



# REVERSIBILITÀ SERVIZI SaaS

Cod. A17.8.1.5. Ed. 1.2  
Emesso il 31/08/2023  
Rev. del 05/02/2025  
Pag. 1 di 10



## REVERSIBILITÀ SERVIZI SAAS

REDAZIONE	CONTROLLO	APPROVAZIONE
SGQ	Responsabile SGSI	Direzione Aziendale

### Classificazione del documento

Tipo	Descrizione	Flag
<b>Pubblico (Public)</b>	Un documento <b>pubblico</b> può essere modificato solamente da chi ha completato l'iter di redazione, controllo e approvazione, è primariamente destinato ai componenti la lista di distribuzione ma può essere visualizzato da tutti all'interno dell'organizzazione. Può essere divulgato al di fuori dell'organizzazione, ma solo previa autorizzazione dell'Approvatore.	<b>X</b>
<b>Interno (Confidential)</b>	Un documento <b>interno</b> può essere modificato solamente da chi ha completato l'iter di redazione, controllo e approvazione, è primariamente destinato ai componenti la lista di distribuzione ma può essere visualizzato da tutti all'interno dell'organizzazione. Non può essere divulgato al di fuori dell'organizzazione.	
<b>Riservato (Restricted)</b>	Un documento <b>riservato</b> può essere modificato solamente da chi ha completato l'iter di redazione, controllo e approvazione, ed è destinato unicamente ai componenti la lista di distribuzione. Non può essere divulgato al di fuori della lista di distribuzione.	

ACCA software S.p.A.

Tutti i diritti riservati. La trasmissione e la copia del presente documento, l'uso e la comunicazione dei suoi contenuti non sono consentiti senza autorizzazione scritta.



# REVERSIBILITÀ SERVIZI SaaS

Cod. A17.8.1.5. Ed. 1.2  
Emesso il 31/08/2023  
Rev. del 05/02/2025  
Pag. 2 di 10

## Stato del documento

Data	Edizione	Descrizione
31/08/2023	1.0	Prima emissione
01/03/2024	1.1	Revisione del Documento
05/02/2025	1.2	Revisione del Documento

## Indice

1	Obiettivi .....	4
2	Campo applicativo .....	4
3	Riferimenti normativi .....	4
4	Area di competenza .....	5
5	Gestione fine vita del dato.....	5
5.1	Dato contenuto negli applicativi gratuiti.....	5
5.2	Dato contenuto negli applicativi sottoposti a licensing a canone .....	6
5.3	Gestione dell'inattività per licenze gratuite e a pagamento .....	7
6	Reminder e-mail.....	7
6.1	Applicativi gratuiti.....	7
6.1.1	Primo invio .....	7
6.1.2	Successivi reminder .....	7
6.1.3	Comunicazione di cancellazione definitiva della Licenza d'Uso e dei dati.....	8
6.2	Applicativi a pagamento.....	8
6.2.1	Primo invio .....	8
6.2.2	Successivi reminder .....	9
6.2.3	Comunicazione di cancellazione definitiva della Licenza d'Uso e dei dati.....	9

## 1 Obiettivi

Le soluzioni SaaS fornite da ACCA software S.p.A. consentono l'interoperabilità dei sistemi informativi fra i Clienti 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.

## 2 Campo applicativo

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

## 3 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.Lgs. 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;

## 4 Area di competenza

La Reversibilità dei Servizi SaaS rappresenta l'ultima fase del Ciclo di Vita del Dato per le informazioni consegnate dall'Utente ad un servizio di storage dati in cloud.

Nel caso specifico di ACCA software S.p.A. questo trova applicazione in due differenti scenari:

1. Scenario di Utente possessore di Licenza d'Uso gratuita per l'utilizzo di un pacchetto applicativo di base della tecnologia usBIM;
2. Scenario di Utente possessore di Licenza d'uso a canone mensile/annuale per almeno uno degli applicativi web distribuiti al mercato da ACCA software S.p.A..

## 5 Gestione fine vita del dato

ACCA software S.p.A. distribuisce al mercato applicativi cloud di sviluppo proprio secondo il paradigma del *Software as a Service* (SaaS). Questi si dividono in due categorie principali: applicativi gratuiti e a pagamento.

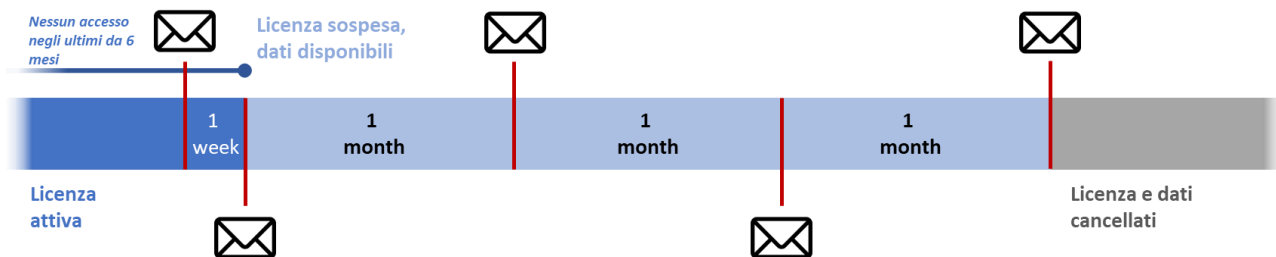
### 5.1 Dato contenuto negli applicativi gratuiti

L'accesso ai servizi cloud gratuiti messi a disposizione da ACCA software è sottoposto ad un processo di iscrizione dell'Utente al sito web aziendale, che consente allo stesso di usufruire di un pacchetto di applicativi base in maniera gratuita e perpetua, nel contesto di concessione di una Licenza d'Uso gratuita.

Per poter individuare le utenze effettivamente utilizzatrici dei servizi, ACCA software si avvale dell'utilizzo di strumenti di analisi delle attività di accesso ai servizi stessi, attraverso le quali è possibile attuare una distinzione tra gli Utenti effettivamente utilizzanti il servizio e quelli definibili "inattivi".

ACCA software definisce "inattivi" tutti gli Utenti che non abbiano effettuato l'accesso ai servizi cloud per un periodo superiore a 6 mesi. In questo caso, ACCA software provvede a sospendere la Licenza e ad inibire, di fatto, la possibilità d'accesso al servizio da parte dell'Utente. L'Utente ha quindi a disposizione un periodo utile di 3 mesi a decorrere dalla data di sospensione per contattare il Servizio di Assistenza tecnica dell'Azienda, al fine di riattivare la Licenza d'Uso o richiedere la consegna dei dati contenuti nei servizi cloud.

Le tempistiche di gestione della fine del ciclo di vita del dato nel caso dei servizi cloud gratuiti e delle comunicazioni all'Utente sono schematizzate nella seguente Figura:



All'Utente viene comunicata, con una settimana di anticipo, l'imminente sospensione della Licenza d'Uso gratuita. Talora l'Utente non dovesse provvedere ad effettuare l'accesso ai servizi cloud, la Licenza viene sospesa e, a cadenza mensile e per un periodo di 3 mesi, l'Utente riceve comunicazioni che lo invitano a contattare il servizio di Assistenza Tecnica dell'Azienda per il rinnovo della stessa. L'Utente che non provvede ad entrare in contatto con il Team di Assistenza Tecnica nel sopracitato periodo di 3 mesi post-sospensione, perde la possibilità di rinnovare la propria licenza, con conseguente cancellazione permanente dei dati presenti sui servizi.

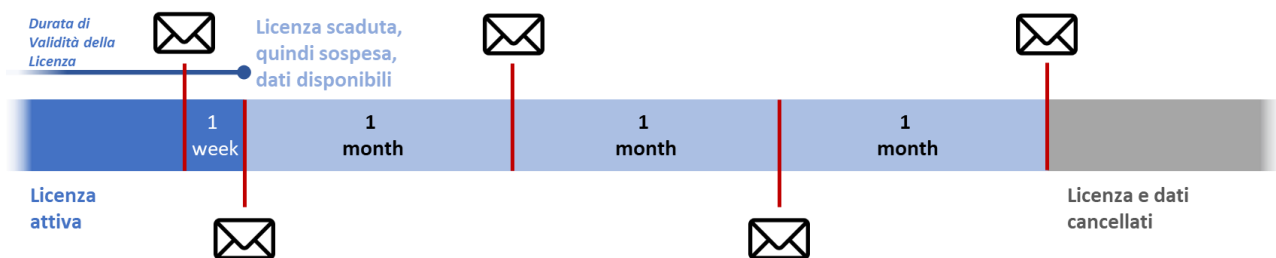
## 5.2 Dato contenuto negli applicativi sottoposti a licensing a canone

L'accesso agli applicativi a pagamento prevede la sottoscrizione di un contratto di licenza a canone di durata minima variabile a seconda dell'applicativo (su base mensile o annuale). Al termine del periodo di abbonamento sottoscritto dal Cliente, questi non ha più accesso al servizio fino ad ulteriore rinnovo del servizio stesso.

ACCA software provvede a sospendere la Licenza d'Uso dell'Utente che non abbia provveduto a rinnovarla inibendo, di fatto, la possibilità d'accesso al servizio.

L'Utente ha quindi a disposizione un periodo utile di 3 mesi a decorrere dalla data di scadenza della licenza per rinnovarla o richiedere la consegna dei dati contenuti nell'account al team di Assistenza Tecnica dell'Azienda.

Le tempistiche di gestione della fine del ciclo di vita del dato nel caso dei servizi cloud oggetto di abbonamento e delle comunicazioni all'Utente sono schematizzate nella seguente Figura:



All'Utente viene comunicata, con una settimana di anticipo, l'imminente scadenza della Licenza d'Uso per gli applicativi oggetto di abbonamento. Talora l'Utente non dovesse provvedere al rinnovo della Licenza riceve, a cadenza mensile e per un periodo di 3 mesi, comunicazioni che lo invitano a riattivare l'abbonamento. L'Utente che non provvede al rinnovo della Licenza d'Uso nel sopracitato periodo di 3 mesi post-disattivazione, perde la possibilità di riattivare l'Abbonamento, con conseguente cancellazione permanente dei dati presenti sui servizi.

### 5.3 Gestione dell'inattività per licenze gratuite e a pagamento

Nei casi in cui un account disponga contemporaneamente di Licenze d'Uso gratuite e a pagamento, ad esempio quando vengono attivati moduli funzionali a pagamento su un pacchetto applicativo di base gratuito, non si applicano criteri di sospensione basati sull'inattività dell'utente. In tali scenari, la validità e l'accesso ai servizi restano subordinati esclusivamente alla durata delle licenze a pagamento attive. Di conseguenza, la sospensione o l'eliminazione dell'account potrà avvenire unicamente al termine del periodo di validità della licenza a pagamento.

## 6 Reminder e-mail

### 6.1 Applicativi gratuiti

#### 6.1.1 Primo invio

#### **(Una settimana prima della disattivazione dell'Account)**

*Gentile Utente,*

*La informiamo che il Suo account usBIM risulta inattivo da quasi sei mesi. In conformità alle nostre politiche di gestione della sicurezza delle informazioni, ispirate ai principi della norma ISO/IEC 27001:2022, gli account che non registrano attività per un periodo pari o superiore a sei mesi vengono classificati come inattivi.*

*A partire da tale momento, il Suo account rimarrà in stato di **sospensione per ulteriori tre mesi**. Durante questo periodo, potrà contattare il nostro servizio di Assistenza tecnica per richiederne la **riattivazione** o per **effettuare il download delle risorse** in esso contenute.*

*Decorso questo periodo aggiuntivo senza alcuna attività o richiesta da parte Sua, la Licenza d'Uso sarà disattivata e i dati ad esso associati cancellati e più recuperabili.*

*Per evitare la sospensione della Sua Licenza e garantire la continuità operativa, La invitiamo ad effettuare l'accesso entro il **[data di scadenza]**.*

*Qualora necessitasse di assistenza o ulteriori chiarimenti, il nostro team di supporto è a Sua completa disposizione.*

*La ringraziamo per l'attenzione e per aver scelto **usBIM**.*

*Cordiali saluti,*

*Il Team usBIM*

#### 6.1.2 Successivi reminder

#### **(A cadenza mensile, a partire dalla data di disattivazione dell'account)**



# REVERSIBILITÀ SERVIZI

## SaaS

Cod. A17.8.1.5. Ed. 1.2

Emesso il 31/08/2023

Rev. del 05/02/2025

Pag. 8 di 10

*Gentile Utente,*

*Le ricordiamo che la sua Licenza d'Uso gratuita usBIM è stata sospesa a seguito di un periodo di sei mesi di inattività. Come previsto dalla nostra policy di gestione degli account, avrà a disposizione **tre mesi** per richiederne la riattivazione o per effettuare il download delle risorse contenute negli applicativi.*

*Per procedere, La invitiamo a contattare il nostro servizio di Assistenza tecnica entro il **[data di scadenza definitiva]**. Trascorso tale termine, la Licenza d'Uso e i relativi dati saranno eliminati in modo permanente e non saranno più recuperabili.*

*Per qualsiasi ulteriore chiarimento, restiamo a Sua disposizione.*

*Cordiali saluti,*

*Il Team usBIM*

### **6.1.3 Comunicazione di cancellazione definitiva della Licenza d'Uso e dei dati**

**(Dopo tre mesi dalla disattivazione dell'account e in mancanza di reazioni da parte dell'Utente)**

*Gentile Utente,*

*Le comunichiamo che, a seguito del periodo di inattività e dell'assenza di azioni da parte Sua nei tre mesi successivi alla disattivazione, la Sua Licenza usBIM è stata **definitivamente eliminata** in conformità alle nostre politiche di gestione degli account e ai principi della norma **ISO/IEC 27001:2022**.*

*Di conseguenza, **tutti i dati e le risorse associate agli applicativi oggetto di suddetta Licenza d'Uso sono stati cancellati in modo irreversibile e non saranno più recuperabili.***

*Se in futuro desiderasse usufruire nuovamente dei servizi usBIM, sarà necessario sottoscrivere una nuova Licenza d'Uso.*

*Per qualsiasi necessità, il nostro team di Assistenza tecnica rimane a Sua disposizione.*

*La ringraziamo per l'attenzione e per aver utilizzato usBIM.*

*Cordiali saluti,*

*Il Team usBIM*

## **6.2 Applicativi a pagamento**

### **6.2.1 Primo invio**

**(Una settimana prima della disattivazione dell'Account)**

---

ACCA software S.p.A.

Tutti i diritti riservati. La trasmissione e la copia del presente documento, l'uso e la comunicazione dei suoi contenuti non sono consentiti senza autorizzazione scritta.





# REVERSIBILITÀ SERVIZI

## SaaS

Cod. A17.8.1.5. Ed. 1.2

Emesso il 31/08/2023

Rev. del 05/02/2025

Pag. 9 di 10

Gentile Utente,

La informiamo che la sua Licenza d'Uso per [nome applicativo usBIM] scadrà tra una settimana.

Al trascorrere di questo termine la Sua Licenza d'Uso verrà considerata come "scaduta" e il suo Account usBIM rimarrà in stato di **sospensione per ulteriori tre mesi**. Durante questo periodo, potrà contattare il nostro servizio di Assistenza tecnica per richiedere la **il rinnovo della Licenza d'Uso** o per **effettuare il download delle risorse** in esso contenute.

Decorso questo periodo aggiuntivo senza alcuna attività o richiesta da parte Sua, la Licenza d'Uso sarà disattivata e i dati ad esso associati cancellati e più recuperabili.

Per evitare la sospensione della Sua Licenza e garantire la continuità operativa, La invitiamo a rinnovare la Sua Licenza d'Uso entro il [ultima data utile per il rinnovo].

Qualora necessitasse di assistenza o ulteriori chiarimenti, il nostro team di supporto è a Sua completa disposizione.

La ringraziamo per l'attenzione e per aver scelto [nome applicativo usBIM].

Cordiali saluti,

Il Team usBIM

### 6.2.2 Successivi reminder

#### (A cadenza mensile a partire dalla data di scadenza della Licenza)

Gentile Utente,

Le ricordiamo che il Suo Abbonamento ad [Nome applicativo usBIM] è scaduto e, pertanto, la rispettiva Licenza d'Uso è stata sospesa. Come previsto dalla nostra policy di gestione degli account, avrà a disposizione **tre mesi** per richiedere il rinnovo della Licenza o per effettuare il download delle risorse in esso contenute.

Per procedere, La invitiamo a contattare il nostro servizio di Assistenza tecnica entro il [data di scadenza definitiva]. Trascorso tale termine, la Licenza d'Uso e i dati relativi all'applicativo oggetto di Abbonamento saranno eliminati in modo permanente e non saranno più recuperabili.

Per qualsiasi ulteriore chiarimento, restiamo a Sua disposizione.

Cordiali saluti,

Il Team usBIM

### 6.2.3 Comunicazione di cancellazione definitiva della Licenza d'Uso e dei dati

#### (Dopo tre mesi dalla sospensione della Licenza e in mancanza di reazioni da parte dell'Utente)

Gentile Utente,

---

ACCA software S.p.A.

Tutti i diritti riservati. La trasmissione e la copia del presente documento, l'uso e la comunicazione dei suoi contenuti non sono consentiti senza autorizzazione scritta.



# REVERSIBILITÀ SERVIZI

## SaaS

Cod. A17.8.1.5. Ed. 1.2  
Emesso il 31/08/2023  
Rev. del 05/02/2025  
Pag. 10 di 10

*Le comunichiamo che, a seguito del periodo di inattività e dell'assenza di azioni da parte Sua nei tre mesi successivi alla scadenza dell'Abbonamento, la Sua Licenza d'Uso è stata **definitivamente eliminata** in conformità alle nostre politiche di gestione degli account e ai principi della norma ISO/IEC 27001:2022.*

*Di conseguenza, tutti i dati e le risorse associate agli applicativi oggetto di Abbonamento sono stati cancellati in modo irreversibile e non saranno più recuperabili.*

*Se in futuro desiderasse usufruire nuovamente dei servizi usBIM, sarà necessario sottoscrivere una nuova Licenza d'Uso.*

*Per qualsiasi necessità, il nostro team di Assistenza tecnica rimane a Sua disposizione.*

*La ringraziamo per l'attenzione e per aver utilizzato usBIM.*

*Cordiali saluti,*

*Il Team usBIM*