

# ]HackingTeam[

## **Service Level Agreement per la gestione di sistemi FireWall e Proxy di Casa Editrice Universo**

Milano 11 Gennaio 2007

---

Hacking Team S.r.l.

Sede legale e Amministrativa: Via Freguglia Carlo, 2– 20122 Milano

Sede operativa: Via della Moscova, 13 - 20121 Milano – Tel: +39.02.29060603

e-mail: [info@hackingteam.it](mailto:info@hackingteam.it) – web: <http://www.hackingteam.it> – Fax: +39.02.63118946

P.IVA: 03924730967 – Capitale Sociale: € 100.000,00 i.v.

N° Reg. Imprese / CF 03924730967 – N° R.E.A. 1712545

---

# ]HackingTeam[

1.	Service level.....	3
1.1.	Disponibilità.....	3
1.2.	Manutenzione programmata.....	3
2.	Presa in carico del sistema (Phase in). ....	3
2.1.	Predisposizione dei sistemi e della documentazione.....	3
2.2.	Acquisizione del software.....	3
2.3.	Acquisizione dei dati.....	4
2.4.	Identificazione referenti.....	4
3.	Sicurezza.....	4
3.1.	Controllo accessi.....	4
3.2.	Sistemi di sicurezza a protezione dei sistemi di gestione.....	4
4.	Servizi di gestione.....	5
4.1.	Sistemi coperti dal servizio di gestione.....	5
4.2.	Il servizio di gestione dei sistemi di FireWall e Proxy.....	5
5.	System performance .....	7
6.	Upgrades, manutenzione evolutiva.....	7
7.	Contingency, backup e disaster recovery .....	7
7.1.	Procedure di backup e restore delle configurazioni .....	7
8.	Riservatezza.....	8
9.	Proprietà.....	8
9.1.	Proprietà di licenze d'uso relative a prodotti di terzi.....	8
9.2.	Proprietà intellettuale.....	8

## 1. Service level

### 1.1. *Disponibilità.*

Il servizio consiste nella gestione remota o –se necessario- *on-site* dei sistemi di sicurezza del Cliente (*servizio di gestione*). Il servizio di gestione si suddivide in tre macro attività di seguito dettagliate (monitoring, gestione, interventi on-site), ed è disponibile con le seguenti caratteristiche:

Gestione	disponibilità servizio	8h x 5gg
Interventi on site	disponibilità servizio	8h x 5gg

Si intende 8h x 5gg dalle ore 9 alle ore 18 dal lunedì al venerdì.

### 1.2. *Manutenzione programmata.*

In caso di manutenzione programmata, essa verrà comunicata con almeno una settimana lavorativa di anticipo al Cliente mediante Posta Elettronica, e verrà effettuata solamente a seguito dell'autorizzazione del Cliente via e-mail o fax.

## 2. Presa in carico del sistema (Phase in).

### 2.1. *Predisposizione dei sistemi e della documentazione.*

Dopo la stipula del contratto di fornitura del servizio, e prima dell'inizio della gestione i sistemi saranno oggetto di tutte le attività volte a garantirne il migliore funzionamento e di un esame volto a rendere disponibile al personale gestore la documentazione aggiornata indispensabile alla corretta gestione. Tali attività produrranno documenti che verranno costantemente aggiornati dal personale addetto alla gestione del servizio per garantire la conoscenza adeguata del contesto operativo del Cliente.

### 2.2. *Acquisizione del software.*

Per l'erogazione dei servizi il Cliente si doterà delle licenze d'uso necessarie, che verranno trasferite, per la durata del servizio e per le componenti necessarie, ad Hacking Team .

## **2.3. Acquisizione dei dati.**

Verranno definite le modalità per il trasferimento ad Hacking Team di eventuali dati specifici ai sistemi necessari all'erogazione del servizio (files di configurazione, policies e quant' altro necessario).

## **2.4. Identificazione referenti.**

Il Cliente e Hacking Team comunicheranno a vicenda, alla presa in carico del sistema, l'elenco delle persone alle quali far riferimento per le normali attività di gestione, come modifiche di configurazioni e/o policy o nel caso di comunicazioni ad alta priorità.

## **3. Sicurezza.**

I sistemi di gestione remota ed i dispositivi di rete utilizzati da Hacking Team saranno posti all'interno degli uffici di Hacking Team posti in Via Moscova, 13 a Milano.

### **3.1. Controllo accessi.**

L'autorizzazione all'accesso logico ai sistemi utilizzati per l'erogazione del servizio viene concessa dal responsabile tecnico di Hacking Team o dal responsabile del servizio di gestione, il cui nominativo verrà comunicato al Cliente.

L'identificazione degli operatori ai sistemi di gestione verrà effettuata tramite username e password.

### **3.2. Sistemi di sicurezza a protezione dei sistemi di gestione.**

L'infrastruttura tecnologica di Hacking Team è protetta da attacchi informatici mediante:

- user authentication
- firewall
- virus scanning

In caso di individuazione di tentativi di intrusione il personale Hacking Team addetto al servizio di gestione dispone della GUI della stazione di controllo e viene informato in *real time*, in maniera tale da poter intraprendere le azioni necessarie alla

mitigazione dell'attacco ed alla attuazione delle contromisure.

## 4. Servizi di gestione

### 4.1. Sistemi coperti dal servizio di gestione.

Il servizio di gestione è relativo a sistemi firewall Juniper e al proxy BlueCoat oggetto di separata offerta.

Saranno predisposti presso Hacking Team una Consolle ed eventuali altri sistemi per la gestione remotizzata.

### 4.2. Il servizio di gestione dei sistemi di FireWall e Proxy

La gestione dei sistemi FireWall prevede:

1. inserimento, modifica o cancellazione di policies/regole dei fireWall o del proxy
2. configurazioni di Backup e Restore
3. Log e reportistica
4. supporto telefonico
5. supporto on-site
6. aggiornamento del software se necessario per il corretto funzionamento dei sistemi

#### 4.2.1. Inserimento, modifica o cancellazione di policies/regole dei fireWall o del Proxy

Il cliente puo richiedere l'inserimento, la modifica o la cancellazione di una policy o regola dei FireWall e del Proxy, fino ad un massimo di **60 richieste annuali**.

La richiesta, che deve pervenire al SE di Hacking Team, deve essere effettuata tramite e-mail o tramite una telefonata seguita da una e-mail.

In entrambi i casi, solo all'arrivo della e-mail, il SE analizzerà la richiesta ed entro il giorno lavorativo successivo provvederà alla soddisfazione della richiesta comunicandone le modalità di applicazione al cliente.

Nel caso la richiesta non venisse ritenuta valida per problemi di sicurezza il cliente verrà contattato telefonicamente e verrà concordato un work around.

## 4.2.2. Configurazione di Backup e di Restore

Hacking Team si impegna a conservare una copia di Backup dei sistemi, all'ultima modifica, in caso fosse necessario effettuare una operazione di restore degli stessi.

## 4.2.3. Log e reportistica

Durante l'attività di installazione e configurazione verrà stabilito il sistema e definite le politiche di memorizzazione dei log.

I log generati mensilmente dai sistemi saranno conservati per la durata di 30 giorni successivi alla loro generazione.

## 4.2.4. Supporto telefonico

Hacking Team metterà a disposizione del cliente un numero telefonico che può essere utilizzato per contattare il SE per le richieste di modifica policy o per eventuali malfunzionamenti riscontrati.

## 4.2.5. Supporto On-site

Il monitoraggio hardware e Software del sistema è un servizio che consente di verificare in tempo reale il corretto funzionamento del sistema.

Gli eventuali interventi on-site sono previsti in caso di malfunzionamento degli apparati (hardware, software e s.o.) non risolvibili con interventi da remoto; le modalità e i tempi di intervento sono da considerarsi entro il giorno lavorativo successivo (a meno di casi bloccanti che verranno eseguiti in best effort).

Eventuali richieste di intervento per esigenze diverse verranno quotate separatamente.

## 4.2.6. Aggiornamento del Software

L'aggiornamento del software dei sistemi sarà effettuato solo se ritenuto necessario dal SE per il corretto funzionamento e in accordo con il cliente.

Si prevedono **due interventi annuali** per upgrade firmware o software e controlli generali.

Eventuali attività non previste nel presente SLA saranno quotate a parte.

## **5. System performance**

Le prestazioni dei sistemi verranno monitorate per individuare tempestivamente I trend che possano portare ad esigenze di upgrade di software ed hardware o a cambiamenti topologici. Queste esigenze verranno documentate e discusse tempestivamente con il Cliente in maniera da prevenire l'insorgenza di problemi.

## **6. Upgrades, manutenzione evolutiva.**

Nei limiti descritti sopra al punto 5 i sistemi verranno aggiornati all'ultima release disponibile; tali limiti risultano oggi essere sovradimensionati, rendendosi disponibile una nuova release di software/sistema operativo in media ogni 9-12 mesi. Nell'eventualità di una frequenza di rilascio delle nuove releases superiore a quella oggi nota e prevedibile, gli interventi di upgrade saranno oggetto di una attività quotata a parte.

Verrà effettuato ogni sforzo per minimizzare le interruzioni ai servizi applicativi, ad esempio ritardando quando possibile l'installazione degli aggiornamenti in periodi di minore attività lavorativa. Gli orari di questa attività sono quelli di erogazione del servizio ed eventuali deroghe saranno oggetto di una attività quotata a parte.

Le procedure di aggiornamento verranno effettuate tenendo sempre conto del possibile loro esito negativo, in maniera tale da lasciare lo spazio al ripristino della situazione precedente minimizzando il tempo di indisponibilità.

Le patches rese disponibili dai vendor verranno installate secondo un criterio di effettiva necessità, con il tentativo di accorpare quanto piu' possibile gli interventi manutentivi ai fini di massimizzare l'uptime.

## **7. Contingency, backup e disaster recovery**

### ***7.1.Procedure di backup e restore delle configurazioni***

Immediatamente prima ed immediatamente dopo ad ogni intervento di manutenzione o adeguamento alle richieste del Cliente verrà effettuato un back-up delle configurazioni oggetto del cambiamento, in maniera tale da disporre sempre con certezza dell'ultima versione funzionante del sistema.

Il recovery delle configurazioni all'ultimo stato di corretto funzionamento avverrà immediatamente a valle del manifesto cattivo fine del tentativo di aggiornamento, con l'obiettivo di non portare conseguenze negative all'operatività degli utenti.

© 2006 Hacking Team – Proprietà Riservata	Numero Allegati:	Pagina 7 di 8
Diritti riservati. E' espressamente vietato riprodurre, distribuire, pubblicare, riutilizzare anche parzialmente articoli, testi, immagini, applicazioni, metodi di lavoro del presente documento senza il previo permesso scritto rilasciato dalla società proprietaria Hacking Team S.r.l., ferma restando la possibilità di usufruire di tale materiale per uso interno della Società nel rispetto di quanto stabilito dal contratto di fornitura sottoscritto.		

# ]HackingTeam[

I sistemi utilizzati da Hacking Team per la gestione remota potranno essere ridonati su PC portatili, in maniera tale da poter eseguire le attività di gestione utilizzando connessioni diverse da quella disponibile presso la sede Hacking Team di Via Moscova 13, Milano, utilizzando meccanismi di strong authentication.

## **8. Riservatezza.**

Metodi di lavoro, procedure e indicazioni operative concordati tra Hacking Team ed il Cliente saranno oggetto della piu' stretta riservatezza, non potranno essere comunicati a terze parti se non per motivi di documentata necessità, e comunque previa informazione scritta e autorizzazione della controparte.

## **9. Proprietà.**

### ***9.1. Proprietà di licenze d'uso relative a prodotti di terzi.***

La proprietà delle licenze d'uso del software di sicurezza e del relativo hardware utilizzato dal Cliente e gestito da Hacking Team è del Cliente; la proprietà delle licenze d'uso del software di base e del relativo hardware su cui i sistemi di gestione remota girano è di Hacking Team. Il Cliente garantisce che i prodotti di sua proprietà ceduti temporaneamente in uso a Hacking Team per l'effettuazione del servizio dispongono delle regolari licenze d'uso per la gestione remota dei sistemi di sicurezza da parte di terzi incaricati dal Cliente.

### ***9.2. Proprietà intellettuale.***

Nonostante qualunque interpretazione contraria, nessun trasferimento di diritti relativamente alla proprietà intellettuale (documentazione, metodi e procedure di lavoro) contenuti del presente Service Level Agreement è trasferita al Cliente. I documenti prodotti da Hacking Team si intendono per solo uso interno del Cliente, e limitati allo scopo del contratto di gestione dei sistemi di sicurezza del Cliente cui si riferiscono. Il Cliente non potrà in alcun modo rimuovere, alterare, offuscare o coprire i copyrights apposti da Hacking Team sui documenti prodotti ai fini del perfezionamento del contratto di gestione.

© 2006 Hacking Team – Proprietà Riservata	Numero Allegati:	Pagina 8 di 8
Diritti riservati. E' espressamente vietato riprodurre, distribuire, pubblicare, riutilizzare anche parzialmente articoli, testi, immagini, applicazioni, metodi di lavoro del presente documento senza il previo permesso scritto rilasciato dalla società proprietaria Hacking Team S.r.l., ferma restando la possibilità di usufruire di tale materiale per uso interno della Società nel rispetto di quanto stabilito dal contratto di fornitura sottoscritto.		