

Spett.le Unione Terre di Fiume

La soluzione Golem Net s.r.l. fornisce i servizi via web, con modalità SAAS e in licenza d'uso, da parte dei soli utenti autorizzati dal Cliente, dei software applicativi indicati nel "Contratto di Assistenza e Manutenzione".

La memorizzazione dei dati inseriti o elaborati dal cliente, tramite i software applicativi di cui al punto precedente, su infrastrutture di terze parti autorizzate e certificate, presso sedi di terzi autorizzati da Golem Net, dotate di adeguati sistemi di protezione, sia per quanto riguarda la difesa contro accessi indesiderati, sia per quanto riguarda la salvaguardia dei dati del cliente (copie di salvataggio, ecc.), nei confronti di eventi imprevedibili;

Il software utilizzato non è installato localmente, ma viene messo a disposizione dei clienti tramite una connessione internet, pagando per l'utilizzo del software, non per il suo possesso. Per questo, si tratta per definizione di un servizio di cloud computing. Il servizio SaaS può esser definito come un insieme di mezzi, servizi e competenze che consente agli enti pubblici e privati di esternalizzare alcuni aspetti del loro sistema informatico e sostituirli con un costo di funzionamento piuttosto che con un investimento vero e proprio. La logica Software as a service (SaaS) è uno dei risultati pratici del paradigma service-oriented architecture (SOA). Il termine "SaaS" è diventato il termine di riferimento, rimpiazzando i precedenti termini Application service provider (ASP) e on-demand.

Servizi Saas Golem Net s.r.l.

I servizi Saas Golem Net s.r.l. sono conformi con quanto richiesto da ACN secondo quanto disposto nel Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023, come modificato dal Decreto prot. N. 20610 in data 28/07/2023.

Sul portale ACN sono riportate le schede tecniche di ogni servizio che mettono in evidenza il tipo di servizio e il relativo livello di qualifica visibili al seguente link: <https://catalogocloud.acn.gov.it/service/531> e <https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1797>

Elenco degli standard tecnici utilizzati per la progettazione e gestione del servizio Cloud

- ITU-T Y.3502;
- ISO/IEC 17788:2014;
- ISO/IEC 17789:2014;
- Nist 800-145;
- ISO/IEC 27001;
- ISO/IEC 27017;
- ISO/IEC 27018;
- ISO/IEC 9001;
- ISO/IEC 27035;
- ISO/IEC 20000-1;
- ISO/IEC 22313

Elenco delle certificazioni ottenute relative all'organizzazione

- ISO 9001:2015
- ISO 27001:2013
- ISO/IEC 27017:2015

- ISO/IEC 27018:2019

Elenco delle certificazioni ottenute per il servizio cloud

- ANSI/TIA 942-A-2014 AS BUILT VALIDATION LEVEL IV (Solo DC IT1 e IT3);
- ISO 9001:2015 - Sistema di gestione per la qualità;
- ISO 27001:2013 - Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni;
- ISO 27035-1/-2:2016 - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni;
- ISO 27017:2015 - Tecniche di sicurezza - controlli di sicurezza delle informazioni per i servizi cloud;
- ISO 27018:2014 - Tecniche di sicurezza - protezione dei dati personali per i CSP;
- ISO 14001:2015 - Sistema di gestione ambientale (Solo IT3);
- ISO 50001:2011 - Sistema di gestione dell'energia

Adozione modello organizzativo e gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001

La società **GOLEM NET S.r.l.**, in coerenza con i principi etici, di governance e le finalità dell'azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice Etico.

Contestualmente all'adozione del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" e del "Codice Etico, la Società ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) in forma monocratica.

Gestione della sicurezza

La società **GOLEM NET S.r.l.** adotta tutte le procedure aziendali consolidate ottimizzando il sistema (policy, procedure, regole) della sicurezza delle informazioni secondo ISO 27001

Supporto Tecnico

La **GOLEM NET S.r.l.** offre

- un servizio di assistenza tramite canale telefonico e mail;
- utilizza un sistema di ticketing online interno per la gestione RA, richieste di modifica, non conformità, livelli di servizio
- Offre un servizio di assistenza remota e on site