

Allegato Tecnico

ACI

Nota di lettura

1 Descrizione della soluzione software

1.1 Definizione e Acronimi

1.2 Descrizione generale

2 Descrizione dei servizi offerti

2.1 Consegna del software

2.2 Manutenzione correttiva del software

2.3 Manutenzione evolutiva ed adeguativa del software

3 Supporto e assistenza tecnica

3.1 Help Desk

3.2 Livelli di servizio (SLA)

Nota di lettura

Lepida ScpA 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.

Si fa presente che Lepida ScpA è impegnata nella valutazione dell'evoluzione della soluzione verso servizi centralizzati al fine di favorire la diffusione nei diversi contesti territoriali, la loro integrazione nei sistemi gestionali degli Enti e l'ottimizzazione della gestione.

1 Descrizione della soluzione software

1.1 Definizione e Acronimi

- Community Network dell'Emilia-Romagna (CNER): con la Delibera DGR 758/2013 è stata approvata la Nuova convenzione per il funzionamento, la crescita e lo sviluppo della Community Network Emilia-Romagna (CN-ER) per creare le condizioni organizzative per dare attuazione alle finalità e ai progetti contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna, ora AdER Agenda

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Digitale dell'Emilia-Romagna, è un'aggregazione territoriale su base regionale (Art. 30 TUEL), con propria sede (presso la sede della Regione Emilia-Romagna, cui è conferito potere di rappresentanza della CNER stessa), con una governance solida e partecipata, affidata al "Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento con gli enti locali" (Art. 6, comma 4 LR 11/04), e con uno specifico ruolo attivo da parte della Società Lepida ScpA;

- Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento (CPI): il Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento con gli Enti locali, istituito con la Legge Regionale n.11/2004 e successive modifiche e integrazioni, è organismo della Community Network dell'Emilia-Romagna;
- Comitato Tecnico (CT): il Comitato Tecnico, istituito dalla Legge Regionale n. 11/2004 e successive modifiche e integrazioni, la cui composizione è disciplinata con apposita delibera della Giunta regionale, opera a supporto delle attività del CPI;
- Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI): termine che indica sia la soluzione software che la banca dati contenente le informazioni sugli immobili comunali;
- Servizi Integrati catastali e Geografici per il monitoraggio Amministrativo del Territorio (SIGMATER): progetto interregionale che realizza una infrastruttura per l'integrazione e l'interscambio di informazioni territoriali fra Pubbliche Amministrazioni.
- Database Territoriale Locale (DBTL): contenente i dati derivanti dal Catasto attraverso il sistema SIGMATER.
- Atto: fatto rilevante all'interno di un processo amministrativo che modifica lo stato di fatto degli oggetti del dominio. Sono esempi di atti: le variazioni toponomastica, le variazioni catastali, il rilascio di titoli edilizi, l'approvazione di piani urbanistici attuativi.

1.2 Descrizione generale

ACI è una soluzione software, adottata nell'ambito della Community Network, composta da una banca dati "certificata" dal Comune e da un modulo di interoperabilità che ne permette la consultazione e l'aggiornamento anche da altri prodotti software utilizzati dall'Ente.

La banca dati contiene oggetti di norma gestiti dai settori comunali che si occupano dei seguenti ambiti:

- Toponomastica (Via: toponimo stradale, Civico: numero civico esterno, Interno: numerazione interna all'interno dell'edificio)

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- Edilizia (Edificio: costruzione edilizia destinata a contenere persone o attività, contenente una o più unità edilizie, Unità Edilizia: l'unità minima di riferimento negli interventi di trasformazione edilizia, che solitamente coincide con la UIU (unità immobiliare urbana) catastale, Unità Funzionale: aggregazione di unità edilizie destinate alla medesima funzione)
- Urbanistica (Lotto: porzione di territorio dotata di capacità edificatoria per la quale vengono rilasciati titoli edilizi, ad esempio il permesso di costruire).

L'obiettivo principale della soluzione ACI è quello di consolidare in un punto unico informazioni certificate relative ai beni immobiliari del territorio comunale e ai loro identificativi comunali e catastali, al fine di renderli disponibili ai vari servizi comunali che necessitano di tali informazioni.

Il popolamento iniziale della banca dati ACI può avvenire utilizzando i dati minimi in disponibilità della Regione, ovvero:

- DBTL (Data Base Territoriale Locale) contenente i dati derivanti dal Catasto attraverso il sistema SIGMATER;
- DBTR (Data Base Topografico Regionale) derivanti dalle rilevazioni territoriali della Regione ;
- Creazione delle relazioni tra le due fonti di dati limitandosi alla numerazione civica esterna delle unità immobiliari.

La responsabilità di gestione e aggiornamento dei dati presenti in ACI è in capo ai Comuni che devono necessariamente individuare azioni di processo che ne garantiscono un costante e continuo aggiornamento dei dati, a seguito della relativa adozione.

2 Descrizione dei servizi offerti

I servizi offerti agli Enti per la soluzione ACI sono i seguenti:

- Consegna del software
- Manutenzione correttiva del software
- Manutenzione evolutiva ed adeguativa del software

2.1 Consegna del software

L'Ente può richiedere la consegna del software dei relativi aggiornamenti, contattando Lepida ScpA all'indirizzo serviziapplicativienti@lepida.it.

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Il materiale consegnato sarà uno zip contenente il software e la relativa documentazione per l'installazione e/o aggiornamento dello stesso.

2.2 Manutenzione correttiva del software

Per manutenzione correttiva si intendono gli interventi di correzione di eventuali malfunzionamenti del sistema su segnalazione dell'Ente utilizzatore 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 a funzionalità già previste dal sistema.

Per l'ultima versione, la manutenzione correttiva del software ACI è sempre garantita. Per le versioni precedenti, la manutenzione correttiva è garantita solo fino al termine dell'anno solare corrispondente al rilascio della versione successiva.

Lepida ScpA garantisce la manutenzione correttiva solo sulla versione ufficiale del software e non interviene nel caso di malfunzionamenti segnalati su versioni del software modificato da terzi.

Rimangono a carico di ciascun Ente, in caso di malfunzionamento, tutte le attività di diagnosi e di analisi dei sistemi ed applicativi nel proprio dominio, integrati con ACI. L'Ente, dopo aver fatto una diagnostica per individuare la fonte dell'anomalia rilevata nell'utilizzo del software ACI e verificato che l'anomalia riscontrata derivi dalla soluzione software stessa può rivolgersi a Lepida ScpA utilizzando il canale Helpdesk di Lepida ScpA, secondo le modalità descritte sul sito di Lepida ScpA.

A seguito di una segnalazione di malfunzionamento del software ACI, Lepida ScpA potrebbe avere la necessità di accedere all'istanza locale per effettuare delle verifiche. La verifica avviene solo attraverso un accesso VPN al dominio dell'Ente, da parte di Lepida ScpA, precedentemente attivata in collaborazione con l'Ente. In assenza della presenza di tale VPN non potrà essere garantito alcun supporto.

2.3 Manutenzione evolutiva ed adeguativa del software

Per manutenzione evolutiva si intende l'adattamento della soluzione software a nuove esigenze degli utilizzatori; di norma comporta l'aggiunta, il cambiamento ed eventualmente la rimozione di funzionalità.

Per manutenzione adeguativa si intende l'attività di manutenzione del software volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi e normativi).

Le proposte di manutenzione evolutiva e adeguativa sul software ACI possono pervenire dagli Enti in uno dei seguenti due modi:

- attraverso i processi delle Comunità Tematiche;
- attraverso segnalazione diretta utilizzando l'indirizzo serviziapplicativienti@lepida.it, fornendo le seguenti informazioni:
 - Ente proponente
 - Titolo della proposta di evoluzione funzionale
 - Descrizione funzionale attesa da parte del sistema
 - Riferimenti normativi per approfondimenti (eventuali)

Nell'ottica di ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili, verranno discusse e condivise nel CPI le azioni significative di manutenzione evolutiva dei servizi.

3 Supporto e assistenza tecnica

La soluzione ACI è attualmente un software che viene installato localmente presso gli Enti. Il supporto tecnico fornito da Lepida ScpA relativamente ad ACI riguarda i servizi elencati nel paragrafo 2 di questo allegato tecnico.

Si fa presente che rimane a carico di ciascun Ente la responsabilità della soluzione nel proprio dominio in termini di installazione, configurazione ed integrazione con altri sistemi ed applicativi oltre alla corretta diagnosi in caso di malfunzionamenti in modo da identificare con opportuno grado di precisione eventuali problemi dovuto alla soluzione ACI. Inoltre, ciascun Ente dovrà identificare un referente tecnico delegato come unica interfaccia nei confronti di Lepida ScpA. La segnalazione di eventuali malfunzionamenti da parte del referente dell'Ente, a seguito di un'accurata diagnosi nell'ambito del proprio dominio, sarà oggetto di analisi congiunta in modo da determinare la natura del malfunzionamento e la presa in carico di Lepida ScpA di eventuali problematiche dovute al software ACI.

3.1 Help Desk

La segnalazione di eventuali malfunzionamenti e per la richiesta di assistenza tecnica deve avvenire attraverso il servizio di Help Desk disponibile dal **lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30**. I riferimenti dell'Help Desk sono:

| | |
|----------|-------------------|
| Telefono | 800 445500 |
|----------|-------------------|

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

| | |
|---------------|---|
| e-mail | |
| Web | http://www.lepida.net/servizi/help-desk |

3.2 Livelli di servizio (SLA)

I valori di SLA, su base quadrimestrale, riportati di seguito si riferiscono esclusivamente alle attività gestite direttamente da Lepida ScpA e relativamente al software ACI.

| Parametro | Valore | Livello di servizio |
|---|---------------|----------------------------|
| Tempo di presa in carico di un malfunzionamento dovuto al software ACI | 60 minuti | 90% dei casi |
| Tempo di diagnosi in caso di malfunzionamento bloccante | 240 minuti | 85% dei casi |
| Tempo di diagnosi in caso di malfunzionamento non bloccante | 480 minuti | 85% dei casi |
| Tempo di risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva | 480 minuti | 75% dei casi |
| Tempo di risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti non bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva | 960 minuti | 75% dei casi |

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini