

Workspace

Tipologia: **SaaS**

ID Scheda: **SA-690**

Stato corrente: **QUALIFICATA**

Categoria: **Servizi per la fiscalità, Servizi demografici, Servizi interni alle PA**

Azienda fornitrice: **Google Cloud Italy S.r.l.**

Referente commerciale: **Marco Bosio**

Data di qualificazione: **27-11-2019 12:02**



Google Cloud

Descrizione generale del servizio

Workspace (precedentemente noto come G Suite) è una suite integrata di applicazioni per la produttività e la collaborazione cloud-native e sicure. Tutti i piani forniscono un indirizzo personalizzato per la tua attività e includono strumenti di collaborazione (Gmail, Calendar, Meet, Chat, Drive, Documenti, Fogli, Presentazioni, Moduli, Sites, App Script, etc.); a seconda del piano scelto, è possibile utilizzare Google Cloud Search e AppSheet. Per la comunità scolastica, Google Workspace for Education (precedentemente noto come G Suite for Education) offre strumenti semplici, flessibili e sicuri per agevolare la collaborazione e la didattica, aiutando ad esempio gli insegnanti a risparmiare tempo con Classroom e Compiti per creare corsi, organizzare i lavori e condividere feedback.

Caratteristiche funzionali del servizio

- Gestione identità utente
- Email
- Calendario
- Editor di documenti
- Editor di foglio elettronico
- Editor di slide
- Editor di form
- Videoconference e chat
- Archiviazione file
- Enterprise Search

Benefici offerti dal servizio

- Risparmio economico
- Nessuna attività di manutenzione
- Minore complessità e controlli di sicurezza semplici
- Integrazione tra diversi servizi
- Manutenzione zero ed elevate disponibilità

Piattaforma Cloud attraverso la quale è erogato il servizio

Google Cloud

Cloud Deployment Model

Public Cloud

Specificare altra rete pubblica

- Altra rete pubblica (specificare) (NA)

Infrastruttura Cloud su cui è basato il servizio

Infrastruttura propria già qualificata come CSP

Sono richiesti prerequisiti?

Sì

I prerequisiti riguardano altri servizi Cloud?

No

Eventuali altri prerequisiti

- Nessun prerequisito, tranne la connessione internet e un browser web.

Esistono dipendenze?

No

Eventuali standard e certificazioni

Cfr.: - <https://workspace.google.com/learn-more/security/security-whitepaper/page-8.html#eu-data-protection> - <https://cloud.google.com/security/compliance>

Canali disponibili per il supporto tecnico

- E-mail: Disponibile
- Ore supporto: Tutti i giorni, 24 ore al giorno
- Telefono: Disponibile
- Ore supporto: Tutti i giorni, 24 ore al giorno
- Sistema di on-line ticketing: Disponibile
- Ore supporto: Tutti i giorni, 24 ore al giorno
- Web chat: Disponibile
- Ore supporto: Tutti i giorni, 24 ore al giorno
- Assistenza on-site: Non Disponibile
- Assistenza remota: Non Disponibile
- Eventuale altro canale (specificare): Non disponibile

Tempi di attivazione e disattivazione del servizio

- Tempo di attivazione: immediato
- Tempo di disattivazione: immediato

Modalità e processo di attivazione

Il processo è piuttosto semplice e richiede solo tre informazioni: - Nome di dominio Internet dell'organizzazione - Un nome utente personale da utilizzare per i servizi Workspace - Un indirizzo e-mail che non è presente nella vostra Workspace Dopo il login, l'utente verrà reindirizzato alla console di Google Admin dove è possibile verificare la titolarità del dominio e continuare a configurare i servizi per gli utenti. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito: <https://support.google.com/a/answer/53926>

Modalità e processo di disattivazione

Per interrompere l'utilizzo di Google Workspace nell'organizzazione e la fatturazione corrispondente, il cliente può annullare l'abbonamento secondo alcune modalità: - Quando termina la fatturazione: se la fatturazione viene effettuata sulla base di un Piano flessibile mensile, annullando l'abbonamento a Google Workspace non riceverai nuovi addebiti per i servizi Google Workspace. Se è attivo un Piano annuale, ti verrà addebitato il saldo

rimanente del tuo contratto. - Annullamento durante la prova senza costi aggiuntivi di 14 giorni: puoi annullare l'abbonamento a Google Workspace durante la prova senza costi aggiuntivi e non riceverai alcun addebito. L'abbonamento verrà annullato automaticamente durante il periodo di prova senza costi aggiuntivi se non confermato. Dopo avere annullato Google Workspace, puoi decidere di mantenere il tuo Account Google per gestire gli altri abbonamenti dalla Console di amministrazione. I dettagli su tutte le fasi necessarie sono disponibili al sito: <https://support.google.com/a/answer/1257646>

Estrazione dei dati a seguito di disattivazione

Il processo è descritto nel nostro Data Processing Amendment (al 27 Maggio 2021): - 6.2. Cancellazione alla scadenza. Fatta salva la sezione 6.3 (Indicazioni in merito alla Cancellazione Differita), alla scadenza del Termine applicabile il Cliente potrà chiedere a Google di cancellare tutti i suoi dati (incluse le copie esistenti) dai sistemi di Google in conformità alla legge applicabile. Google si atterrà a tali indicazioni non appena ragionevolmente possibile ed entro un periodo massimo di 180 giorni, a meno che la legislazione dell'UE o degli Stati membri dell'UE non richieda che siano salvati. Fatto salvo quanto previsto al paragrafo 9.1 (Accesso; Rettifica; Trattamento limitato; Portabilità), il Cliente accetta che egli sarà responsabile dell'esportazione, prima della scadenza del Termine applicabile, di tutti i Dati Cliente che desidera conservare successivamente. Fonte: https://workspace.google.com/terms/dpa_terms.html I metodi disponibili dipendono dal servizio Workspace in esame. Un quadro generale del processo è disponibile sul sito: <https://support.google.com/a/answer/100458>

Dati esportabili

- Formato dei dati esportabili: I formati disponibili dipendono dal servizio Workspace in esame (es: e-mail, calendari, documenti, ecc.). Una descrizione del processo è disponibile sul sito: <https://support.google.com/a/answer/100458>
- Dati derivati (configurazioni, template, log, ecc.): NA

Formati in cui è possibile estrarre i dati

I formati disponibili dipendono dal servizio Workspace in esame (es: e-mail, calendari, documenti, ecc.). Una descrizione del processo è disponibile sul sito: <https://support.google.com/a/answer/100458>

Estrazione e formati di altri asset (in seguito a disattivazione)

NA

Indicare quali delle seguenti modalità di fruizione del servizio sono supportate

- Web Browser
- App Mobile

Specificare i browser supportati

- Explorer (11+)
- Firefox (ultima versione (88.x, ad oggi))
- Chrome (ultima versione (90.x ad oggi))
- Safari (ultima versione (14.x ad oggi))
- Microsoft Edge (solo Windows): ultima versione (90.x ad oggi); Microsoft Internet Explorer (solo Windows) - supporto solo per Classic Edge UI

Differenze nella fruizione del servizio tra la versione Mobile e la versione Desktop

Molti servizi Workspace sono disponibili attraverso i seguenti canali: - Browser web (mobile e desktop) - Applicazioni mobili native (Android e iOS) Una copertura capillare dipende da ciascun servizio considerato e ogni servizio ha una diversa mappatura delle funzionalità disponibili sulle applicazioni mobili. In generale, per motivi di utilizzabilità, le applicazioni mobili hanno un sottoinsieme di funzionalità disponibili sul browser web. Esempi di applicazioni relative ai servizi Workspace sono: - applicazione mobile Gmail: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.gml=it> - applicazione mobile Google Calendar: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.calendar> - applicazione mobile Google Drive: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.docs> - applicazione mobile Google Meet: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.meetings> - applicazione mobile Google Chat: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.dynamite&hl=en&gl=US>

Documentazione tecnica

Data la vasta gamma di servizi offerti da Workspace, sono disponibili diverse risorse e documentazione tecnica, ad esempio: - Assistenza Admin Workspace: <https://support.google.com/a/> - Centro di apprendimento Workspace: <https://support.google.com/a/users#topic=9917952> - Documentazione per Workspace Developer: <https://developers.google.com/workspace/>

Formati in cui è disponibile la documentazione tecnica (Selezionare una o più voci dall'elenco)

- Disponibile e navigabile su Web (Dipende dal servizio Workspace. Vedi: <https://developers.google.com/workspace/products>)

Elenco delle lingue in cui è disponibile la documentazione

- Italiano
- Inglese

API di tipo REST/SOAP disponibili per il servizio

- E' disponibile l'endpoint REST (OAuth2:
<https://developers.google.com/identity/protocols/OAuth2>)
- Sono presenti meccanismi di autenticazione per le API (OAuth2:
<https://developers.google.com/identity/protocols/OAuth2>)
- Viene fornita la documentazione delle API in formato Web (Vedi:
<https://developers.google.com/workspace/products>)
- E' presente un ambiente di test delle API (Vedi: <https://developers.google.com/apis-explorer/#p/>)

Funzionalità invocabili tramite API e funzionalità che non sono accessibili via API

Le API di Workspace hanno la più vasta gamma di funzionalità disponibili, poiché altre interfacce (WebUI) sono costruite su di esse. L'insieme delle funzioni disponibili dipende dal servizio e l'elenco completo è disponibile sul sito:

<https://developers.google.com/workspace/products>

Specificare le piattaforme abilitanti supportate dal servizio

- Altro (specificare) (NA)

Elenco di procedure per garantire la reversibilità del servizio SaaS.

- I metodi di estrazione dei dati e il formato dei dati disponibili dipendono dal servizio Workspace in esame. Una descrizione del processo è disponibile sul sito:
<https://support.google.com/a/answer/100458>

Scalabilità del servizio

- E' prevista la scalabilità del servizio: Sì
- La scalabilità del servizio è di tipo automatico: Sì

Modalità e condizioni previste per la scalabilità del servizio

Il servizio scala automaticamente all'aumentare del carico e delle risorse gestite, secondo i parametri dichiarati nei "Livelli di servizio relativi alla scalabilità automatica".

Nel caso in cui sia prevista la scalabilità automatica del servizio SaaS, indicare le condizioni ed i tempi di attivazione delle risorse aggiuntive che vengono attivate per sopportare i maggiori carichi

Le risorse aggiuntive che possono essere attivate sono di due tipi: • licenze aggiuntive • storage Il tempo di attivazione è immediato al completamento di una procedura formale di acquisto, sia online che offline.

	Nome indicatore	Valore obiettivo	Unità di misura
Indicatore 1	API Limit Categories: Creating Users	Non è possibile creare più di 10 utenti per Dominio al secondo	Utenti

Strumenti di monitoraggio delle risorse a consumo associate al servizio, dei costi e della qualità del servizio

Un amministratore Workspace può esaminare i potenziali rischi per la sicurezza, valutare il grado di collaborazione degli utenti, tenere traccia di chi accede e quando, analizzare l'attività dell'amministratore e molto altro ancora. L'Admin di Workspace può visualizzare i dati relativi al dominio contestualmente ai dettagli granulari a livello di utente attraverso grafici e tabelle. Tutti i report e le metriche sono elencati di seguito:

<https://support.google.com/a/answer/6000239> Inoltre, la disponibilità e le interruzioni del servizio Workspace sono rese pubbliche alla pagina: <https://www.google.com/appsstatus>

Metriche e statistiche disponibili

Workspace offre diversi parametri e gruppi statistici in vari report. Per visionare l'intero elenco, è possibile consultare la pagina: <https://support.google.com/a/answer/6000239>

Report disponibili

I principali report disponibili sono i seguenti: - Highlights: descrizione dei principali parametri e tendenze dell'organizzazione, tra cui l'utilizzo delle applicazioni, lo stato degli utenti, la visibilità dei file e la sicurezza. - Sicurezza: prevede una valutazione dell'esposizione complessiva del dominio alla violazione di dati. Consente di scoprire quali utenti pongono rischi per la sicurezza non utilizzando il meccanismo di verifica in due fasi, installando applicazioni esterne o condividendo indiscriminatamente dei documenti. - Attività di Utilizzo delle Applicazioni: consente di vedere come l'organizzazione utilizza Workspace in un determinato periodo esaminando l'attività di posta elettronica, il numero di fogli elettronici creati, il numero di file condivisi e altro ancora. - Attività dell'Account: consente di accedere a tutti i dati delle pagine Sicurezza, Attività di Utilizzo delle Applicazioni e Evidenzia le pagine in un unico report. - Audit Logs: consente di visualizzare i log di varie attività, tra cui l'attività amministrativa, l'attività mobile e altro ancora. I relativi dettagli sono accessibili alla pagina: <https://support.google.com/a/answer/6000239>

Livelli di servizio garantiti da dichiarare obbligatoriamente

- Availability (in percentuale): 99.9
- Maximum First Support Response Time (in minuti): 60

Monitoraggio dello stato del servizio e notifiche

- E' disponibile il monitoraggio in tempo reale dello stato del servizio?: Sì
- Sono disponibili delle notifiche via SMS/email per gli eventi di indisponibilità del servizio?: No

Controllo dell'Acquirente sulla gestione dei dati

- L'Acquirente ha la possibilità di scegliere la localizzazione dei siti in cui verranno memorizzati e processati i dati?: Sì
- L'Acquirente ha a disposizione procedure per la cancellazione permanente dei dati?: Sì

Meccanismi di autenticazione degli utenti supportati

Google Cloud consente agli utenti di accedere ai servizi tramite Google Account e un'organizzazione può decidere di utilizzare: - Un account Google integrato nell'autenticazione. - Autenticazione tramite un Identity Provider esterno mediante SSO (il supporto SAML e OpenID Connect di Google può essere utilizzato con Workspace).

Possibilità di configurazione/customizzazione dei meccanismi di autenticazione

- Sì
- Descrizione: NA

Disponibilità di autenticazione a 2 fattori

Sì

Politiche di accesso alle informazioni in audit

- In tempo reale: No
- Differenziata tra utilizzatori e fornitore: No
- Tempo minimo di conservazione delle informazioni di audit: NA
- Tempo massimo di conservazione delle informazioni di audit: NA
- Tempo minimo di conservazione dei log di servizio: NA
- Tempo massimo di conservazione dei log di servizio: NA

Elementi che concorrono alla determinazione del prezzo (parametri)

	Nome parametro	Unità di misura	Quantità minima
Parametro 1	Licenza utente	Unità	1

Prezzo base del servizio

- Prezzo base in euro (in euro): 5.2
- Eventuale costo di attivazione (in euro): NA

Altre condizioni

Il prezzo del servizio è riferito ad una sottoscrizione mensile per il piano Business Standard. Il listino completo è disponibile alla pagina: <https://workspace.google.com/pricing.html>
L'offerta potrebbe essere soggetta a variazioni; si prega di consultare: <https://support.google.com/a/answer/1247360> Il prezzo non include eventuali servizi di supporto aggiuntivi. Si prega di consultare: <https://workspace.google.com/support/>

Esecuzione dei test OWASP

- Le componenti che costituiscono il servizio SaaS sono state sottoposte ai test OWASP prima della loro immissione in produzione e successivamente su base periodica?: Sì
- Relativamente all'ultima esecuzione dei test di cui alla "OWASP Testing Guide v.4" le componenti del servizio SaaS sono risultate esenti da vulnerabilità: Sì

Tempistiche per la presa in carico e gestione delle segnalazioni

Google fornirà l'accesso al Centro assistenza Google e all'assistenza telefonica per i clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il tempo di risposta iniziale previsto per le Richieste di assistenza presentate per iscritto con Priorità P1 è di un'ora e le risposte vengono fornite 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Le risposte alle Richieste di assistenza con Priorità P2, P3 e P4, presentate per iscritto mediante il Centro assistenza online o il portale di assistenza, verranno fornite con un tempo di risposta iniziale previsto di massimo un giorno lavorativo. Alle Richieste di assistenza di qualsiasi Priorità pervenute telefonicamente risponderà direttamente il Personale di assistenza Google secondo quanto indicato all'URL: <https://support.google.com/a/table/3247295>. Il Personale di assistenza Google sarà disponibile per fornire assistenza tramite sessioni di chat. Per le condizioni dettagliate consultare <https://workspace.google.com/terms/tssg.html> Tutte le offerte e le caratteristiche del supporto tecnico sono elencate qui di seguito: <https://support.google.com/a/answer/1047213>

Localizzazione dei data center

Localizzazione (anche parziale) in territori extra UE

Terms & Conditions

- Dichiaro che non è occorso altro evento che abbia modificato il rispetto dei requisiti di cui all'allegato "A" alla presente circolare.

[Indietro](#)

[Privacy Policy](#)

[Open Data](#)

