

# Allegato Tecnico IcarER

## Nota di lettura

### 1 Descrizione del Servizio

#### 1.1 Definizioni e Acronimi

#### 1.2 Descrizione generale

##### 1.2.1 Accordo di servizio

#### 1.3 Descrizione dei servizi offerti

##### 1.3.1 Gestione in service della PDD

##### 1.3.2 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa su PDD gestita da Lepida ScpA

##### 1.3.3 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa su PDD gestite autonomamente dagli Ente

#### 1.4 Manutenzione Evolutiva

### 2 Attivazione dei Servizi

#### 2.1 Prerequisiti per l'attivazione dei servizi

#### 2.2 Processo di attivazione di un servizio di cooperazione applicativa

##### 2.2.1 Individuazione da parte dell'Ente dei servizi applicativi e dell'Accordo di Servizio che ne regola e specifica formalmente la cooperazione

##### 2.2.2 Compilazione ed invio da parte dell'Ente della documentazione necessaria alla attivazione

##### 2.2.3 Configurazioni su ICARER in ambiente di test

##### 2.2.4 Configurazione del servizio in ambiente di produzione

#### 2.3 Formazione

#### 2.4 Livelli di servizio per l'attivazione

#### 2.5 Servizi inclusi e a richiesta

### 3 Esercizio del Servizio

#### 3.1 Disponibilità del servizio

#### 3.2 Servizio di Help Desk

#### 3.3 Manutenzione Correttiva

#### 3.4 Modifiche delle configurazioni iniziali

#### 3.5 Livelli di servizio per l'esercizio

##### 3.5.1 Disponibilità del servizio

##### 3.5.2 Help Desk

##### 3.5.3 Manutenzione Correttiva

##### 3.5.4 Modifica delle impostazioni iniziali

### 4 Allegati

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di intervenire sulle misure tecniche ed 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

- ICAR: Infrastruttura di Cooperazione Applicativa fra le Regioni;
- ICARER: Infrastruttura di Cooperazione Applicativa fra le Regioni di Regione Emilia Romagna;
- NICA: Nodo di Interconnessione per la Cooperazione Applicativa;
- PDD: Porta di Dominio;
- SICA: Servizi infrastrutturali di Interoperabilità e Cooperazione Applicativa;
- EDA: Event Driven Architecture;
- SPCoop: Servizi Per la Cooperazione applicativa;
- WSDL: Web Service Description Language;
- SPC Sistema Pubblico di connettività;
- AdS: Accordo di Servizio;
- Cooperazione applicativa: la logica che abilita applicazioni e infrastrutture diverse ad interagire;

## 1.2 Descrizione generale

Lepida ScpA, su mandato della Regione Emilia-Romagna, mette a disposizione degli enti del territorio una infrastruttura di cooperazione applicativa SPCoop basata sull'utilizzo dei moduli software sviluppati e mantenuti nell'ambito del progetto ICAR nazionale, denominata ICARER. ICARER è l'infrastruttura di cooperazione applicativa di regione Emilia-Romagna che permette lo scambio di informazioni tra sistemi informativi di Enti diversi, realizzando la circolarità e la interoperabilità dei dati della PA, attraverso SPC, e nel rispetto delle specifiche SPCoop.

L'utilizzo della cooperazione applicativa nello sviluppo dei sistemi informativi è prescritto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e deve avvenire secondo le specifiche del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPCoop) esplicitate in particolare nelle regole tecniche e di sicurezza SPC emanate con il Decreto del Presidente del Consiglio dei

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Ministri del 1 Aprile 2008 e nelle “Specifiche e requisiti funzionali di SPCoop” pubblicate dal CNIPA. Garantire l’interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle Pubbliche Amministrazioni (PPAA), operanti a livello centrale, regionale e locale, è quindi un requisito di primaria importanza al fine di realizzare il pieno ed efficace sviluppo dell’e government.

Il servizio erogato garantisce agli Enti collegati alla Rete Lepida una gestione unitaria e coordinata, l’interoperabilità e la cooperazione applicativa come servizio infrastrutturale senza doversi dotare autonomamente delle necessarie strutture e con un elevato sgravio sia economico che per quanto concerne la necessaria competenza specifica.

Le principali componenti della infrastruttura ICARER possono essere così sintetizzati:

- un insieme di componenti software detto *Nodo di Interconnessione per la Cooperazione Applicativa* (indicato con l’acronimo *NICA*), unico a livello regionale. I principali componenti del NICA sono:
  - una Porta di Dominio conforme alle specifiche SPCoop per l’accesso ai servizi erogati;
  - una componente che realizza le funzioni di “relay SPCoop trasparente” nelle comunicazioni tra PDD (“instradamento intelligente” delle buste eGov verso i rispettivi destinatari);
  - un Registro dei servizi erogati dagli enti regionali (che può eventualmente fungere da registro SICA di secondo livello), per la pubblicazione degli Accordi di Servizio, cioè delle specifiche tecniche/organizzative necessarie all’interazione tra i soggetti;
  - un Gestore Eventi in grado di supportare comunicazioni di tipo EDA a livello regionale ed interregionale.
- le Porte Di Dominio (PDD multiente o PDD standalone), per ogni ente del territorio regionale che ha aderito alla piattaforma ICARER, nativamente integrate con le componenti del NICA suddetto e conformi alle specifiche SPCoop.

### 1.2.1 Accordo di servizio

L’Accordo di Servizio (AdS) è un elemento centrale nel percorso di concreta attuazione delle cooperazione applicativa. Nell’AdS sono formalizzate le regole che definiscono l’erogazione e la fruizione del servizio applicativo. Con l’introduzione di SPCoop, l’AdS diventa uno strumento tecnico oltre che giuridico essenziale per la cooperazione applicativa e l’interoperabilità tra enti che introduce sostanziali novità rispetto all’accordo vecchia maniera il quale era costituito soltanto da uno strumento giuridico.

Nell’AdS risiedono concetti che migliorano le diverse forme di collaborazione tra pubbliche amministrazioni come *semantica*, *service level agreement*, *sicurezza* e *identità*. L’AdS

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

rappresenta il cardine del ciclo di vita del servizio tra un ente fruitore ed un ente erogatore, poiché definisce:

- l'oggetto del servizio e i relativi contenuti di scambio tra erogatore e fruitore;
- le funzionalità, i requisiti di qualità e sicurezza del servizio per entrambe le parti in causa;
- gli oneri tecnici e tecnologici, giuridici, amministrativi del fruitore e dell'erogatore;
- la semantica dell'informazione veicolata dal servizio, in quel dominio di applicazione, ovvero, definisce il lessico dell'oggetto di scambio (ad esempio i dati delle cartelle cliniche), proprio di quel dominio (ad esempio la sanità).

Ciò significa che il servizio oggetto di un accordo diventa definitivamente "unico", "omogeneo", "accessibile", "sicuro" nello scambio dei dati e delle informazioni, cioè di "qualità".

### 1.3 Descrizione dei servizi offerti

I servizi offerti agli enti riguardano la gestione coordinata e unitaria della cooperazione applicativa degli Enti di Regione Emilia-Romagna, il supporto tecnico e l'help desk.

Sulla base dello scenario che l'Ente sceglie nell'ambito di ICARER, vengono erogati i seguenti servizi:

- gestione in service della PDD;
- gestione del servizio di cooperazione applicativa su PDD gestita direttamente da Lepida ScpA;
- gestione del servizio di cooperazione applicativa su PDD gestita autonomamente dall'Ente.

Inoltre, Lepida ScpA fornisce, un servizio di consulenza e di supporto in termini di analisi dei servizi alla cooperazione applicativa.

#### 1.3.1 Gestione in service della PDD

In ambito ICARER, un dominio rappresenta il confine di responsabilità di un Ente, racchiudendo al suo interno tutte le applicazioni da esso gestite. La porta di dominio dell'Ente rappresenta il confine applicativo e di responsabilità tramite cui devono transitare tutte le comunicazioni da e verso il dominio dell'Ente. In riferimento alle specifiche SPCoop, la porta di dominio è il modulo software attraverso cui i sistemi partecipanti alla cooperazione applicativa scambiano le buste e-gov necessarie per la fruizione/erogazione di un servizio.

Un Ente che aderisce al sistema ICARER può optare tra due differenti modelli di dispiegamento:

- usufruire in service della porta di dominio multiente dispiegata presso il Centro Servizi e gestita da Lepida ScpA;

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- dispiegare in maniera autonoma la porta di dominio su propri sistemi e utilizzando le funzionalità del Registro Servizi, presente sul NICA regionale.

L'Ente regionale che concede l'impiego del modello di porta qualificata, è responsabile formale della PDD del Soggetto aderente, nel caso in cui questo abbia optato per il primo modello di dispiegamento, per la gestione sistemistica e del software della PDD. Mentre nel caso del secondo modello di dispiegamento, in cui il Soggetto gestisce in maniera autonoma, l'ente regionale è responsabile solamente della gestione del software della PDD.

### **1.3.2 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa su PDD gestita da Lepida ScpA**

L'Ente che utilizza la porta di dominio in service presso il Centro Servizi di Lepida ScpA, può richiedere a Lepida ScpA la configurazione dell'AdS e della PDD.

Se l'Ente desidera erogare un servizio in cooperazione applicativa, Lepida ScpA configurerà la porta applicativa necessaria per l'erogazione del servizio. La porta applicativa è un modulo della porta di dominio in grado di gestire la consegna dei contenuti delle buste eGov ricevute all'interno del proprio dominio di destinazione.

Se l'Ente desidera fruire di un servizio in cooperazione applicativa, Lepida ScpA configurerà la porta delegata necessaria per la fruizione del servizio. La porta delegata è un modulo della porta di dominio utilizzato come proxy per l'accesso al servizio applicativo di destinazione. Il servizio applicativo sorgente (fruitore) deve conoscere la porta applicativa presso cui instradare le richieste e l'accordo di servizio di cui fa parte.

### **1.3.3 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa su PDD gestite autonomamente dagli Ente**

Il perfezionamento dell'AdS avviene telematicamente tra le amministrazioni aderenti, che regolano e specificano formalmente tutti gli elementi funzionali e tecnici dei servizi applicativi disponibili e che sono pubblicati in una struttura di registri pubblici. Quando l'Ente decide di gestire autonomamente la propria PDD, Lepida ScpA si farà carico di configurare il solo registro servizi del NICA

## **1.4 Manutenzione Evolutiva**

La manutenzione evolutiva è a carico di del progetto nazionale Azione ICAR, task1. Gli Enti potranno comunque inviare eventuali richieste di desiderata alla mail di progetto [gruppo-icar@lepida.it](mailto:gruppo-icar@lepida.it).

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## 2 Attivazione dei Servizi

### 2.1 Prerequisiti per l'attivazione dei servizi

Prerequisito tecnologico alla Cooperazione Applicativa è che sussista l'interoperabilità nelle due applicazioni interessate. Con Interoperabilità si intende la capacità di due o più sistemi informativi di scambiarsi informazioni e di attivare, per tale scopo, processi elaborativi nelle rispettive applicazioni. La Cooperazione Applicativa è la capacità di due o più sistemi informativi di avvalersi, ciascuno nella propria logica applicativa, dell'interscambio automatico di informazioni con gli altri sistemi, per le proprie finalità applicative. In questo contesto un'applicazione è in grado di utilizzare, durante la propria elaborazione, uno o più dati elaborati da un'altra applicazione. Prerequisito amministrativo è che l'Ente abbia aderito alla CN-ER e che abbia previamente approvato e sottoscritto lo specifico *Accordo Attuativo*.

Ulteriore prerequisito è la nomina di un Referente per il servizio ICARER all'atto dell'accettazione formale dell'offerta (dichiarandolo nel contratto di adesione). Il referente dell'Ente è il soggetto titolato a richiedere, attraverso le modalità nel seguito descritte, l'attivazione dei servizi e verificarne la corretta implementazione. L'Ente si impegna a comunicare tempestivamente a Lepida ScpA l'eventuale variazione del Referente, attraverso formale comunicazione.

### 2.2 Processo di attivazione di un servizio di cooperazione applicativa

#### 2.2.1 Individuazione da parte dell'Ente dei servizi applicativi e dell'Accordo di Servizio che ne regola e specifica formalmente la cooperazione

Un servizio applicativo fruibile tramite ICARER è caratterizzato da un protocollo di cooperazione, la cui specifica viene tradotta in accordo di servizio, che è composto da un wsdl (cioè un documento in formato XML per la descrizione di un Web Service) che contenga le informazioni necessarie per la configurazione del servizio, dalle politiche di sicurezza da adottare, dai livelli di servizio tra servizi in cooperazione da rispettare e da tutti gli aspetti più generali che possono rappresentare dei vincoli per la cooperazione applicativa.

I servizi che dialogano in cooperazione applicativa devono soddisfare i vincoli espressi nell'accordo di servizio. Nel caso in cui i servizi non siano nativamente pronti per la

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

cooperazione applicativa, l'Ente dovrà analizzare e realizzare tutte le operazioni necessarie all'integrazione con la PDD. Questa attività sarà a carico dell'Ente che potrà svolgerla in autonomia o con il supporto di un suo fornitore Lepida ScpA non fornirà assistenza in merito ad essa.

### **2.2.2 Compilazione ed invio da parte dell'Ente della documentazione necessaria alla attivazione**

Per attivare un servizio di cooperazione applicativa, sia esso un servizio di fruizione che di erogazione, l'Ente provvederà a comunicare a Lepida ScpA tutti i dati necessari per la configurazione dei servizi, attraverso la compilazione di moduli, specificando negli stessi se la pdd è in service o gestita dall'Ente.

In particolare, si richiede la compilazione di:

- Allegato A "Configurazione di un Ente": modulo dove si indicano i dati dell'Ente. Tale scheda deve essere compilata solo se l'Ente non sia mai stato censito sul NICA gestito da Lepida ScpA;
- Allegato B "Richiesta Configurazione della Fruizione di un Servizio": modulo dove si indicano i dati per configurare la porta delegata della pdd, necessaria per la fruizione di un servizio applicativo;
- Allegato C "Richiesta Configurazione della Erogazione di un Servizio", modulo dove si indicano i dati per configurare la porta applicativa della pdd, necessaria per la erogazione di un servizio applicativo.

Tali moduli di attivazione sono forniti in formato compilabile e devono essere:

- compilati in ogni parte;
- salvati in formato pdf;
- firmati elettronicamente dal referente dell'Ente per il servizio IcarER; tale referente è indicato nel contratto ed è automaticamente delegato a richiedere le nuove attivazioni di servizi;
- inviato via PEC all'indirizzo [segreteria@pec.lepida.it](mailto:segreteria@pec.lepida.it).

E' fornita assistenza da parte del personale tecnico di Lepida ScpA per la compilazione di tutta la documentazione necessaria per la configurazione inviando una mail all'indirizzo [helpdesk@lepida.it](mailto:helpdesk@lepida.it).

### **2.2.3 Configurazioni su ICARER in ambiente di test**

Una volta completate le attività descritte ai paragrafi precedenti, Lepida ScpA può procedere alla configurazione sul sistema icarER. In particolare configurare la PDD utilizzando le informazioni contenute nella documentazione trasmessa di cui al precedente paragrafo, redigendo sul NICA l'AdS, qualora non sia ancora presente. Di norma, è necessario effettuare prove di integrazione tra i sistemi sull'ambiente di test predisposto da Lepida ScpA.

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Sia le prove in ambiente di test, sia la configurazione definitiva in ambiente di produzione, possono iniziare solo successivamente alla completa ricezione da parte di Lepida ScpA di tutti i dati e le informazioni necessarie, presenti nei moduli allegati A,B,C.

Di seguito è riassunto, a seconda dei casi, quando è necessario effettuare le configurazioni in ambiente di test:

Tipo di integrazione	Prove in ambiente di test
Erogazione della PDD.	Non necessarie
Configurazione di un Accordo di Servizio e della porta applicativa per l'erogazione di un servizio	Necessarie
Configurazione di un Accordo di Servizio e della porta applicativa per la fruizione di un servizio	Necessarie
Configurazione Accordo di servizio per la cooperazione tra due Enti con pdd gestite autonomamente	Necessarie

A conclusione della fase di test, il referente dell'Ente deve dare conferma via email all'indirizzo [helpdesk@lepida.it](mailto:helpdesk@lepida.it) del corretto funzionamento della configurazione di test.

#### 2.2.4 Configurazione del servizio in ambiente di produzione

La fase di collaudo in ambiente di produzione si intende conclusa con esito positivo a seguito di una approvazione da parte del referente dell'Ente, che deve verificare il corretto funzionamento e darne esplicita comunicazione a Lepida ScpA via email all'indirizzo [helpdesk@lepida.it](mailto:helpdesk@lepida.it).

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

### 2.3 Formazione

A supporto dell'utilizzo dell'infrastruttura ICAR è disponibile una formazione e-learning fruibile gratuitamente attraverso la piattaforma Self è diretta al referente dell'Ente che ha aderito a IcarER.

### 2.4 Livelli di servizio per l'attivazione

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Lepida ScpA garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) dal momento in cui Lepida ScpA dispone di tutte le informazioni necessarie. 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	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di configurazione di un nuovo servizio in test o produzione	10 giorni lavorativi	90% dei casi

## 2.5 Servizi inclusi e a richiesta

La prima attivazione di un servizio da parte di un Ente è gratuita e inclusa nel contratto. Tutti i servizi che sono in produzione al 31/12/2014 rimangono attivi e non comportano costi aggiuntivi. Dal 01/01/2015 le nuove attivazioni da parte di Enti che hanno già servizi in produzione saranno a pagamento.

Ogni nuova attivazione quindi si configura come servizio a richiesta e verrà attivata solo a seguito dell'accettazione del preventivo ad offerta, che conterrà anche i tempi di esecuzione della prestazione.

## 3 Esercizio del Servizio

### 3.1 Disponibilità del servizio

Il servizio è reso disponibile H24. Lepida ScpA procede ad effettuare operazioni di manutenzione programmata, anche durante le ore di attività del servizio. Nel caso in cui la manutenzione programmata richieda l'indisponibilità del sistema, questa sarà preventivamente notificata per email agli Enti Aderenti con almeno tre giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data del fermo. Nella mail verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo, non vincolanti per Lepida ScpA.

### 3.2 Servizio di Help Desk

Lepida ScpA fornisce un servizio di Help Desk agli Enti di natura tecnica e funzionale sul sistema icarER in relazione ai servizi attivati in cooperazione applicativa. L'Ente, dopo aver fatto una diagnostica per individuare la fonte dell'anomalia, può rivolgersi a strutture

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

diverse dalle proprie per le proprie richieste. Se l'anomalia è imputabile ai sistemi ICARER, potrà rivolgersi al help desk Servizi di Lepida ScpA; se invece riguarda il servizio applicativo dovrà rivolgersi all' help desk del servizio stesso.

Le segnalazioni relative a malfunzionamenti di ICARER, devono essere fatte al Help Desk Servizi di Lepida ScpA, contattabile via email all'indirizzo: [helpdesk@lepida.it](mailto:helpdesk@lepida.it) oppure telefonando al numero: 051/6338833.

Le fasce orarie di disponibilità del servizio sono:

- da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:30
- sabato dalle 8:30 alle 13:00

### 3.3 Manutenzione Correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono gli interventi di correzione di malfunzionamenti del sistema su segnalazione dell'Ente 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.

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

Le segnalazioni di malfunzionamenti che potrebbero necessitare di manutenzione correttiva devono pervenire a Lepida ScpA attraverso il servizio di Help Desk unificato. **Lepida ScpA non garantisce gli SLA di servizio per segnalazioni inoltrate secondo sistemi diversi da quelli sopraelencati.** 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.

Come già descritto nel capitolo 1.2, l'infrastruttura di cooperazione applicativa ICARER si basa sull'utilizzo dei moduli software sviluppati e mantenuti nell'ambito del progetto ICAR nazionale, denominata Azione ICAR, task1. Per tale motivo, le richieste di manutenzione Correttive verranno condivise con l' Azione ICAR che garantisce la manutenzione correttiva e l'adeguamento normativo dell'infrastruttura realizzata dal progetto. La risoluzione dei problemi riscontrati prevede l'applicazione di patch.

### 3.4 Modifiche delle configurazioni iniziali

Successivamente alla messa in esercizio di un servizio, può sorgere la necessità di modificarne la configurazione. In questi casi è necessario contattare il supporto tecnico di Lepida ScpA all'indirizzo email [helpdesk@lepida.it](mailto:helpdesk@lepida.it) .

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Nella maggior parte dei casi, la richiesta dell'Ente deve essere formalizzata con la compilazione di uno dei moduli descritti nel paragrafo 2.2.2, i medesimi utilizzati per la prima attivazione del servizio, specificando che si tratta di una modifica. Una volta compilato correttamente il modulo individuato, la richiesta di modifica dovrà essere inviata al seguente indirizzo PEC: [segreteria@pec.lepida.it](mailto:segreteria@pec.lepida.it).

Per procedere alle modifiche, Lepida ScpA deve disporre delle informazioni necessarie desumibili dalla corretta compilazione dei moduli. In caso di informazioni mancanti, non decorreranno i tempi per gli SLA dichiarati al successivo paragrafo.

Lepida ScpA deve poter disporre di tutte le informazioni necessarie. I valori temporali per gli SLA sono al netto del tempo necessario all'Ente per fornire ulteriori informazioni, documentazione mancante o chiarimenti su aspetti inizialmente non specificati.

### 3.5 Livelli di servizio per l'esercizio

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

Qui di seguito sono riepilogate le relazioni e dipendenze della piattaforma ICARER 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):

- Datacenter (servizio di Lepida ScpA);
- SPC (sistema pubblico di connettività).

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

- Servizi applicativi degli Enti in cooperazione applicativa

Di seguito le tabelle riepilogative degli SLA assicurati.

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

### 3.5.1 Disponibilità del servizio

Tipo di attività	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Fascia oraria in cui è garantita operatività della piattaforma	H24	--
Tempo minimo di preavviso in caso di fermo per manutenzione programmata	3 giorni	90% dei casi

### 3.5.2 Help Desk

Tipo problematica	Valore	SLA
Disponibilità del servizio di helpdesk di primo livello dedicato agli utenti/enti	da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:30 sabato dalle 8:30 alle 13:00	90% del tempo
Tempo di presa in carico da parte dell'help desk di primo livello, durante gli orari di servizio, di una segnalazione inviata in modalità telematiche	1 ora lavorativa	95% dei casi nel quadrimestrale
Tempo di risposta da parte dell'help desk di primo livello, durante gli orari di servizio, per le chiamate telefoniche in relazione a problematiche standard o di presentazione frequente	inferiore a 3 minuti	95% dei casi nel quadrimestrale
Tempo massimo di risoluzione dei guasti bloccanti per l'operatività degli utenti su problematiche che non richiedono manutenzione correttiva	8 ore lavorative	90% dei casi nel quadrimestrale

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi

verifica documento: Rossella Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

I suddetti SLA si intendono solo per segnalazioni giunte attraverso i canali previsti. L’help desk di primo livello, se non è in grado di risolvere il problema in autonomia, attiva il secondo livello interno a Lepida ScpA secondo le modalità standard previste dal contratto di help-desk. Il secondo livello interno a Lepida ScpA attiva eventualmente il terzo livello (nel caso di specie Centro di supporto dell’azione ICAR, task1.[2])

### 3.5.3 Manutenzione Correttiva

I tempi di risposta relativi alla manutenzione correttiva, dipendono dal servizio di manutenzione messo a disposizione dal progetto nazionale Azione ICAR, task1.

### 3.5.4 Modifica delle impostazioni iniziali

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di modifica di configurazione per un servizio già in produzione	10 giorni lavorativi	90% dei casi

## 4 Allegati

Allegato A “Configurazione di un Ente”

Allegato B “Richiesta Configurazione della Fruizione di un Servizio”

Allegato C “Richiesta Configurazione della Erogazione di un Servizio”

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Andrea Marcozzi*

*verifica documento: Rossella Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*