. e C.F.: 04866710280

	merito ai servizi menzionati e ad eventuali servizi aggiuntivi da parte dell'Organizzazione.