



SOGI SCUOLA s.r.l

Via Pietro di Sacco 8
37134, Verona
P.IVA: 03972020238
Tel.: 045 4935690
E-Mail info@sogiscuola.it
PEC sogisnc@pec.it

Procedura Operativa n. **PS05/2019**

Revisione: 2.5

Data: 03/12/2019

Autore: Pippa Nicola

Approvato da: Matteo Bruschetta

REVERSIBILITÀ DEL SERVIZIO SaaS

La presente procedura interna è disponibile per tutto il personale dipendente ed i collaboratori di SOGI SCUOLA S.r.l. Tale documento è disponibile previa richiesta scritta da parte della Clientela e/o degli Enti di certificazione autorizzati formalmente dall'Azienda.

Sommario

1. Introduzione
2. Scopo/Obiettivo
3. Campo di Applicazione
4. Riferimenti normativi
5. Termini e definizioni
6. Descrizione delle attività/Modalità operative
 - 6.1 Figure coinvolte nel processo di reversibilità
 - 6.2 Richiesta di estrazione dati a seguito di cessazione del contratto
 - 6.3 Tempo di salvaguardia concordato
 - 6.4 Eliminazione definitiva dei dati
7. Lista di distribuzione



SOGI SCUOLA s.r.l.

Via Pietro di Sacco 8
37134, Verona

P.IVA: 03972020238

Tel.: 045 4935690

E-Mail info@sogiscuola.it

PEC sogisnc@pec.it

1. Introduzione

Le soluzioni SaaS fornite SOGI SCUOLA S.r.l. devono consentire l'interoperabilità dei sistemi informativi fra le Pubbliche Amministrazioni e gli altri applicativi in uso presso il medesimo Cliente. 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.

2. Scopo/Obiettivo

Questa procedura definisce le fasi in cui vengono effettuate da parte del Cliente le fasi di recupero dei dati e delle successive attività effettuate SOGI SCUOLA S.r.l. per l'eliminazione definitiva dei dati dai propri sistemi informativi.

3. Campo di Applicazione

Questo documento si applica a tutte le informazioni riguardanti i servizi SaaS in cloud, che sono custodite nei datacenter aziendali di SOGI SCUOLA S.r.l.

4. Riferimenti normativi

- ISO/IEC 27000:2016 *"Information technology - Security techniques - Information security management systems - Overview and vocabulary"*;
- ISO/IEC 27001:2013 *"Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - Requisiti"*;
- ISO/IEC 27002:2013 *"Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls"*;
- ISO 31000:2009 *"Risk management - Principles and guidelines"*;
- D.lgs. 231/2001 - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica;
- Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (*"GDPR"* o *"Regolamento"*);
- D.lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Deliberazione del Garante Privacy numero 13 del 1° marzo 2007: uso delle e-mail e di Internet;
- Provvedimento del Garante Privacy del 27 novembre 2008: amministratori di sistema; modificato dal Provvedimento del 25 giugno 2009;
- D.L. 148/2017 e Legge sul diritto d'autore L. 172/2017;
- D.lgs. 30/2005 - Codice della proprietà industriale – e successivo D.lgs. 63/2018;
- D.lgs. 81/2008 - Sicurezza Lavoro;



SOGI SCUOLA s.r.l.

Via Pietro di Sacco 8
37134, Verona

P.IVA: 03972020238

Tel.: 045 4935690

E-Mail info@sogiscuola.it

PEC sogisnc@pec.it

- Circolare N.3 del 9 aprile 2018 - Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;
- ISO/IEC 27017:2015 *“Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services”*;
- ISO/IEC 27018:2014 *“Information technology - Security techniques - Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors”*;
- Risoluzione del Consiglio dell’Unione Europea del 6 dicembre 2001: Approccio comune nel settore della sicurezza delle reti e dell’informazione;
- Raccomandazione del Consiglio dell’Unione Europea del 25 luglio 2002: Linee guida dell’OCSE sulla sicurezza dei sistemi e delle reti di informazione;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 ottobre 2003: Approvazione dello schema nazionale per la valutazione e la certificazione della sicurezza nel settore della tecnologia dell’informazione, ai sensi dell’art. 10, comma 1, del D.lgs. 23 gennaio 2002, n.10.

5. Termini e definizioni

Fare riferimento al “Manuale del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni”.

6. Descrizione delle attività/Modalità operative

6.1. Figure coinvolte nel processo di reversibilità

Sono diversi i soggetti che operano all’interno delle piattaforme SaaS erogate da SOGI SCUOLA S.r.l. Oltre agli operatori tecnici dell’azienda fornitrice della soluzione web per le finalità di sviluppo, manutenzione ed assistenza; sono presenti le seguenti figure:

Segreteria Scolastica – Operatori dell’Istituzione scolastica (cliente finale) che gestiscono l’operatività quotidiana dell’Ente a cui fanno capo (Centri Professionali, Istituti scolastici di primo e secondo grado, etc.).

DSGA – Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, il responsabile amministrativo e contabile dell’Ente che utilizza la piattaforma SaaS per espletare le seguenti attività: inserimento delle anagrafiche alunni e personale scolastico, controllo dei dati presentati in fase di iscrizione scolastica, configurazione del gestionale amministrativo e degli applicativi in uso presso l’Ente.

DS – Dirigente Scolastico, il Legale rappresentante dell’Ente che stipula i rapporti contrattuali con SOGI SCUOLA S.r.l. per nome e per conto dell’Ente rappresentato. È la figura principale che autorizza interventi di manutenzione, supporto ed assistenza.

6.2 Richiesta di estrazione dati a seguito della cessazione del contratto

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 sogiscuola@pec.it dal proprio indirizzo PEC istituzionale firmata dal Legale rappresentante (dettagliato nel precedente art. 6.1).



SOGI SCUOLA s.r.l

Via Pietro di Sacco 8
37134, Verona
P.IVA: 03972020238
Tel.: 045 4935690
E-Mail info@sogiscuola.it
PEC sogisnc@pec.it

La PEC ricevuta, dopo opportuna protocollazione, viene inoltrata al Reparto di Assistenza che provvede a fornire, sempre tramite PEC, le corrette istruzioni per l'estrazione dei dati contenuti nei sistemi informativi di SOGI SCUOLA S.r.l. direttamente dalla piattaforma SaaS in uso.

L'estrazione dei dati massiva è disponibile per lo scarico entro le 24 ore dalla richiesta avanzata dal Cliente.

I dati estrapolati da parte del Cliente sono disponibili nei seguenti formati aperti, come previsto dal CAD: CSV, XML, DOCX. Il Cliente può, inoltre, richiedere anche l'estrazione dei documenti (solitamente PDF) e dei files multimediali (immagini, foto, etc.) memorizzati nel sistema informativo. Se richiesto dal Cliente sono disponibili estrazioni dedicate di interi dump del database personale concordando l'attività con il Reparto di Assistenza. Le tempistiche previste per tale processo sono di circa 3 (tre) giorni.

6.3 Tempo di salvaguardia concordato

In base a quanto definito nella documentazione "*Contrattuale di Fornitura/Rinnovo Software*" siglato dal Cliente, le tempistiche di salvaguardia dei dati memorizzati nel sistema informativo aziendale sono di 5 giorni.

La tempistica è da intendersi come tempo tecnico necessario per il completamento delle verifiche sui dati da restituire e cancellare, da compiersi in coordinamento con il Cliente.

Fermo restando quanto previsto, è fatto salvo il diritto di SOGI SCUOLA S.r.l. di trattare i dati anche successivamente alla data di cessazione del contratto al fine di ottemperare a specifici obblighi disposti dal diritto nazionale o dell'Unione, applicabile al Fornitore, nonché di conservare i dati, previa l'adozione di opportune misure di minimizzazione, per finalità difensive e nei limiti dei termini stabiliti nel Registro dei Trattamenti e di prescrizione previsti dal diritto nazionale in relazione alle controversie, potenziali o in essere, connesse all'erogazione dei servizi.

6.4 Eliminazione definitiva dei dati

Dopo il tempo di salvaguardia concordato con il Cliente i dati presenti nei database del sistema informativo sono eliminati secondo quanto stabilito, così come i files memorizzati dallo stesso nella ns. infrastruttura.

7. Lista di distribuzione

Sia il "Manuale del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni" che la presente procedura sono disponibili solo ai dipendenti ed ai collaboratori di SOGI SCUOLA S.r.l. all'indirizzo info@sogiscuola.it