

Allegato Tecnico

MultiPLER

Nota di lettura

1 Descrizione del Servizio

1.1 Descrizione generale

1.2 Descrizione dei servizi offerti

1.2.1 Archiviazione di contenuti multimediali

1.2.2 Accesso tramite interfaccia applicativa

1.2.3 Accesso tramite applicazione web

1.2.4 Pubblicazione dei contenuti su canale web

1.2.5 Pubblicazione dei contenuti su dispositivi mobili

1.2.6 Diffusione in streaming di eventi live

2 Attivazione dei Servizi

2.1 Prerequisiti per l'attivazione dei servizi

2.2 Processi di attivazione

2.2.1 Compilazione ed invio da parte dell' Aderente della documentazione necessaria alla attivazione di una redazione

2.2.2 Compilazione ed invio da parte dell' Aderente della documentazione necessaria alla attivazione dell'accesso tramite interfaccia applicativa

2.2.3 Compilazione ed invio da parte dell' Aderente della documentazione necessaria alla attivazione di un canale live

2.2.4 Configurazione del servizio in ambiente di produzione

2.3 Formazione

2.4 Livelli di servizio per l'attivazione

3 Esercizio del Servizio

3.1 Disponibilità del servizio

3.2 Servizio di Help Desk

3.3 Manutenzione Correttiva

3.4 Livelli di servizio per l'esercizio

3.4.1 Disponibilità del servizio

3.4.2 Help Desk

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

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.

1 Descrizione del Servizio

1.1 Descrizione generale

MultiPLER è un sistema per l'archiviazione, la gestione e la diffusione di contenuti multimediali. L'infrastruttura consente l'interscambio e la pubblicazione multicanale di informazioni multimediali provenienti dai diversi Enti; questo attraverso l'utilizzo di uno specifico applicativo web, ma anche tramite integrazione con sistemi esistenti attraverso standard di interoperabilità. MultiPLER consente al cittadino di accedere al patrimonio digitale multimediale, di libero utilizzo, di proprietà degli Enti e da loro erogati su differenti canali.

Il servizio viene fornito in outsourcing, sollevando l'Ente dai costi di gestione e manutenzione, permettendo la gestione di moli elevate di materiali multimediali, senza gravare sulle infrastrutture tecnologiche dell'Ente in termini di investimenti e competenze.

Le principali componenti infrastrutturali del servizio sono:

- un load balancer che distribuisce il carico computazionale delle redazioni su più server;
- due server che gestiscono tutte le funzionalità previste dal servizio;
- uno storage centralizzato a cui i server afferiscono per l'archiviazione dei dati.

1.2 Descrizione dei servizi offerti

I servizi erogati da MultiPLER sono:

- Archiviazione di contenuti multimediali;
- Accesso ai contenuti multimediali;
- Pubblicazione dei contenuti sul canale web e sul canale mobile;
- Diffusione in streaming di eventi live e registrazione opzionale degli stessi.

1.2.1 Archiviazione di contenuti multimediali

MultiPLER consente di archiviare contenuti multimediali quali video, audio, immagini e documenti. MultiPLER supporta l'archiviazione di file nei seguenti formati:

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- Video: Standard MPEG-1, MPEG-2, MPEG-4, WMV, Adobe Flash. Contenitori e codec audio: mp2, mp3, aac, wma, dts, vorbis, ac3, wav. Contenitori e codec video: mpeg, divx, dv, mov (anche codec h264), mp4 (anche codec h264), wmv, avi, asf, 3gp, ogg, flv
- Sottotitoli per i Video: formati srt, txt, ass
- Immagini: formati jpeg, png, tif, gif
- Documenti: formati: pdf, doc, docx, odt, rtf, txt, xls, csv, ods, xlsx, ppt, pptx, odp

Lo spazio disco assegnato all'utente è pari a 5MegaByte per abitante equivalente, a cui viene applicata la riduzione corrispondente alle scontistiche previste nei listini.

1.2.2 Accesso tramite interfaccia applicativa

L'interfaccia applicativa di MultiPLER consiste in diverse librerie di API tramite le quali un applicativo di terze parti può utilizzare MultiPLER sia come repository di file multimediali che strumento di visualizzazione web. Il trasferimento di file dall'applicativo terzo a MultiPLER è effettuato tramite il protocollo FTPS. Contestualmente, entro 30 minuti dall'upload del file, l'applicativo dell'ente deve effettuare opportune chiamate con la tecnologia REST per attivare la conversione dei file. In definitiva quindi, tramite interfaccia applicativa, programmi di terze parti possono eseguire tutte le funzioni descritte nel paragrafo precedente.

1.2.3 Accesso tramite applicazione web

L'interfaccia Web di gestione di MultiPLER consente, tramite browser e autenticazione federata, di effettuare le seguenti operazioni:

- Caricare contenuti multimediali quali video, audio, immagini e documenti;
- Effettuare il transcoding finalizzato alla pubblicazione su diverse tipologie di canali: web, mobile;
- Arricchire i contenuti con descrizioni, tagging, contenuti alternativi;
- Rimuovere o archiviare contenuti.

Ad ogni utente che accede per la prima volta al sistema, tramite le proprie credenziali FedERa (livello di affidabilità richiesto:basso), sarà attribuito il ruolo di Capo Redattore che consente di caricare e pubblicare contenuti all'interno della redazione di sua pertinenza.

1.2.4 Pubblicazione dei contenuti su canale web

I contenuti (audio, video, immagini e documenti) archiviati su MultiPLER dei quali si richiede la pubblicazione su web sono convertiti ad un formato adatto ad una consultazione efficiente via browser (formato mp4, video H.264, mp3/ogg per audio, tiff per immagini e pdf per documenti). I contenuti pubblicati sono disponibili per il download nel loro formato originale e in streaming nel formato convertito.

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

MultiplER consente ai suoi utenti anche il caricamento di immagini e documenti, i quali verranno opportunamente incapsulati in una applicazione web che ne consente la consultazione via web senza l'installazione di programmi specifici ne' il download dei contenuti stessi. In aggiunta, tramite la piattaforma MultiplER è possibile il caricamento di file senza limiti sulla durata dei video e sulla dimensione dei file caricati, a parte quelli imposti dallo spazio disco a disposizione.

Una delle funzioni di MultiplER, al pari di altri prodotti esistenti per la pubblicazione di contenuti multimediali su web, è la possibilità di riutilizzare sul proprio sito internet uno o più dei materiali precedentemente caricati e pubblicati. Ciò viene reso possibile tramite il prelievo di codice, sia html4 che html5, automaticamente creato dal sistema a fronte della pubblicazione web di un contenuto, che esegue il layout del video, audio, immagine o documento desiderato dopo essere stato inserito nel sito dell'utente.

1.2.5 Pubblicazione dei contenuti su dispositivi mobili

I contenuti (audio, video, immagini e documenti) archiviati su MultiplER dei quali si richiede la pubblicazione su dispositivi mobili sono convertiti ad un formato adatto ad una consultazione efficiente. I contenuti sono visibili mediante protocollo HTML 5.

1.2.6 Diffusione in streaming di eventi live

MultiplER consente ai suoi utenti di recepire flussi audio e audio/video trasmessi in streaming sul web, di transcodificarli e pubblicarli su web all'interno di una pagina web. La creazione di un evento live avviene in due fasi:

- invio del flusso video secondo i parametri dettati da Lepida ScpA: indirizzo IP di destinazione, porta da contattare e protocollo da utilizzare. Il soggetto aderente può configurare un file sdp che Lepida ScpA utilizzerà per istanziare la diretta sui propri sistemi;
- attivazione di un evento live tramite una apposita interfaccia di gestione di MultiplER.

Si trovano di seguito elencati i principali protocolli e formati compatibili con questa modalità di funzionamento del sistema MultiplER: UDP/RTP, http, RTSP, MMS Standard: MPEG-2, MPEG-4, WMV, Adobe Flash Contenitori e codec Audio: mp2, mp3, aac, wma, vorbis Contenitori e codec Video: mpeg, mp4 (anche codec h264), wmv, asf, 3gp, ogg, flv (anche codec h264).

2 Attivazione dei Servizi

2.1 Prerequisiti per l'attivazione dei servizi

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Unico prerequisite tecnologico richiesto è quello di rispettare, nella scelta dell'hardware (telecamere/webcam), i protocolli e formati video specificati al paragrafo precedente per lo streaming di contenuti live. L'accesso alle redazioni di MultiPLER è integrato con FedERa, il servizio che permette di accedere ai servizi online federati erogati dagli Enti della Regione Emilia-Romagna mediante un meccanismo di federazione dell'autenticazione. Pertanto le credenziali di accesso sono quelle registrate presso uno dei gestori di identità federati nel sistema FedERa. L'utenza federata deve avere un livello di affidabilità basso quindi, per ottenere l'accesso al sistema, è sufficiente che l'utente crei un proprio account su <http://federa.lepida.it>

Ulteriore prerequisite è la nomina di un Referente per il servizio MultiPLER 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'Aderente si impegna a comunicare tempestivamente a Lepida ScpA l'eventuale variazione del Referente, attraverso formale comunicazione.

2.2 Processi di attivazione

2.2.1 Compilazione ed invio da parte dell' Aderente della documentazione necessaria alla attivazione di una redazione

Per attivare una nuova redazione sulla piattaforma MultiPLER l'Ente provvederà a comunicare a Lepida ScpA tutti i dati necessari per la configurazione dei servizi, attraverso la compilazione di un modulo dove si indicano i dati dell'Ente, i dati del referente, il nome della redazione. Opzionalmente può essere richiesto spazio di archiviazione aggiuntivo rispetto a quello offerto dal contratto base.

2.2.2 Compilazione ed invio da parte dell' Aderente della documentazione necessaria alla attivazione dell'accesso tramite interfaccia applicativa

Per attivare anche l'accesso ai contenuti tramite interfaccia applicativa richiederlo specificatamente selezionando il riquadro con l'apposita voce nel modulo.

2.2.3 Compilazione ed invio da parte dell' Aderente della documentazione necessaria alla attivazione di un canale live

Per attivare anche il canale live richiederlo specificatamente selezionando il riquadro con l'apposita voce nel modulo.

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

- compilato in ogni parte, utilizzando LibreOffice, OpenOffice o Microsoft Word;
- salvato in formato pdf;

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- firmato elettronicamente dal referente dell’Ente per il servizio Multipler; tale referente è indicato nel contratto ed è automaticamente delegato a richiedere le a richiedere l’abilitazione di ulteriori utenze con ruolo di Capo Redattore presso la propria redazione;
- inviato via PEC all’indirizzo 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

2.2.4 Configurazione del servizio in ambiente di produzione

La configurazione del servizio in ambiente di produzione include una fase iniziale di test d’uso durante la quale l’Ente può provare tutte le funzionalità del servizio assistito dal personale tecnico di Lepida ScpA.

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.

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

2.3 Formazione

A supporto dell’utilizzo dell’infrastruttura Multipler è disponibile un Manuale per l’utente. Inoltre nella fase di configurazione del servizio in produzione sono previsti dei test d’uso con assistenza del personale tecnico di Lepida ScpA.

2.4 Livelli di servizio per l’attivazione

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 una nuova redazione ed opzionale canale live.	10 giorni lavorativi	90% dei casi

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

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 dieci giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data del fermo. Nella mail verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo, non vincolanti per Lepida ScpA e la manutenzione non avrà luogo prima delle ore 16.

3.2 Servizio di Help Desk

Lepida ScpA fornisce un servizio di Help Desk agli Enti di natura tecnica e funzionale sul sistema Multipler in relazione ai servizi attivati. L'Ente, dopo aver fatto una diagnostica per individuare la fonte dell'anomalia, e verificato che l'anomalia sia imputabile ai sistemi Multipler potrà rivolgersi all'Help Desk Servizi di Lepida ScpA.

Le segnalazioni relative a malfunzionamenti di Multipler, devono essere fatte al Help Desk Servizi di Lepida ScpA, contattabile via email all'indirizzo: 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.

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.

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

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.

3.4 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 MultiPLER. 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 MultiPLER 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): 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):
- FedERa (servizio di Lepida ScpA). Di seguito le tabelle riepilogative degli SLA assicurati.

3.4.1 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	10 giorni	90% dei casi

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini

3.4.2 Help Desk

Tipo problematica	Valore	SLA
Disponibilità del servizio di help-desk 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	90% dei casi nel quadrimestrale

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.

release: 100

data: 31.01.2019

redazione documento: Elisa Benetti

verifica documento: Sandra Lotti

approvazione documento: Gianluca Mazzini