

PROTOCOLLO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI CLOUD

Documento Pubblico – M.27 REV. 1.0	Data: 13/05/2026	Pag. 1 di 11
PROTOCOLLO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI CLOUD		

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



Premessa

L'affidamento dei dati e dei servizi cloud, inclusi i servizi di Backup as a Service (BaaS) e le attività di gestione, configurazione, monitoraggio e supporto di tenant e ambienti cloud dei Clienti su infrastrutture Infrastructure as a Service (IaaS) erogate da fornitori terzi qualificati, prevede la verifica di determinati requisiti sia per il Cliente che per INFOVI S.r.l. (di seguito "INFOVI"), in coerenza con il modello di responsabilità condivisa previsto dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e con i controlli applicabili della ISO/IEC 27001:2022.

INFOVI opera quale Service Provider e fornitore di servizi gestiti di protezione dati e gestione cloud, senza erogare direttamente servizi infrastrutturali IaaS o piattaforme PaaS proprietarie.

Lo scopo dei servizi erogati da INFOVI comprende:

- attività di gestione, configurazione, monitoraggio e supporto degli ambienti cloud e dei tenant dei Clienti;
- gestione operativa di risorse e servizi cloud ospitati presso provider IaaS qualificati;
- erogazione di servizi di Backup as a Service (BaaS);
- protezione, replica, conservazione e ripristino dei dati;
- monitoraggio operativo e sicurezza degli ambienti cloud gestiti;
- supporto tecnico e presidio sistemistico degli ambienti affidati dai Clienti.

Il modello operativo adottato implica la chiara attribuzione delle responsabilità tra:

- il provider infrastrutturale cloud;
- INFOVI quale soggetto gestore dei tenant e dei servizi di backup;
- il Cliente quale titolare/utilizzatore dei servizi e dei dati trattati.

INFOVI, in completa trasparenza nella gestione dei servizi offerti, fornisce di seguito un riepilogo degli adempimenti del Cliente e del Fornitore, specificando le rispettive

Documento Pubblico – M.27 REV. 1.0	Data: 13/05/2026	Pag. 2 di 11
PROTOCOLLO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI CLOUD		

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



responsabilità in materia di: sicurezza delle informazioni, configurazione degli ambienti cloud, protezione e conservazione dei dati, monitoraggio dei tenant, gestione degli accessi, backup e ripristino, continuità operativa, gestione degli incidenti di sicurezza.

Il Cliente è tenuto a verificare che i controlli implementati siano coerenti con la propria analisi del rischio, le proprie politiche di sicurezza, i requisiti normativi applicabili, gli obblighi contrattuali nonché i requisiti di continuità operativa e conservazione dei dati.

Qualora emergano difformità rispetto ai controlli implementati o ai servizi erogati, il Cliente è tenuto a darne pronta comunicazione ad INFOVI, anche ai fini della corretta gestione delle responsabilità e dell'eventuale aggiornamento delle misure di sicurezza adottate.

Politica per la sicurezza delle informazioni

INFOVI ha deciso di adottare un sistema di gestione integrato relativamente alle norme:

- ISO 9001:2015 relativa al sistema di gestione della qualità
- ISO/IEC 27001:2022 relativa al sistema di gestione della sicurezza delle informazioni
- ISO/IEC 27017:2015 relativa alla gestione della sicurezza nel cloud computing
- ISO 22301:2019 relativa ai sistemi di gestione per la continuità operativa

Il sistema di gestione integrato di INFOVI è strutturato in modo da garantire la sicurezza delle informazioni (riservatezza, integrità e disponibilità dei dati) nel rispetto delle suddette norme, nonché per assicurare la gestione controllata e sicura degli ambienti cloud dei Clienti ospitati presso provider terzi qualificati e l'erogazione dei servizi di Backup as a Service (BaaS). In tale ambito, INFOVI definisce e mantiene controlli tecnici e organizzativi finalizzati alla configurazione sicura degli ambienti, alla segregazione dei tenant, alla gestione delle vulnerabilità, al monitoraggio continuo dei servizi gestiti e alla protezione dei dati sottoposti a backup, replica e ripristino.

INFOVI, inoltre, si impegna nel raggiungimento della conformità normativa rispetto alla legislazione applicabile in materia di protezione dei dati personali, definendo in modo esplicito

Documento Pubblico – M.27 REV. 1.0	Data: 13/05/2026	Pag. 3 di 11
PROTOCOLLO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI CLOUD		

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



i ruoli e le responsabilità nel trattamento dei dati nell'ambito dei servizi erogati, nonché garantendo l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate, inclusi controlli di cifratura, gestione degli accessi, tracciamento delle operazioni e protezione dei dati lungo l'intero ciclo di vita.

Nell'ambito dei servizi erogati, INFOVI applica un modello di responsabilità condivisa coerente con la ISO/IEC 27017, assicurando la chiara distinzione tra le responsabilità proprie, quelle dei fornitori infrastrutturali e quelle del Cliente, con particolare riferimento alla sicurezza dell'infrastruttura cloud di terze parti, delle configurazioni gestite, dei tenant amministrati e dei dati trattati.

INFOVI ha redatto, approvato e pubblicato la Politica del Sistema di Gestione Integrato, rendendola disponibile sul proprio sito internet istituzionale, al fine di garantirne la diffusione e la trasparenza verso tutte le parti interessate; tale Politica costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi di sicurezza, qualità e continuità operativa, nonché per il monitoraggio delle prestazioni dei servizi cloud gestiti e il miglioramento continuo dei controlli adottati.

Ruoli e responsabilità

INFOVI ha definito in modo chiaro e documentato i ruoli e le responsabilità all'interno della propria Organizzazione, con particolare attenzione alla gestione degli ambienti cloud dei Clienti e dei servizi di Backup as a Service. Tali responsabilità includono la supervisione della sicurezza delle informazioni, la gestione operativa dei tenant cloud, la conformità normativa e contrattuale, nonché la continuità operativa, anche in relazione ai servizi erogati su infrastrutture cloud di fornitori terzi qualificati.

Nello specifico, per le attività sopra descritte le figure preposte sono quelle di Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) e di Amministratore di Sistema (AdS), cui competono, ciascuno per il proprio ambito, la definizione, l'attuazione e il monitoraggio dei controlli di sicurezza, la gestione degli accessi privilegiati, la configurazione e manutenzione degli

Documento Pubblico – M.27 REV. 1.0	Data: 13/05/2026	Pag. 4 di 11
PROTOCOLLO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI CLOUD		

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



ambienti cloud gestiti, nonché il presidio delle attività di logging, monitoraggio, gestione delle vulnerabilità e supervisione dei processi di backup e ripristino.

INFOVI garantisce che l'accesso ai sistemi e agli ambienti cloud sia consentito esclusivamente a personale autorizzato, sulla base del principio del minimo privilegio e della segregazione dei ruoli, assicurando la tracciabilità delle operazioni mediante sistemi di logging e monitoraggio continuo, in coerenza con i requisiti della ISO/IEC 27017.

Il punto di contatto per qualsiasi riferimento ad eventi e/o incidenti di sicurezza è: info@infovi.net, attraverso il quale vengono gestite le segnalazioni, le comunicazioni e il coordinamento delle attività di risposta agli incidenti, secondo procedure formalizzate e tempi di intervento definiti.

Gestione dei dati in cloud

- 1.1. I dati memorizzati nell'ambiente di cloud computing possono essere soggetti all'accesso e alla gestione da parte di INFOVI; a tutela del Cliente INFOVI adotta l'applicazione di metodi e processi certificati da terzi in ambito ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 22301;
- 1.2. INFOVI utilizza infrastrutture cloud Infrastructure as a Service (IaaS) erogate da fornitori terzi qualificati, situate all'interno del territorio nazionale italiano e/o europeo; tali fornitori sono opportunamente selezionati, qualificati e certificati secondo le norme ISO/IEC 27001:2022. INFOVI non eroga direttamente servizi infrastrutturali cloud, ma gestisce tenant, configurazioni, monitoraggio, sicurezza operativa e servizi di protezione dati all'interno degli ambienti cloud affidati dai Clienti;
- 1.3. INFOVI garantisce trasparenza circa l'utilizzo di tali fornitori e ne assicura il monitoraggio continuo in termini di sicurezza, disponibilità e conformità contrattuale (gestione della supply chain cloud);
- 1.4. Qualora INFOVI dovesse effettuare modifiche nella localizzazione dei servizi cloud gestiti verso altri datacenter o provider infrastrutturali, comunicherà tale variazione ai

Documento Pubblico – M.27 REV. 1.0	Data: 13/05/2026	Pag. 5 di 11
PROTOCOLLO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI CLOUD		

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



Clienti con un preavviso di almeno 15 giorni; tale modalità comunicativa verrà utilizzata anche riguardo altre modifiche infrastrutturali sostanziali, inclusi cambiamenti rilevanti relativi ai fornitori infrastrutturali, all'architettura del servizio o ai livelli di sicurezza applicati;

1.5. Per usufruire dei servizi cloud gestiti da INFOVI, il Cliente deve definire in modo appropriato i profili utente. A tal fine INFOVI adotta differenti tipologie di profili:

- utenti del Cliente con profilo amministratore del tenant o del servizio cloud che hanno accesso privilegiato;
- utenti con profilo User, che possono eseguire operazioni limitate.

Tali profili sono gestiti secondo il principio del minimo privilegio e della segregazione dei ruoli, con possibilità di integrazione di ulteriori livelli autorizzativi in funzione delle esigenze del Cliente;

1.6. Come indicato in premessa, INFOVI ha stabilito 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, conduce periodiche rivalutazioni dell'analisi dei rischi, test di vulnerabilità e di penetrazione dei sistemi; tali attività includono anche gli ambienti cloud e i servizi erogati, con monitoraggio continuo delle minacce e gestione proattiva delle vulnerabilità. Il Cliente che ritiene di modificare e/o integrare le prassi di controllo di INFOVI è tenuto a definire tali aspetti preventivamente in uno specifico accordo tra le parti.

1.7. Si ricorda che il Cliente è tenuto ad aggiungere ai propri programmi di formazione i seguenti elementi di sensibilizzazione, istruzione per le figure che direttamente hanno accesso ai servizi cloud quali: 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 ai responsabili della supervisione, compresi quelli delle eventuali unità operative presenti. 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

relative ai servizi cloud e come tali rischi sono gestiti, rischi per l'ambiente di rete e di sistema con l'uso dei servizi cloud, considerazioni legali e normative applicabili, in coerenza con il modello di responsabilità condivisa e con i requisiti di sicurezza definiti contrattualmente.

- 1.8. L'inventario delle proprie risorse che effettua periodicamente INFOVI 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, inclusa la mappatura dei servizi, dei tenant e delle componenti infrastrutturali utilizzate.
- 1.9. INFOVI colloca i dati dei clienti sempre e solo su server all'interno dell'Unione Europea, garantendo il rispetto dei requisiti di localizzazione dei dati (data residency) e delle normative applicabili.
- 1.10. Ogni informazione dislocata nel cloud di INFOVI è identificata ed etichettata. INFOVI ha provveduto a redigere una procedura interna che ne garantisce l'effettiva applicazione. Detta classificazione consente di regolamentare l'accesso alle informazioni alle sole funzioni che ne hanno l'autorità sulla base dell'etichettatura stessa.
- 1.11. INFOVI rimane a completa disposizione del Cliente per dare indicazione circa la procedura di classificazione dell'informazioni attuata, come disposto al precedente articolo.
- 1.12. La politica di controllo degli accessi in cloud al servizio che adotta INFOVI prevede la compartimentalizzazione per ciascun servizio cloud, garantendo isolamento logico tra ambienti e clienti e prevenendo accessi non autorizzati tra tenant.
- 1.13. INFOVI, se non diversamente definito fra le parti, genera l'utenza di amministratore del Cliente che individuerà una propria password. Sarà l'utente amministratore a creare le utenze user del Cliente. Per ogni utenza user verrà generata automaticamente una password e per questa sarà richiesta all'utenza generata la modifica al primo accesso. L'utenza del Cliente potrà modificare in autonomia le password ma in caso di dubbi, corruzioni o compromissioni, come nei casi di divulgazione involontaria, ne darà comunicazione immediata ad INFOVI attraverso la mail del punto di contatto, attivando le procedure di gestione degli incidenti di sicurezza.

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



- 1.14. Si ricorda che il Cliente deve sempre utilizzare tecniche di autenticazione sufficienti per autenticare i profili di amministratore e di user a tal scopo INFOVI adotta policy che impediscano di usare credenziali deboli o inadatte allo scopo; INFOVI può inoltre prevedere l'adozione di meccanismi di autenticazione forte (es. MFA) per accessi privilegiati, tuttavia, INFOVI invita il Cliente a verificare che politiche di gestione delle informazioni di autenticazioni segrete soddisfino i requisiti del Cliente.
- 1.15. INFOVI invita il Cliente a verificare e garantire che l'accesso alle informazioni nel servizio cloud possa essere limitato in conformità con la propria politica di controllo degli accessi e che tali restrizioni siano realizzate. Ciò include: la limitazione dell'accesso ai servizi cloud, le funzioni e i dati gestiti all'interno del servizio stesso. In caso le limitazioni di accesso alle informazioni non siano sufficienti o in conformità alle politiche del Cliente, esso ne dovrà rendere nota ad INFOVI e tali aspetti saranno definiti in uno specifico accordo tra le parti.
- 1.16. Laddove sia consentito l'utilizzo di programmi di utilità, il Cliente deve identificare tali programmi nel proprio ambiente e assicurarsi che non interferiscano con i controlli del servizio cloud, né introducano vulnerabilità o bypass dei controlli di sicurezza implementati.
- 1.17. Per l'utilizzo dei servizi cloud il Cliente, se giustificato dalla propria analisi del rischio, dovrà implementare adeguati controlli crittografici. Tali controlli dovranno essere sufficienti a mitigare i rischi identificati, indipendentemente dal fatto che tali controlli siano forniti da INFOVI. Nei servizi cloud i flussi di dati da e verso i sistemi e di server esposti su Internet sono protetti utilizzando un canale sicuro TLS mediante opportuna configurazione. INFOVI garantisce inoltre la protezione dei dati a riposo mediante meccanismi di cifratura, ove applicabile, e ricorda al Cliente di esaminare le funzionalità crittografiche offerte.
- 1.18. INFOVI adotta specifiche politiche per lo smaltimento sicuro o il riutilizzo delle risorse, inclusi ambienti cloud e supporti logici, garantendo la cancellazione sicura dei dati secondo standard riconosciuti.
- 1.19. Per quanto attiene le eventuali modifiche al servizio cloud e ai sistemi che lo compongono, INFOVI provvederà a tempesta tempestivamente a comunicarlo ai clienti,

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



fornendo i tempi di esecuzione delle variazioni così da minimizzare gli impatti che potrebbero derivarne.

- 1.20. Il servizio di Backup as a Service (BaaS) è assicurato curato da INFOVI. Le attività comprendono configurazione e monitoraggio dei job di backup, verifica dello stato delle copie (**se contrattualmente definite**), gestione delle politiche di retention, replica dei dati ove prevista, verifica periodica dei processi di restore (**se contrattualmente definite**), gestione delle anomalie e protezione logica dei repository di backup. Le caratteristiche operative dei servizi di backup, inclusi RPO, RTO, retention e frequenze di esecuzione, sono definite contrattualmente con il Cliente.
- 1.21. INFOVI implementa un set di log standard che consentono di monitorare una serie di eventi, inclusi accessi, operazioni amministrative, modifiche configurative, attività di backup e restore ed eventi rilevanti ai fini della sicurezza, con definizione dei tempi di conservazione.
- 1.22. INFOVI per sincronizzare tutti gli orologi e mantenere coerenza degli eventi sul cloud utilizza il sistema NTP. INFOVI verifica periodicamente che ogni ambiente sia sincronizzato.
- 1.23. INFOVI ha predisposto le misure necessarie per ricercare, governare e risolvere le vulnerabilità tecniche individuate al fine di evitare e/o minimizzare impatti negativi sul servizio e sui dati gestiti, incluse attività di gestione delle vulnerabilità e delle patch sugli ambienti di propria competenza.
- 1.24. INFOVI adotta una politica di separazione delle reti per ottenere l'isolamento nell'ambiente condiviso per i servizi cloud, mediante tecniche di segmentazione e isolamento logico dei tenant.
- 1.25. Il Cliente dovrà valutare se il servizio offerto da INFOVI soddisfa i propri requisiti di sicurezza dell'informazione, anche in relazione agli SLA, ai controlli implementati e al modello di responsabilità condivisa.
- 1.26. INFOVI effettua le operazioni di change in ambiente sicuro e dedicato, con dati di prova non reali, garantendo la separazione tra ambienti di sviluppo, test e produzione.

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net



- 1.27. Il Cliente dovrà includere INFOVI nella sua politica di sicurezza delle informazioni, nelle relazioni con i fornitori, tenendo conto del ruolo di INFOVI quale gestore di servizi cloud e delle relative responsabilità.
- 1.28. Il Cliente deve confermare i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza delle informazioni relative al servizio cloud, descritti nel contratto, Il Cliente deve confermare i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza delle informazioni relative al servizio cloud, descritti nel contratto, in linea con il modello di responsabilità condivisa definito. Questi possono includere a seconda dei servizi offerti i processi quali: protezione da malware, backup, controlli crittografici, gestione delle 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.
- 1.29. INFOVI ha definito una specifica procedura per poter permettere un approccio organizzato e regolato alla gestione degli incidenti come parte della propria strategia di sicurezza delle informazioni, incluse le comunicazioni relative agli eventi di sicurezza e ai punti di debolezza. INFOVI garantisce la notifica degli incidenti al Cliente secondo tempi definiti e la cooperazione nella gestione degli stessi.
- 1.30. INFOVI comunica al Clientele modalità per: segnalare un eventuale evento di sicurezza che ha rilevato, ricevere segnalazioni riguardanti un evento di sicurezza rilevato da INFOVI, tenere traccia dello stato di un evento di sicurezza segnalato.
- 1.31. INFOVI esegue regolarmente audit tecnici che consentano di verificare la conformità alle norme ISO/IEC 27001 e relative linee guida ISO 27017, nonché consentano il miglioramento continuo del sistema adottato.
- 1.32. Il Cliente deve considerare che legge e regolamenti pertinenti possono essere quelli delle giurisdizioni che regolano INFOVI, oltre a quelli che regolano lui stesso. Il Cliente dovrà richiedere evidenza della conformità di INFOVI con le normative e gli standard pertinenti richiesti per le proprie attività. Tali prove possono essere le certificazioni prodotti da

organismi di terza parte in ambito ISO. A tal proposito INFOVI mette a disposizione eventuali evidenze di certificazione ottenute sul proprio sito istituzionale <https://www.infovi.net/>

- 1.33. INFOVI effettua il monitoraggio dei servizi cloud con gli strumenti messi a disposizione dal provider; le modifiche a prodotti, servizi e informazioni personali sono storicizzate e conservate attraverso i log di sistema. La protezione dei record raccolti e archiviati viene effettuata con politiche di INFOVI.
- 1.34. Il Cliente deve definire o estendere le sue politiche procedure esistenti in conformità con il l'uso dei servizi cloud e rendere gli utenti del servizio consapevoli dei loro ruoli e responsabilità nell'uso dei servizi stessi.
- 1.35. Nella configurazione degli ambienti cloud gestiti, INFOVI adotta una propria politica interna basata su logiche di hardening e configurazione sicura. Il Cliente dovrà verificare che tali aspetti siano appropriati rispetto ai propri requisiti.
- 1.36. Alla chiusura di un contratto con INFOVI i servizi del Cliente non saranno più erogati ma i dati non saranno immediatamente cancellati. Dopo 30 giorni dalla disconnessione del servizio, gli asset del Cliente presenti sui sistemi gestiti da INFOVI verranno cancellati definitivamente e non potranno più essere recuperati. L'eventuale riconsegna dei dati avverrà in modo sicuro attraverso canali protetti. I dati di backup potranno permanere per un periodo massimo di 12 mesi secondo le politiche di retention contrattualmente definite.
- 1.37. Nel caso in cui siano disponibili funzioni di modifica ai servizi gestiti o ai tenant amministrati da INFOVI, il Cliente deve documentare e condividere con INFOVI le operazioni previste nei casi in cui un errore possa causare danni irreversibili alle risorse nell'ambiente cloud.

INFOVI S.R.L.

Via Divisione Folgore 9/M – 36100 Vicenza – Italy

PI/CF/VAT: IT 03091720247 – REA: VI 298195 – ROC: 31401 – COD. SDI: KRRH6B9

+ 39 0444 1788000 – info@infovi.net – www.infovi.net

