

## Procedura di reversibilità dei servizi SaaS

### OBIETTIVI

Le soluzioni SaaS fornite da Ambercom consentono l'interoperabilità dei sistemi informativi fra le Pubbliche Amministrazioni e gli applicativi in uso presso la nostra infrastruttura Cloud. Il concetto di reversibilità prevede che debba essere sempre possibile la migrazione del Cliente verso un altro Fornitore con conseguente eliminazione permanentemente dei dati di proprietà dell'Ente al termine della procedura di migrazione. La reversibilità è il processo attraverso il quale il Cliente, in previsione della cessazione del rapporto contrattuale con il Fornitore, è in grado di recuperare tutti i propri dati memorizzati dal servizio.

### CAMPO APPLICATIVO

Questa procedura definisce le modalità con cui il Cliente appronta il recupero dei dati e delle successive attività effettuate da Ambercom per l'eliminazione definitiva dei dati dai propri sistemi informativi.

### AREA DI COMPETENZA

Il processo di reversibilità prevede che alla data di cessazione del contratto stipulato con il Cliente, lo stesso invii una prima richiesta formale tramite PEC all'indirizzo [ambercomsrl@legalmail.it](mailto:ambercomsrl@legalmail.it). La PEC ricevuta viene inoltrata al reparto di assistenza che procederà seduta stante al processo di disattivazione del servizio che ripercorreremo a seguire. In fase di attivazione del servizio viene richiesto alla PA acquirente di individuare l'utente amministratore con relativi profili di autorizzazione al quale, al termine del servizio, verrà concesso l'accesso al servizio con funzioni limitate per la visualizzazione e l'estrazione dei dati della PA acquirente. Pertanto, a conclusione del servizio di fornitura, tutti gli utenti della PA vengono bloccati ad eccezione dell'Amministratore di cui al punto precedente, che continua ad avere accesso al sistema con funzioni limitate alla visualizzazione ed estrazione di dati e documenti, per trenta giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale. Al decorrere di tale periodo di trenta giorni, gli utenti di cui ai punti precedenti ricevono, a mezzo mail, un messaggio che comunica la decorrenza del periodo di accesso a funzioni limitate per la visualizzazione ed estrazione dei dati e l'avviso che, trascorsi trenta giorni, l'accesso verrà bloccato.

Nel corso di tali trenta giorni gli utenti abilitati ricevono dei remainder, a mezzo mail, sull'approssimarsi della scadenza. Nel periodo iniziale (i primi trenta giorni), gli utenti designati, accedendo normalmente al sistema, possono scaricare autonomamente i dati in formato XLS, i documenti generati dal sistema nel periodo di vigenza contrattuale tramite il servizio SaaS, i documenti eventualmente allegati dagli utenti.

Terminato il periodo di trenta giorni tutti gli utenti vengono bloccati ed il Cliente non ha più la possibilità di accedere al servizio.

In seguito alla disattivazione completa di tutti gli utenti i dati vengono mantenuti a sistema per un periodo di salvaguardia di ulteriori 30 giorni per eventuali richieste straordinarie di estrazione di dati e/o documenti da parte della PA acquirente. Le richieste straordinarie di estrazione dati saranno opportunamente vagliate e potranno prevedere modalità di estrazione dei dati in modalità normalmente non disponibili, quali ad esempio la produzione di dati grezzi a partire dalle tabelle del database o da interrogazione sui dati (query) richieste in modo specifico.

Terminato il periodo di salvaguardia, tutti i dati della PA acquirente vengono eliminati dal sistema. La procedura di eliminazione dal sistema dei dati della PA acquirente è gestita dal reparto tecnico e prevede la rimozione del singolo database contenente tutti e soli i dati del cliente inclusi tutti i log applicativi. Dalla eliminazione dal sistema i dati del Cliente rimangono naturalmente presenti nelle repliche della macchina virtuale che ospita i file database dei clienti per un periodo di ulteriori trenta giorni. Al termine del periodo definito per la data retention delle VM, all'interno delle repliche non sarà più presente il database del cliente che è stato eliminato in virtù del naturale progresso della procedura di generazione delle repliche incrementali delle VM.

Una ulteriore verifica da parte del reparto tecnico per la corretta eliminazione dei dati della PA acquirente è pianificata alla scadenza del periodo di data retention. Tutta la procedura viene opportunamente documentata e verificata da un operatore del reparto tecnico.