

# 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 del servizio della PDD fornita da LepidaSpA

##### 1.3.2 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa (AdS) sulla PDD fornita da LepidaSpA

##### 1.3.3 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa (AdS) su PDD gestita autonomamente dall'Ente

### 2. Attivazione dei Servizi

#### 2.1 Processo di attivazione

#### 2.2 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

##### 3.2.2 Gestione e manutenzione

##### 3.2.3 Livelli di servizio (SLA)

## Nota di lettura

LepidaSpA 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.

Si fa presente che LepidaSpA è impegnata nella valutazione dell'evoluzione della Cooperazione Applicativa verso il percorso del nuovo Modello di interoperabilità previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e dal Piano Triennale per l'Informatica nella

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Pubblica Amministrazione 2017-2019 per garantire la coerenza e il rispetto delle linee guida nazionali.

# 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

LepidaSpA mette a disposizione degli enti 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 l'interoperabilità dei dati della PA, attraverso SPC, e nel rispetto delle specifiche SPCoop.

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 sintetizzate:

- 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;

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- 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.

L’AdS 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).

## 1.3 Descrizione dei servizi offerti

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

- gestione del servizio della PDD fornita da LepidaSpA;
- gestione del servizio di cooperazione applicativa (AdS) sulla PDD fornita da LepidaSpA;
- gestione del servizio di cooperazione applicativa (AdS) su PDD gestita autonomamente dall’Ente.

Un Ente che aderisce al sistema IcarER può optare tra una delle due differenti modalità summenzionate, ovvero: usufruire in service della porta di dominio multiente gestita da

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

LepidaSpA; utilizzare in maniera autonoma la porta di dominio su propri sistemi usufruendo delle funzionalità del Registro Servizi, presente sul NICA regionale gestito da LepidaSpA.

LepidaSpA fornisce anche di supporto agli Enti in termini di analisi dei servizi alla cooperazione applicativa.

### **1.3.1 Gestione del servizio della PDD fornita da LepidaSpA**

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.

### **1.3.2 Gestione del servizio di Cooperazione Applicativa (AdS) sulla PDD fornita da LepidaSpA**

L'Ente che utilizza il servizio della PDD fornita da LepidaSpA può richiedere a LepidaSpA la configurazione dell'AdS e della PDD.

Se l'Ente desidera erogare un servizio in cooperazione applicativa, LepidaSpA configura 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, LepidaSpA configura 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 (AdS) su PDD gestita autonomamente dall'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, LepidaSpA si farà carico di configurare il solo registro servizi del NICA.

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## 2. Attivazione dei Servizi

L'attivazione del servizio IcarER richiede la nomina da parte dell'Ente, e la comunicazione a LepidaSpA, di un proprio referente per il servizio IcarER che sarà 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 il proprio referente al momento dell'adesione al servizio e a comunicare tempestivamente a LepidaSpA eventuale variazione del referente.

Ciascun servizio applicativo che l'Ente intende erogare o fruire attraverso il servizio IcarER deve essere esposto secondo quanto è previsto del relativo AdS definito dall'erogatore del servizio. I servizi applicativi devono essere già predisposti, a carico dell'Ente, per l'integrazione con la PDD.

### 2.1 Processo di attivazione

L'Ente deve comunicare a LepidaSpA le seguenti informazioni complete per l'attivazione del servizio:

- tutti i dati necessari per la configurazione dei servizi che comprendono i dati dell'Ente, i dati del referente (nome, cognome, e-mail, telefono), specificando lo scenario scelto (utilizzo della PDD fornita da LepidaSpA oppure una PDD gestita in autonomia) e il nome che si intende esporre per la PDD nel caso di utilizzo della PDD fornita da LepidaSpA;
- la richiesta di configurazione per la fruizione di un servizio che comprende i dati dell'Ente, i dati del referente (nome, cognome, e-mail, telefono) e i dati del soggetto erogatore e altri dati tecnici necessari;
- la richiesta di configurazione per l'erogazione di un servizio che comprende i dati dell'Ente, i dati del referente (nome, cognome, e-mail, telefono) e i dati del soggetto erogatore e altri dati tecnici necessari;

Tutte le comunicazioni relative al servizio IcarER e alle modalità di attivazione dei servizi devono essere inviate all'indirizzo email: [piattaformeenti@lepida.it](mailto:piattaformeenti@lepida.it).

LepidaSpA comunicherà le modalità di trasmissione delle informazioni necessarie per l'attivazione.

L'attivazione del servizio, da parte di LepidaSpA, avviene attraverso la configurazione della piattaforma in ambiente di test e prevede una fase di verifica da parte del referente dell'Ente che dovrà comunicare esplicitamente a LepidaSpA il corretto funzionamento del servizio. Successivamente LepidaSpA effettua la configurazione in ambiente di produzione

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

con una ulteriore verifica da parte del referente dell'Ente che dovrà comunicare esplicitamente a LepidaSpA il corretto funzionamento del servizio in produzione.

Si fa presente che eventuali modifiche successive all'attivazione rientrano nell'esercizio del servizio e pertanto l'Ente deve comunicare la richiesta secondo le modalità di seguito riportate, fornendo le informazioni complete necessarie per tali modifiche secondo le procedure e le modalità di trasmissione previste da LepidaSpA.

## 2.2 Livelli di servizio per l'attivazione

LepidaSpA garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) dal momento in cui LepidaSpA dispone di tutte le informazioni necessarie. I valori temporali indicati sono al netto del tempo necessario all'Ente per fornire ulteriori informazioni o chiarimenti su aspetti inizialmente non specificati.

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di attivazione o modifica dell'Ente	10 giorni lavorativi	90% dei casi

## 3 Esercizio del Servizio

### 3.1 Disponibilità del servizio

Il servizio è disponibile all'utenza H24 ad eccezione delle finestre temporali necessarie per eventuali manutenzioni e per cause non imputabili a LepidaSpA e alla piattaforma IcarER.

Parametro	Livello di Servizio
Tempo di disponibilità annuo	99.40%

LepidaSpA procede ad effettuare operazioni di manutenzione programmata, anche durante le ore di normale apertura degli uffici. Rientrano nelle attività di manutenzione programmata tutti gli aggiornamenti correttivi, funzionali e di sistema. Nel caso in cui la manutenzione programmata richieda l'indisponibilità del servizio, questa sarà

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

preventivamente notificata per email ai referenti degli Enti. Nella comunicazione verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo, non vincolanti per LepidaSpA.

LepidaSpA garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) per la manutenzione programmata:

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo minimo di avviso in caso di disservizio per manutenzione programmata di competenza LepidaSpA	3 giorni solari	90% dei casi

## 3.2 Assistenza in esercizio

LepidaSpA fornisce due tipi di assistenza in esercizio:

- Servizio di help desk
- Gestione e manutenzione

Considerato che il servizio IcarER prevede anche la possibilità di interfacciamento con applicativi degli Enti, si fa presente che rimane a carico di ciascun Ente la responsabilità delle soluzioni software che si interfacciano con IcarER; pertanto l'Ente deve effettuare la corretta diagnosi in caso di malfunzionamenti in modo da identificare con opportuno grado di precisione eventuali problemi dovuti al servizio IcarER. 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 determinarne la natura e presa in carico da parte di LepidaSpA, qualora dovuta al servizio IcarER.

### 3.2.1 Help Desk

La segnalazione di eventuali malfunzionamenti e 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	<b>800 445500</b>
e-mail	<a href="mailto:helpdesk@lepida.it">helpdesk@lepida.it</a>
Web	<a href="http://www.lepida.it/servizi/help-desk">http://www.lepida.it/servizi/help-desk</a>

LepidaSpA non garantisce alcun livello di servizio per le segnalazioni inoltrate tramite canali diversi dall'Help Desk.

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

### 3.2.2 Gestione e manutenzione

LepidaSpA garantisce la gestione e manutenzione del servizio fornendo supporto agli Enti e garantendone il funzionamento del rispetto di livelli di servizio previsti. In particolare, si precisa che per manutenzione correttiva si intendono gli interventi di correzione di malfunzionamenti del sistema che non possono essere risolti attraverso semplici operazioni di configurazione, ma necessitano di operazioni di modifica software oppure aggiornamento di una o più componenti del sistema, purché inerenti funzionalità già previste dal sistema. Si precisa che le azioni di manutenzione correttiva potranno essere svolte da LepidaSpA compatibilmente con gli accordi interregionali per la gestione ed evoluzione del progetto ICAR nazionale.

### 3.2.3 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 LepidaSpA e relativamente al servizio IcarER.

<b>Parametro</b>	<b>Valore</b>	<b>Livello di servizio</b>
Tempo di presa in carico di un malfunzionamento dovuto al sistema IcarER	60 minuti	90% dei casi
Tempo di diagnosi e risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva	480 minuti	80% dei casi
Tempo di diagnosi e risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti non bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva	960 minuti	80% dei casi

*release: 3*

*data: 10.11.2017*

*redazione documento: Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*