

# Allegato Tecnico

## DocER

### [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](#)

##### [2.4 Attivazione di una nuova tipologia documentaria per l'invio in conservazione](#)

#### [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

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

creare le condizioni organizzative per dare attuazione alle finalità e ai progetti contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna, ora AdER Agenda 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;
- Modello GeDoc: GeDoc è il modello di gestione documentale che rappresenta la contestualizzazione per la CN-ER di quanto previsto nel Testo unico sulla documentazione amministrativa;
- EDMS : Sistema di Gestione Documentale Elettronico;
- ParER: Polo Archivistico Regionale di Regione Emilia-Romagna

## 1.2 Descrizione generale

DocER è la soluzione tecnologica, adottata nell'ambito della Community Network, per la gestione documentale, che consente alle pubbliche amministrazioni di implementare concretamente il modello di gestione documentale GeDoc messo a punto per gli Enti da Regione Emilia-Romagna.

DocER eroga uno strato intermedio di servizi documentali per l'archiviazione/indicizzazione dei documenti, per la protocollazione e fascicolazione di documenti, per la gestione dei fascicoli e per altre eventuali funzioni. Tali servizi sono indipendenti sia dal sw di base sottostante sia dai sistemi che erogano ciascuna di queste funzioni ma integrati con questi sistemi in modo trasparente per i sistemi utilizzatori.

DocER svolge una doppia funzione:

- Funge da collante tra i vari servizi documentali. A titolo di esempio, si riporta di seguito un elenco di possibili servizi che il sistema DocER può gestire:

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- Servizio di protocollazione, di fascicolazione e registrazione dei documenti informatici. Tali funzioni non sono implementate direttamente, ma il sistema DocER riceve la richiesta e la inoltra al sistema di protocollo interoperabile e comunica l'esito dell'operazione al richiedente. In questo modo si realizza la standardizzazione di questi servizi indipendentemente dal sistema in uso presso l'Ente.
- Servizio di gestione documentale indipendentemente dalla soluzione EDMS utilizzata dall'Ente.
- Servizio di conservazione sostitutiva automatica dei documenti presenti nel sistema documentale grazie all'interfacciamento con il Polo Archivistico di Regione Emilia-Romagna (ParER).
- Altri servizi interoperabili attraverso le interfacce del modello GeDoc.
- Rende disponibili i servizi summenzionati alle applicazioni verticali interoperabili utilizzate dall'Ente (applicativi per la gestione delle pratiche suap, per gestione del personale, dei tributi, dell'edilizia e dei demografici etc.)

L'obiettivo di DocER è quello di costruire l'archivio unico dell'Ente, indipendentemente dalle applicazioni che producono e gestiscono documenti informatici, a favore di uno scenario in cui i documenti sono gestiti e archiviati nell'unico repository logico dell'Ente.

DocER consente così la gestione incrementale dei servizi verticali interoperabili, che vengono via via aggiunti senza modificare le componenti già esistenti e mette a disposizione un'interfaccia web per l'accesso alle principali funzionalità di configurazione, consultazione e ricerca documenti e fascicoli, alimentazione della banca dati documentale.

## 2 Descrizione dei servizi offerti

I servizi offerti agli Enti sono i seguenti:

- Consegna del software
- Manutenzione correttiva del software
- Manutenzione evolutiva ed adeguativa del software
- Attivazione di una nuova tipologia documentaria per l'invio in conservazione

### 2.1 Consegna del software

L'Ente può richiedere la consegna del software DocER e dei relativi aggiornamenti, contattando Lepida ScpA all'indirizzo [serviziapplicativienti@lepida.it](mailto:serviziapplicativienti@lepida.it).

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

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## 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 DocER 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 DocER. L'Ente, dopo aver effettuato una diagnostica per individuare la fonte dell'anomalia rilevata nell'utilizzo del servizio DocER 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 di seguito.

A seguito di una segnalazione di malfunzionamento del software DocER, 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 dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi e normativi).

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Le proposte di manutenzione evolutiva e adeguativa sul software DocER 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](mailto: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.

## 2.4 Attivazione di una nuova tipologia documentaria per l'invio in conservazione

Le necessità di definire nuove tipologie documentarie da inviare in conservazione al Polo Archivistico Regionale, attraverso il software DocER, devono pervenire a Lepida ScpA in uno dei seguenti due modi:

- attraverso i processi delle Comunità Tematiche;
- attraverso segnalazione diretta utilizzando l'indirizzo [serviziapplicativienti@lepida.it](mailto:serviziapplicativienti@lepida.it).

Sulla base delle esigenze degli Enti, Lepida ScpA, in collaborazione con il Polo Archivistico Regionale, effettua un'analisi preliminare della tipologia documentaria prodotta nella fase corrente, individuando le caratteristiche della tipologia documentaria rispetto a struttura e metadati specifici per la conservazione, secondo le linee guida esposte dal Polo Archivistico Regionale. Il flusso per l'Attivazione dell'invio in conservazione al ParER, tramite il servizio DocER, è stato definito in modo congiunto con il ParER ed è disponibile sul sito di Lepida ScpA.

## 3 Supporto e assistenza tecnica

La soluzione DocER è attualmente un software che viene installato localmente presso gli Enti. Il supporto tecnico fornito da Lepida ScpA relativamente a DocER 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

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

con opportuno grado di precisione eventuali problemi dovuto alla soluzione DocER. 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 DocER.

### 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:

<b>Telefono</b>	<b>800 445500</b>
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:helpdesk@lepida.it">helpdesk@lepida.it</a>
<b>Web</b>	<a href="https://www.lepida.net/assistenza">https://www.lepida.net/assistenza</a>

### 3.2 Livelli di servizio (SLA)

I valori di SLA, su base quadrimestrale, riportati di seguito si riferiscono alla finestra temporale disponibilità del servizio di Help Desk ed esclusivamente alle attività di competenza di Lepida ScpA e relativamente al software DocER.

<b>Parametro</b>	<b>Valore</b>	<b>Livello di servizio</b>
Tempo di presa in carico di un malfunzionamento dovuto al software DocER	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

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

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*