

Allegato Tecnico SiedER

Nota di lettura

1 Descrizione della soluzione software

1.1 Definizioni e acronimi

1.2 Descrizione generale

1.3 Descrizione funzionale

2 Attivazione del servizio

2.1 Predisposizione di ACI

2.2 Predisposizione di SiedER - ambiente di Test

2.3 Predisposizione di SiedER - ambiente di produzione

2.4 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 Manutenzione correttiva

3.2.3 Livelli di servizio (SLA)

3.2.4 Modifica delle configurazioni

3.3 Manutenzione evolutiva ed adeguativa del software

Nota di lettura

LepidaSpA 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 LepidaSpA è impegnata, su mandato di Regione Emilia-Romagna nell'unificazione dei portali regionali (SuapER, SiedER, SIS, AIA) per garantire accesso omogeneo e semplificato ai servizi online per le imprese.

1 Descrizione della soluzione software

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.1 Definizioni 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 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 LepidaSpA;
- 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;
- Sportello Unico Edilizia comunale (SUE);
- Modello unico digitale dell'edilizia (MUDE);
- Sistema di autenticazione federato (FedERa): sistema di autenticazione federato degli enti dell'Emilia-Romagna;
- Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI): rappresenta l'anagrafe comunale contenente le informazioni certificate relative agli immobili del territorio comunale, oltre ai loro identificativi comunali e catastali;
- Database Topografico Regionale (DBTR);
- Front Office per l'inoltro di pratiche allo Sportello Unico Attività Produttive del Comune (SuapER/Suap on line);
- Sistema di gestione documentale (DocER): soluzione tecnologica che rispetta le condizioni poste dal modello GeDoc per la gestione documentale in Regione Emilia-Romagna.
- Gestore pratiche edilizie Comunale: software di back-office per la gestione dell'istruttoria delle pratiche edilizie afferenti al SUE comunale.

1.2 Descrizione generale

La Legge Regionale 15/2013 sulla semplificazione della disciplina edilizia, entrata in vigore l'1 gennaio 2014, prevede, tra le altre cose, l'individuazione del SUE (Sportello Unico Edilizia) comunale come punto unico di accesso per gli interventi di edilizia residenziale, la

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

razionalizzazione dei titoli abilitativi, la uniformazione della modulistica per la presentazione delle pratiche edilizie, e l'obbligo di dematerializzazione e gestione telematica dei procedimenti edilizi.

Per ottemperare a queste direttive, Regione Emilia-Romagna ha realizzato SiedER (Sistema Informativo per l'Edilizia) per la gestione telematica del front office delle pratiche edilizie in Emilia-Romagna, in grado di veicolare qualsiasi istanza comunque denominata in tema edilizio, uniformare la modulistica per l'edilizia e i dati necessari alla descrizione della trasformazione edilizia implementando il Modello Unico Digitale per l'Edilizia (MUDE) e consentendo l'aggiornamento dell'Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI).

La piattaforma permette la compilazione online e l'invio della richiesta dei titoli edilizi da parte dei professionisti e favorisce l'azione amministrativa dei Comuni nella gestione delle istanze e la costruzione di banche dati certificate sui fabbricati e più in generale sui temi legati all'edilizia.

1.3 Descrizione funzionale

SiedER è composto da due sottosistemi, il primo gestisce la scrivania e il secondo permette di gestire il processo e la compilazione della pratica MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia). La scrivania rappresenta il componente di interfaccia per l'utente professionista mentre la gestione del processo e la compilazione permettono al professionista di compilare la pratica secondo lo schema previsto con L.R. 15/2013 dell'Emilia-Romagna.

Dal punto di vista funzionale SiedER offre differenti funzioni in base al ruolo dell'utente utilizzatore: professionista o tecnico istruttore comunale.

Funzionalità per il professionista

- accesso al sistema tramite credenziali FedERa o SPID;
- creazione di un nuovo fascicolo;
- consultazione e ricerca delle istanze MUDE inoltrate e avviate ma non ancora definitive;
- creazione di una nuova istanza MUDE;
- gestione della propria istanza MUDE (ricerca, cancellazione, modifica, etc.);
- caricamento e deposito della propria istanza firmata digitalmente sul sistema e, di conseguenza, presso il Comune;
- caricamento degli allegati rispetto ad una istanza MUDE presentata.

Funzionalità per il tecnico comunale istruttore

- interfaccia per la consultazione delle istanze MUDE depositate dai professionisti e dei relativi dettagli;
- gestione dei cambi di stato afferenti la istanza MUDE all'interno del Comune;

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- aggiornamento automatico di ACI a fine procedimento.

2 Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio SiedER per un Ente richiede necessariamente, come requisito tecnico, la disponibilità dell'Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI) per il territorio di riferimento. Pertanto l'adozione di ACI ed il relativo popolamento di dati rappresenta condizione indispensabile per l'attivazione del servizio.

Il processo di attivazione del servizio SiedER prevede le attività di seguito descritte.

Tutte le comunicazioni relative all'attivazione dei servizi di SiedER devono essere inviate all'indirizzo email: servizidiplatforma@lepida.it.

2.1 Predisposizione di ACI

L'Ente deve provvedere autonomamente alla implementazione e al popolamento di ACI esclusivamente nella sua ultima versione rilasciata da LepidaSpA nel rispetto di quanto è previsto dal documento "Predisposizione di ACI per SiedER" disponibile sul sito di LepidaSpA. Al completamento della predisposizione, l'Ente deve effettuare delle verifiche sulla qualità della banca dati di ACI secondo opportune procedure fornite da LepidaSpA fino al raggiungimento di un adeguato livello necessario per SiedER.

2.2 Predisposizione di SiedER - ambiente di Test

In caso l'Ente decida di implementare l'integrazione tra SiedER ed il proprio applicativo di back office di gestione pratiche edilizie, potrà essere necessario effettuare dei test di verifica della corretta integrazione utilizzando l'ambiente di test di SiedER predisposto da LepidaSpA. L'accesso all'ambiente di test di SiedER avviene secondo quanto previsto dal regolamento LepidaSpA-510 "Procedure per accesso ambiente test SiedER" disponibile sul sito di LepidaSpA.

2.3 Predisposizione di SiedER - ambiente di produzione

L'Ente deve fornire a LepidaSpA, utilizzando gli appositi template disponibili sul sito, le informazioni necessarie per la corretta configurazione e attivazione del Comune (o dei Comuni) sulla piattaforma, che includono:

- parametri tecnici relativi al Comune per l'interfacciamento con l'ACI Comunale ed, eventualmente, con altri sistemi integrati (back office, DocER, etc.);

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- dati tecnici, piani, destinazioni d'uso e categorie catastali collegate, coerenti con le codifiche presenti in ACI;
- normative derivanti dal Regolamento Urbanistico Edilizio (RUE).

Per quanto riguarda le destinazioni d'uso, viene consentita una possibilità di personalizzazione all'Ente, tenendo però presente la assoluta necessità di omogeneizzazione all'interno di Comuni in caso di Unione; per i piani è invece necessario adeguarsi alla standardizzazione propedeutica all'utilizzo di SiedER mentre per i dati tecnici è indispensabile allinearsi a quanto previsto dalla L.R. 15/2013.

2.4 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 predisporre ACI, 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 attivazione Ente	15 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.

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 preventivamente notificata per email agli Enti. Nella email verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo, non vincolanti per LepidaSpA.

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

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

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

3.2 Assistenza in esercizio

LepidaSpA fornisce due tipi di assistenza in esercizio:

- Servizio di help desk
- Manutenzione correttiva

Considerato che il sistema SiedER prevede l'interfacciamento obbligatorio con l'ACI dell'Ente, e può essere integrato con altri sistemi locali (back office edilizia, DocER, etc), rimane a carico di ciascun Ente la corretta diagnosi e di analisi dei propri sistemi ed applicativi, in caso di malfunzionamenti, in modo da identificare con opportuno grado di precisione eventuali problemi dovuti alla soluzione SiedER.

L'Ente, dopo aver fatto una diagnosi per individuare la fonte dell'anomalia rilevata nell'utilizzo del servizio e verificato che l'anomalia riscontrata derivi da SiedER, può rivolgersi a Lepida SpA attraverso il canale del Helpdesk unificato di LepidaSpA.

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 LepidaSpA di eventuali problematiche dovute a SiedER.

3.2.1 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
e-mail	helpdesk@lepida.it
Web	http://www.lepida.it/servizi/help-desk

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

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

3.2.2 Manutenzione correttiva

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.

Non rientrano nella manutenzione correttiva le richieste di nuove funzionalità non previste dal sistema.

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 sistema SiedER.

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di presa in carico di un malfunzionamento dovuto al sistema SiedER	60 minuti	90% dei casi
Tempo di diagnosi in caso di malfunzionamento bloccante	180 minuti	90% 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	240 minuti	85% dei casi
Tempo di risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti non bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva	480 minuti	85% dei casi

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

3.2.4 Modifica delle configurazioni

L'Ente può in qualunque momento richiedere la modifica dei dati relativi alla configurazione del Comune sulla piattaforma SiedER, sempre nel rispetto di quanto è previsto nel paragrafo 2.3.

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, documentazione mancante o chiarimenti su aspetti inizialmente non specificati.

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di configurazione	10 giorni lavorativi	90% dei casi

3.3 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).

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

- attraverso i processi delle Comunità Tematiche;
- attraverso segnalazione diretta utilizzando l'indirizzo **servizidiplatforma@lepida.it** fornendo le seguenti informazioni:
 - Ente proponente
 - Titolo della proposta di evoluzione funzionale
 - Descrizione funzionale attesa da parte del sistema

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- 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.

release: 1

data: 09.12.2016

redazione documento: Roberto Fuligni

verifica documento: Kussai Shahin

approvazione documento: Gianluca Mazzini