

Allegato Tecnico SuapER

1 Descrizione del servizio

1.1 Definizioni e acronimi

1.2 Caratteristiche generali

1.3 Utilizzo del servizio

1.3.1 Front-office servizi SUAP online

1.3.2 DBM

1.4 Integrazioni

1.5 Dipendenze e relazioni con gli altri sistemi

1.6 Riservatezza e protezione dei dati personali e sensibili

1.7 Riferimenti per approfondimenti funzionali

1.8 Manutenzione evolutiva

1.9 Attività della CT SUAP online

2 Attivazione del servizio

2.1 Modalità di richiesta di nuova attivazione al servizio e assistenza

2.2 Prerequisiti per l'attivazione del servizio

2.3 Assistenza per l'attivazione di un nuovo servizio

2.4 Formazione

2.5 Avvio in esercizio del servizio

2.6 Ottenimento delle credenziali per l'accesso al DBM

2.7 Livelli di servizio per l'attivazione

3 Esercizio del servizio

3.1 Disponibilità del servizio

3.2 Assistenza in esercizio

3.2.1 Help desk unificato

3.2.2 Manutenzione correttiva

3.3 Modifica delle configurazioni iniziali

3.4 Livelli di servizio per l'esercizio

4 Allegati

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Nota di lettura

LepidaSpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento.

Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

1 Descrizione del servizio

1.1 Definizioni e acronimi

ACI: Anagrafe Comunale degli Immobili

A&C: acronimo di Autorizzazioni e Concessioni, applicativo verticale della piattaforma People per l'inoltro di istanze alla Pubblica Amministrazione

DBM: Database Manager, applicativo di configurazione applicativa, che permette di modificare ad esempio le impostazioni relative agli Sportelli e la modulistica pubblicata

BDCC: la Banca Dati della Conoscenza Condivisa (BDCC) costituisce una copia centralizzata della modulistica SUAP su scala regionale e include tutte le diverse versioni degli interventi utilizzati dai vari Enti. Inoltre, la BDCC ospita gli interventi che vengono definiti e "certificati" dai definiti dai gruppi di lavoro istituiti all'interno dal tavolo di coordinamento regionale dei SUAP.

CN-ER: Community Network dell'Emilia-Romagna. Si tratta di un'aggregazione territoriale su base regionale (Art. 30 TUEL) tramite la quale si è realizzato l'Accordo Quadro fra gli Enti aderenti, da cui sono derivati e deriveranno, durante il periodo di validità, gli specifici accordi attuativi per l'adesione alle singole iniziative del PiTER, fra cui anche il progetto SuapER. La CN-ER ha al suo interno due organismi, il Comitato Tecnico e il Comitato Permanente di Indirizzo (CPI) predisposti per assicurare la partecipazione degli Enti ai processi decisionali

CT: Comunità Tematica SUAP online

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

FedERa: sistema di autenticazione federato degli Enti dell'Emilia-Romagna, che rispetta le specifiche ICAR/INF3 e rende disponibili le identità digitali ai servizi di e-government, tra i quali SuapER (<http://www.federazione.lepida.it>)

Interventi: sono i singoli elementi che compongono dinamicamente la modulistica, in base alle esigenze dell'utilizzatore finale. Gli interventi sono le entità della Banca Dati della conoscenza che contengono, in relazione ai singoli procedimenti, l'indicazione della normativa applicabile, degli adempimenti procedurali, della modulistica, nonché dei relativi allegati ed eventuali oneri

PEOPLE: Progetto Enti Online Portali Locali E-government: implementa uno sportello comunale virtuale on-line dove è possibile per i cittadini, a seguito di una autenticazione, fruire dei servizi - non solo informativi - erogati dagli Enti, senza la necessità di presentarsi fisicamente allo sportello;

SLA: Service Level Agreement, si tratta del livello garantito relativamente ad un indicatore di servizio misurabile.

SUAP: Sportello Unico Attività Produttive

1.2 Caratteristiche generali

Le principali applicazioni componenti la piattaforma sono:

- A&C People, versione "Master Copy ER";
- DBM, versione "Master Copy ER";
- Framework People (con moduli: Sirac, WS proxy mail, ecc.);
- Modelli Dinamici.

1.3 Utilizzo del servizio

Le componenti incluse nel servizio SuapER sono:

- Front-Office servizi SUAP online
- DBM

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.3.1 Front-office servizi SUAP online

Il Front-office offre ai diversi Enti utilizzatori la possibilità di mettere a disposizione dei cittadini servizi di compilazione, firma e invio online afferenti ai SUAP.

I servizi erogati attraverso il Front-Office suddetto sono rivolti ad aziende e cittadini e si pongono l'obiettivo di fornire una mappa delle relazioni tra le esigenze di cittadini ed imprese e gli adempimenti amministrativi necessari. Le funzionalità del Front-Office permettono agli utenti di compilare e inviare online una domanda all'ente, guidando l'utente lungo la definizione delle proprie esigenze. I principali servizi erogati attraverso l'uso del Front-Office sono:

- Pubblicazione online, in relazione ai singoli procedimenti, delle indicazioni della normativa applicabile, ecc.;
- Generazione dei moduli in bianco per la stampa cartacea;
- Compilazione e generazione del modulo del procedimento (disponibile anche per la stampa cartacea);
- Salvataggio e recupero dei moduli dei procedimenti parzialmente compilati;
- Firma digitale e invio del modulo in formato digitale.

Per l'autenticazione dell'utente il Front-Office utilizza il sistema di identificazione federato FedERa.

Il Front-Office consente agli Enti di:

- Inserire alcune peculiarità grafiche nell'interfaccia esposta agli utenti (esempio logo);
- Integrare la piattaforma con i Back-Office comunali attraverso l'uso di PEC e/o Interoperabilità via web-service;

1.3.2 DBM

Il DataBase Manager (DBM) è il sistema per la configurazione e personalizzazione dei procedimenti e dei servizi offerti al cittadino.

Il sistema DBM permette la gestione della base dati della conoscenza dei procedimenti amministrativi ed è rivolto agli Enti utilizzatori della piattaforma. Permette di operare sugli

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

“interventi”, sui loro attributi e le loro relazioni. La configurazione e personalizzazione attraverso il DBM permette di agire su:

- Aggregazioni di Comuni;
- Allegati;
- Interventi collegati/comuni e sequenza degli interventi stessi;
- Normative;
- Oneri;
- Settori attività;
- Territorialità delle entità;
- La composizione degli endoprocedimenti nel procedimento unico SUAP;
- L'inserimento di particolarità all'interno dei singoli procedimenti/endoprocedimenti.

Il servizio viene fornito con gli interventi definiti e “certificati” a livello regionale dai gruppi di lavoro istituiti all’interno dal Tavolo di coordinamento regionale dei SUAP, da utilizzare uniformemente nel territorio regionale, anche in riferimento al protocollo di intesa approvato con D.G.R. n. 1472 del 7 ottobre 2010.

Per mettere gli Enti utilizzatori della piattaforma nelle condizioni di autonomia nell’utilizzo del DBM per le attività di personalizzazione della modulistica e avviamento dell’erogazione dei propri servizi online, sono previste specifiche attività di formazione online (cfr. paragrafo 2.4).

Il DBM di SuapER è organizzato in tre livelli gerarchici (per questo denominati primo, secondo e terzo livello) che corrispondono alla profilazione degli utenti abilitati alle modifiche.

I permessi non sono differenziati in lettura e scrittura, l’accesso ad un determinato livello comporta non solo la possibilità di consultarne le tabelle ma anche quella di apportare modifiche.

Al primo livello possono accedere solo gli operatori di LepidaSpA, al secondo livello anche i coordinamenti provinciali, al terzo livello i responsabili dei diversi sportelli SUAP (maggiori dettagli sono riportati nei paragrafi 2.6 e 3.3).

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.4 Integrazioni

SuapER è inoltre integrato con i seguenti servizi regionali:

- FedERa, per l'autenticazione degli utenti (sia a livello di front office che di DBM);
- Doc/ER (sistema di gestione documentale), per l'invio al protocollo dell'istanza;
- Parix (Anagrafe Regionale delle Imprese), per il recupero delle informazioni anagrafiche delle imprese al fine della precompilazione dell'istanza;
- ANACNER (Anagrafe Regionale della popolazione residente), per il recupero delle informazioni anagrafiche dei cittadini, al fine della precompilazione dell'istanza;
- ACI (Anagrafe Comunale degli Immobili), per il recupero delle informazioni relative agli immobili (es. ubicazione degli interventi);
- PayER, per il pagamento degli oneri SUAP.

E' importante avere presente che, ad eccezione dell'integrazione in FedERa che è sempre attivata di default, le altre integrazioni possono esserlo o meno a seconda di come l'Ente ha deciso di configurare il proprio sportello.

1.5 Dipendenze e relazioni con gli altri sistemi

Qui di seguito sono riepilogate le relazioni e dipendenze del sistema SuapER rispetto ad altri sistemi.

Dipendenze (si indicano con questo termine i sistemi il cui eventuale malfunzionamento o indisponibilità temporanea inibisce totalmente la possibilità di fruizione del sistema):

- FedERa

Relazioni (si indicano con questo termine i sistemi il cui eventuale malfunzionamento o indisponibilità temporanea inibisce la possibilità di fruizione solo di alcune funzioni del sistema):

- Doc/ER
- Parix
- ANACNER
- ACI
- PayER

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.6 Riservatezza e protezione dei dati personali e sensibili

In forza di quanto disposto dalla LEGGE REGIONALE 24 maggio 2004, n. 11 SVILUPPO REGIONALE DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE e ss.mm.e.ii. che all'art. 14 c.5 definisce "Le attività di nodo tecnico-informativo centrale possono essere svolte dalla società "LEPIDA" S.p.A. di cui all'articolo 10, che in tal caso è titolare autonomo del trattamento dei dati. Le informazioni acquisite sono utilizzate nel rispetto delle disposizioni vigenti, anche in materia di consultazione delle banche dati, osservando le misure di sicurezza ed i vincoli di riservatezza previsti dal decreto legislativo n. 196 del 2003." il sistema fedERa è gestito da LepidaSpA come nodo tecnico-informativo centrale in qualità di delegato degli enti federati appartenenti alla CNER a svolgere in maniera centralizzata il servizio di Gestore dell'Identità digitale oppure come servizio erogato agli Enti soci. In ogni caso agisce come delegato e condivide la co-titolarietà dei dati relativi alle identità digitali con gli Enti.

Lo svolgimento di questa funzione prevede il trattamento di dati personali, nello specifico di quelli relativi agli utilizzatori del sistema e a quelli abilitati all'accesso al cruscotto di backend, secondo il relativo profilo. LepidaSpA nella sua funzione di gestore della piattaforma fedERa ha visibilità di tutte le attività registrate nel sistema relativamente ai servizi e per questo deve essere nominata da parte di ogni singolo Ente che utilizza fedERa quale responsabile esterno della verifica della conformità degli accessi nel rispetto di quanto definito nella presente convenzione, ma anche secondo i più generali principi contenuti nel d.lgs 196/03 (necessità, pertinenza e non eccedenza). Regione Emilia-Romagna darà evidenza delle convenzioni sottoscritte e delle banche dati accessibili tramite il sistema nel sito catalogo.lepida.it.

Il modello tecnico e organizzativo presentato nella pagine precedenti non prevede alcuna comunicazione diretta di dati personali fra i Soggetti Aderenti alla federazione. È, invece, l'interessato che comunica i dati che lo riguardano a ciascuno dei Soggetti, configurandosi così solo uno scambio di dati fra titolare di trattamento e interessato. Nell'esecuzione della richiesta dell'utente, interessato, avvengono trattamenti da parte di tutti e tre i soggetti coinvolti nell'erogazione: provider del servizio, gestore del gateway, provider dell'identità. Ogni soggetto è titolare del trattamento dei dati di propria pertinenza collegati all'espletamento del servizio richiesto dall'utente e deve adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.7 Riferimenti per approfondimenti funzionali

Per ogni quesito o dubbio sul servizio è possibile scrivere una email all'indirizzo progettosuaper@lepida.it, a cui è associato il personale di LepidaSpA che si occupa della gestione di SuapER anche dal punto di vista progettuale.

1.8 Manutenzione evolutiva

È necessario che eventuali proposte di modifiche evolutive al software da parte degli Enti pervengano a LepidaSpA in uno dei seguenti due modi:

- Nell'ambito della Comunità Tematica (CT) SUAP online (opzione consigliata);
- Attraverso segnalazione diretta a LepidaSpA, scrivendo a progettosuaper@lepida.it.

Nel caso di segnalazione diretta a LepidaSpA dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

- Ente proponente;
- Titolo della proposta di modifica evolutiva;
- Descrizione delle funzioni da implementare;
- Riferimenti normativi per eventuali approfondimenti.

È onere di LepidaSpA comunicare se l'installazione delle evolutive o un cambio di release comporta una rottura della compatibilità con le diverse release delle soluzioni integrate.

1.9 Attività della CT SUAP online

Tutte le proposte di modifica evolutiva saranno valutate sia da LepidaSpA che dalla CT considerando questi aspetti:

- Correttezza normativa
- Coerenza con gli scopi del progetto
- Non sovrapposizione con altre iniziative/strumenti
- Coerenza rispetto al Modello di Amministrazione Digitale (MAD)
- Disponibilità delle risorse finanziarie
- Priorità e interesse generale

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

LepidaSpA si impegna a completare le proprie valutazioni e relative proposte entro un mese dalla richiesta e presentarle in sede di CT alla prima CT disponibile, secondo il calendario incontri delle CT. Alla CT è invitato, se non già presente, anche l'Ente proponente l'evolutive funzionale.

La CT ha la facoltà di apportare modifiche alla proposta, sia ampliando che riducendo la portata dell'evolutive stessa. Le eventuali modifiche proposte dalla CT saranno comunque oggetto di nuova valutazione tecnologica da parte di LepidaSpA.

La CT, sulla base dell'importanza anche strategica e il relativo impatto dell'evolutive approvate, istruisce assieme a LepidaSpA le proposte di evolutive per il Comitato Tecnico, il quale le inoltra al CPI (Comitato Permanente d'Indirizzo e Coordinamento degli Enti Locali) per la decisione definitiva e ne iscrive l'argomento all'ordine del giorno. In questo caso non è possibile stabilire a priori un tempo di conclusione dell'iter.

Successivamente alle decisioni della CT e del CPI, LepidaSpA provvederà a stimare le tempistiche di realizzazione e ad inserirle nel piano annuale degli interventi evolutivi.

L'elenco delle evolutive pianificate e in corso è pubblicato all'interno dell'area relativa alle Comunità Tematiche sul sito di LepidaSpA.

2 Attivazione del servizio

2.1 Modalità di richiesta di nuova attivazione al servizio e assistenza

Per l'attivazione del servizio, l'Ente interessato deve

1. Firmare il protocollo di intesa con la Regione Emilia-Romagna (approvato con D.G.R. n. 1472 del 7 ottobre 2010) l'Ente interessato all'attivazione;
2. Stipulare il contratto con LepidaSpA, di cui il presente documento costituisce l'allegato tecnico.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

LepidaSpA fornisce supporto agli Enti e ai loro fornitori per l'attivazione, che avviene sempre su iniziativa dell'Ente a fronte della compilazione del modulo denominato Allegato A "SuapER – modulo raccolta dati di configurazione".

In caso di dubbi nella compilazione è eventualmente possibile rivolgersi al personale tecnico di LepidaSpA scrivendo all'indirizzo email helpdesk@lepida.it.

Il modulo di attivazione è fornito in formato compilabile e deve essere:

- Compilato in ogni sua parte, utilizzando LibreOffice, OpenOffice o Microsoft Word;
- Salvato in formato .pdf;
- Firmato digitalmente del referente dell'Ente per lo sportello Suap (il cui nominativo è indicato nel contratto come delegato a richiedere la configurazione dello sportello);
- Inviato tramite PEC all'indirizzo segreteria@pec.lepida.it

2.2 Prerequisiti per l'attivazione del servizio

Il front-office di SuapER svolge la funzione di comporre automaticamente l'istanza, guidare l'utente durante la compilazione e infine veicolarla allo sportello. L'istanza perviene al SUAP tramite PEC o tramite integrazione con un sistema di back-office compatibile installato presso i sistemi informativi dell'Ente.

Nonostante non sia strettamente necessario è preferibile che l'Ente sia registrato in FedERa come identity provider (cioè come soggetto certificatore dell'identità), in modo da rilasciare agli utenti residenti sul proprio territorio le credenziali FedERa.

Il livello di affidabilità richiesto per le credenziali FedERa è alto, il che significa che è previsto il riconoscimento de visu presso l'identity provider oppure l'invio di copia di un documento d'identità.

Al momento in cui viene completata una nuova attivazione, FedERa rappresenta l'unica delle integrazioni disponibili effettivamente configurata in SuapER. Nel caso si decidesse di configurare anche le altre, per utilizzarle sarà necessario che gli Enti provvedano ad adeguare i propri sistemi (ad esempio per attivare l'integrazione in ACI è necessario che un Comune disponga già di un'ACI).

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

La disponibilità presso l'Ente delle soluzioni integrate si riflette sia a livello software che hardware, per i dettagli si rimanda alla documentazione tecnica delle singole soluzioni di cui è stata effettuata l'integrazione, il cui elenco è riportato ai paragrafi 1.4 e 1.5.

Per configurare lo sportello nel DBM di SuapER saranno richieste le seguenti informazioni:

- Codice sportello
- Nominativo del responsabile
- Indirizzo e-mail dello sportello
- Indirizzo PEC alla quale inviare le domande
- Dimensione massima degli allegati prevista dalla casella PEC di cui al punto precedente
- Indicare se lo sportello gestisce o meno il procedimento unico
- Indicare se lo sportello è attivo o meno
- Radio allegati facoltativi
- Nome del file di riepilogo della pratica presentata
- Inserimento di un Oggetto nel corpo della ricevuta inviata all'utente
- Inserimento di un Oggetto nel corpo del riepilogo inviato all'utente
- Indicare se si prevede l'aggancio al servizio di protocollo DocER.
- Nel caso si attivi l'integrazione in PayER è necessario indicare i dati identificativi necessari per il servizio di pagamento:
 - *codice utente*
 - *codice Ente*
 - *tipo Ufficio*
 - *codice Ufficio*
 - *tipologia servizio*
 - *riversamento automatico ad un Ente terzo*

Per la raccolta di queste informazioni è stato predisposto un modulo, denominato Allegato A "SuapER – modulo raccolta dati di configurazione".

2.3 Assistenza per l'attivazione di un nuovo servizio

LepidaSpA fornisce l'assistenza necessaria durante la fase di attivazione del servizio.

A seconda delle complessità della configurazione e delle esigenze dell'Ente, potrà essere necessario effettuare alcune prove all'interno dell'ambiente di test predisposto da LepidaSpA.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Sia le prove in ambiente di test che la configurazione definitiva in ambiente di produzione possono iniziare solo successivamente alla completa ricezione da parte di LepidaSpA di tutta la documentazione tecnica necessaria, in particolare del modulo denominato Allegato A “SuapER – modulo raccolta dati di configurazione”, di cui al precedente paragrafo.

Il processo di attivazione prevede i seguenti passaggi:

1. Assistenza da parte del personale tecnico di LepidaSpA per la compilazione di tutta la documentazione necessaria per la configurazione e invio da parte dell’Ente, secondo le modalità specificate al paragrafo 2.1;
2. Eventuale configurazione in ambiente di test;
3. Conferma via email da parte dell’Ente sul corretto funzionamento della configurazione di test, se prevista; il messaggio di email va spedito all’indirizzo segreteria@pec.lepida.it;
4. Configurazione definitiva di collaudo, in ambiente di produzione, comunicata da LepidaSpA all’Ente via email;
5. Conferma via email da parte dell’Ente sul corretto funzionamento della configurazione di collaudo, secondo le modalità indicate nel paragrafo 2.5.

2.4 Formazione

Non sono previste attività di formazione frontale in aula ma sono disponibili tutorial e altro materiale informativo, sul sito di LepidaSpA.

Nel caso in cui l’Ente necessiti di giornate di formazione on site, il servizio è fornito a pagamento a giornata secondo il listino di LepidaSpA. La logistica (sala, pc, proiettore, rete internet) necessaria per l’erogazione della formazione s’intende a carico dell’Ente contraente. Eventuale materiale didattico sarà reso disponibile da LepidaSpA in formato digitale.

2.5 Avvio in esercizio del servizio

L’Ente riceve una comunicazione da LepidaSpA al momento dell’attivazione del servizio in produzione.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Da un punto di vista formale la configurazione si intende conclusa con esito positivo in seguito all'invio del verbale di collaudo da parte dell'Ente a LepidaSpA.

Il verbale deve essere trasmesso via PEC all'indirizzo segreteria@pec.lepida.it al massimo **entro due giorni lavorativi** dalla comunicazione dell'attivazione del servizio. Nel caso in cui, trascorso tale periodo, LepidaSpA non riceva alcuna comunicazione di avvenuto collaudo, lo **sportello appena configurato verrà disattivato**.

Una volta completato l'iter per la messa in esercizio, fino alla scadenza del contratto varranno le condizioni descritte nel capitolo 3.

2.6 Ottenimento delle credenziali per l'accesso al DBM

Per completare o modificare la configurazione dei procedimenti Suap è necessario accedere al DBM, accessibile all'indirizzo: suaper.lepida.it/Dbm.

La richiesta di accesso da parte dell'Ente avviene mediante la compilazione del modulo denominato Allegato B "SuapER – modulo censimento utenti".

- Tale modulo di attivazione è predisposto in formato compilabile e, analogamente all'Allegato A, deve essere:
- compilato in ogni sua parte, utilizzando LibreOffice, OpenOffice o Microsoft Word
- salvato in formato .pdf
- firmato digitalmente dal referente dell'Ente per lo sportello Suap (il cui nominativo è indicato nel contratto come delegato a richiedere la configurazione dello sportello)
- inviato via PEC all'indirizzo segreteria@pec.lepida.it

L'accesso al DBM di SuapER è integrato con FedERa. È perciò possibile utilizzare le credenziali FedERa, a condizione che abbiano un livello di affidabilità alto, oppure accedere tramite smartcard CIE o CNS.

Di norma il responsabile di uno sportello che faccia richiesta di accesso al DBM di SuapER è configurato come profilo di "tipo B" ed ha quindi i permessi di lettura e scrittura del solo III livello del DBM.

Per ulteriori chiarimenti sul processo di abilitazione utenze al DBM di SuapER è possibile scrivere a helpdesk@lepida.it.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

2.7 Livelli di servizio per l'attivazione

L'attivazione, per quanto di competenza di LepidaSpA, viene di norma effettuata entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento di tutti i dati necessari riportati al paragrafo 2.2, rispettando i livelli di servizio riportati nella tabella seguente.

I valori temporali indicati sono al netto del tempo necessario all'Ente per fornire ulteriori informazioni, documentazione mancante o chiarimenti su aspetti inizialmente non specificati.

Parametro	Valore (giorni lavorativi)	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di configurazione di un nuovo sportello in produzione	30	90%
Ottenimento delle credenziali per l'accesso al DBM	3 dal pervenimento dell'Allegato B	90%

3 Esercizio del servizio

3.1 Disponibilità del servizio

Il servizio è reso disponibile all'utenza in modalità 24/7 (24 ore su 24, 7 giorni su 7), ma non è garantito nella fascia oraria 02.00-04.00, riservata per eventuali operazioni di manutenzione del sistema.

Si è concordato con Regione che l'effettuazione di modifiche programmate all'applicativo (sia evolutive che correttive), che comportino un fermo del sistema non ricompreso nella fascia oraria 02.00-04.00, debba essere comunicata via mail agli sportelli con un preavviso di

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

almeno 5 giorni lavorativi. Analogamente verrà pubblicato in home page un avviso per informare in anticipo gli utenti dell'indisponibilità del servizio.

Un eventuale malfunzionamento non pianificato del sistema deve essere comunicato immediatamente via mail agli sportelli. Durante il fermo sistema deve essere attivata una pagina di cortesia che informa del malfunzionamento e avvisa gli utenti che per reperire la modulistica possono rivolgersi al SUAP competente o accedere alla modulistica certificata sul sito tcr.lepida.it/people e inviare la modulistica via PEC.

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Fascia oraria in cui è garantita l'operatività online della piattaforma	dalle 0:00 alle 02:00 dalle 4:00 alle 24:00	-
Tempo minimo di avviso in caso di fermo sistema per manutenzione programmata	5 gg lavorativi	75%

LepidaSpA non risponde di disservizi derivanti da attività di configurazione effettuate in maniera impropria dall'Ente contraente successivamente all'avvio in esercizio del servizio.

3.2 Assistenza in esercizio

LepidaSpA fornisce tre tipi di assistenza in esercizio:

- Help desk unificato
- Manutenzione correttiva

Per la manutenzione evolutiva, si veda il paragrafo 1.8.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

3.2 1 Help desk unificato

Il servizio di help desk unificato di LepidaSpA fornisce:

1. Help desk al cittadino e agli Enti per gli errori di natura tecnica sul sistema o per richieste informazioni sul funzionamento del sistema (compresa autenticazione FedERa);
2. Help desk agli Enti su problemi di natura tecnica o funzionale sul sistema, anche in relazione alle configurazioni.

Il servizio di help desk al cittadino è organizzato per consentire risposte il più possibile immediate a problematiche standard o di presentazione frequente. Nel caso non sia possibile rispondere immediatamente, verrà comunque tracciata la richiesta del cittadino e un recapito email a cui poter inviare la risposta.

LepidaSpA NON fornisce alcuna garanzia sulla correttezza delle informazioni pubblicate dagli Enti o provenienti dai loro sistemi informativi.

I servizi di help desk sono forniti da LepidaSpA attraverso il proprio sistema di help desk unificato, le cui SLA sono specificate nella tabella seguente

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Disponibilità del servizio di helpdesk di primo livello dedicato agli utenti	da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:30 sabato dalle 8:30 alle 13:30	90% del tempo
Tempo di presa in carico da parte dell'helpdesk di primo livello, durante gli orari di servizio, di una segnalazione inviata in modalità telematiche	1 ora lavorativa	95% dei casi
Tempo di risposta da parte dell'helpdesk di primo livello, durante gli orari di servizio, per le chiamate telefoniche	inferiore a 2 minuti	95% dei casi
Tempo massimo di risoluzione dei	8 ore lavorative	90% dei casi nel

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

guasti bloccanti per l'operatività degli utenti		trimestre
---	--	-----------

L'help desk unificato di primo livello, se non è in grado di risolvere il problema in autonomia, attiva il secondo livello interno a LepidaSpA, cioè l'Area SAAS & Dispiegamento Servizi, secondo le modalità standard previste dal contratto di helpdesk.

Il secondo livello interno a LepidaSpA attiva eventualmente il terzo livello.

L'indirizzo email dell'help desk unificato è helpdesk@lepida.it.

3.2.2 Manutenzione correttiva

Definizione. Per manutenzione correttiva si intendono gli interventi di correzione di malfunzionamenti del sistema su segnalazione dell'Ente o dell'utente che non possono essere risolti attraverso semplici operazioni di configurazione, ma necessitano di operazioni di sviluppo software o aggiornamento di una o più componenti del sistema, purché inerenti funzionalità già previste dal sistema.

Esclusioni. Non rientrano nella manutenzione correttiva le richieste di nuove funzionalità non previste dal sistema. Tutte queste funzionalità ricadono nell'ambito della manutenzione evolutiva descritta al paragrafo 1.8.

Le segnalazioni di malfunzionamenti che potrebbero necessitare di manutenzione correttiva devono pervenire a LepidaSpA attraverso il servizio di help desk unificato; LepidaSpA non garantisce alcun livello di servizio per le segnalazioni inoltrate secondo sistemi diversi.

In caso di necessità, gli sportelli e i coordinamenti possono anche contattare direttamente il project manager all'indirizzo email progettosuaper@lepida.it.

Al momento della ricezione della segnalazione, la stessa verrà tracciata e verrà assegnato ad ogni segnalazione un livello di priorità secondo la gravità desumibile dalla descrizione della segnalazione stessa e verrà inviata una email automatica al segnalante (se si tratta di un Ente), che conterrà l'indicazione dei tempi di risoluzione stimati.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

3.3 Modifica delle delle configurazioni iniziali

Il DBM di SuapER è organizzato in tre livelli gerarchici che corrispondono ai permessi degli utenti abilitati alle modifiche.

In generale LepidaSpA ha in carico le configurazioni che è necessario apportare alle tabelle contenute nel I livello. L'attività di configurazione delle tabelle comprese nel terzo e secondo livello è in carico rispettivamente ai singoli sportelli e ai coordinamenti provinciali, che in caso di difficoltà possono comunque rivolgersi a LepidaSpA (per l'ottenimento dell'accesso al DBM si veda il paragrafo 2.6).

Per la configurazione delle tabelle Gerarchia Settori e Settori Attività gli Enti devono rivolgersi al Servizio Consulenza giuridica, semplificazione amministrativa per le imprese e contrattualistica. Questo Servizio si occupa anche del coordinamento della rete degli sportelli aderenti al sistema SuapER e della composizione di eventuali richieste riguardanti le configurazioni.

3.4 Livelli di servizio per l'esercizio

I valori di SLA riportati in tutte le tabelle precedenti in questo documento si riferiscono alle attività gestite direttamente da LepidaSpA e relativamente al solo servizio SuapER. Sussistono tuttavia delle relazioni e delle dipendenze con altri servizi, che possono determinare delle SLA apparenti inferiori rispetto a quanto esplicitato e la cui disponibilità non è sempre garantita direttamente dal personale di LepidaSpA

Relazioni e dipendenze tra SuapER e gli altri sistemi sono approfondite nel paragrafo 1.5.

4 Allegati

Elenco dei documenti allegati e loro descrizione

Allegato A: "SuapER – modulo raccolta dati di configurazione"

Modulo da utilizzare per raccogliere i dati necessari a LepidaSpA per l'attivazione di un nuovo sportello.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Allegato B: “SuapER – modulo censimento utenti”

Modulo da utilizzare per raccogliere i dati necessari a LepidaSpA per configurare un nuovo accesso di un operatore al DBM.

release: 2

data: 25.03.2015

redazione documento: Marcello Zaniboni

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: Romana Dalleolle

CODICE FISCALE: IT:DLRNM54T43C191T

DATA FIRMA: 03/12/2015 19:52:56

IMPRONTA: 963BB06DCB2B1047D9A52A848D039E630F019344