

M OTORE

U NICO

A MMINISTRATIVO

PROCEDURA DI REVERSIBILITA' DEL SERVIZIO

SPECIFICHE E MODALITA'

MUA REVERSIBILITA' DEL SERVIZIO SAAS

Il presente documento descrive nel dettaglio le procedure e le opzioni a disposizione della PA acquirente in merito alla reversibilità del servizio SaaS, comprensive di tempistiche e modalità con le quali sarà possibile attivare le procedure previste.

PROCEDURA DI REVERSIBILITA'

Al termine del servizio, verrà concesso l'accesso al sistema con funzioni limitate per la visualizzazione e l'estrazione dei dati della PA acquirente.

A conclusione del servizio di fornitura, tutti gli utenti della PA acquirente continuano ad avere accesso al sistema con funzioni limitate alla visualizzazione ed estrazione di dati e documenti, per 30 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

Al decorrere di tale periodo di 30 giorni, la PA acquirente riceve a mezzo PEC la comunicazione della decorrenza del periodo di accesso a funzioni limitate per la visualizzazione ed estrazione dei dati e l'avviso che, trascorsi 30 giorni, l'accesso verrà bloccato.

Il testo del primo messaggio di avviso decorrenza è:

Gentile Cliente,

la presente per avvisare che il servizio MUA è terminato. Gli utenti del servizio rimarranno abilitati per 30 giorni dalla data odierna con funzioni limitate alla visualizzazione ed all'estrazione dei dati presenti nel sistema, in base agli specifici profili di autorizzazione.

La invitiamo pertanto ad accedere al servizio con le consuete modalità per procedere all'estrazione dei dati e documenti di suo interesse. Per supporto è disponibile il servizio di on line ticketing accessibile direttamente dalla piattaforma MUA.

Trascorsi 30 giorni tutti gli utenti verranno definitivamente disabilitati e non sarà più possibile pertanto visualizzare e/o estrarre dati dal sistema.

Dalla data di disabilitazione definitiva di cui al paragrafo precedente i dati verranno comunque mantenuti per un periodo di salvaguardia di ulteriori 30 giorni, durante i quali, in caso di sopravvenuta necessità potrà contattare il reparto tecnico MUA a mezzo pec, all'indirizzo LTA@RACCOMANDATA-AR.COM.

Rimanendo a disposizione, si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Nel periodo iniziale (i primi 30 giorni), gli utenti, accedendo normalmente al sistema, possono scaricare i dati della PA acquirente (formato .xls o .csv), i documenti generati dal sistema MUA nel periodo di vigenza contrattuale tramite il servizio SaaS (formato .pdf, .xls, .doc), i documenti eventualmente allegati dagli utenti (in qualunque formato siano stati allegati all'origine).

Terminato il periodo di 30 giorni tutti gli utenti vengono bloccati e la PA acquirente non ha più la possibilità di accedere al servizio.

In seguito alla disattivazione completa di tutti gli utenti i dati della PA acquirente 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 (anche in relazione a particolari necessità tecniche della PA acquirente) 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 (ad ogni cliente viene dedicato un database separato ed indipendente sia a livello logico che fisico). Il database viene rimosso fisicamente dal motore database e dalle procedure di backup dei database del motore DBMS. I file di backup del database vengono opportunamente eliminati dall'area logica messa a disposizione dal CSP.

Dalla eliminazione dal sistema i dati della PA acquirente rimangono naturalmente presenti nelle repliche della macchina virtuale che ospita i file database dei clienti per un periodo di ulteriori 20 giorni. La procedura di gestione delle repliche delle macchine virtuali (piano di disaster recovery) prevede una data retention di 20 giorni al termine dei quali non è più possibile ripristinare i sistemi (le VM) ad una data antecedente. 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 due operatori del reparto tecnico.