

**CONTRATTO QUADRO “SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI”**

LOTTO 2 – PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI NORD

ID SIGEF 1607



COMUNE DI REGGIO EMILIA



**Reggio Emilia
città
delle persone**

PROGETTO ESECUTIVO

SGI-L2 | COMUNE-REGGIO EMILIA-PE001-V002

Indice Generale

Presentazione del RTI.....	2
1 Contesto di Riferimento.....	4
2 Ambiti e servizi	5
3 Obiettivi del Progetto	6
4 Soluzione proposta	7
4.1 Requisiti	7
4.2 Supporto e consulenza richiesti.....	13
4.3 Soluzione proposta.....	14
4.4 Gestione dei livelli di supporto	14
4.5 Canali apertura ticket (RFB1, RFB3).....	15
4.5.1 Canale Mail.....	15
4.5.2 Canale Web.....	16
4.5.3 Canale Phone	17
4.6 Stati lavorazione di un ticket	17
4.7 Workflow lavorazione ticket	18
4.8 Code e agenti.....	19
4.8.1 Code.....	19
4.8.2 Agenti	19
4.9 Cruscotto OTRS (RFB22).....	19
4.10 Template email dinamici	21
4.11 Service Level Agreement	22
4.12 Asset e Processi	22
4.12.1 Asset	22
4.13 FAQ.....	24
4.14 Reportistica	25
4.15 Survey	26
4.16 Integrazioni con sistemi esterni.....	27
4.17 Sviluppi necessari per soddisfacimento requisiti di front end e back end	27
4.18 Versionamento di OTRS	28
4.19 Valutazione requisiti tecnici	28
4.20 Tecnologia.....	30
4.21 Installazione	31
4.22 Ambienti.....	31
4.23 Installazione prodotti	31
4.24 Formazione.....	31
4.25 Collaudo	31
4.26 Vincoli e assunzioni	31
5 Piano di Progetto	32
6 Gruppo di lavoro.....	33
7 Quadro Economico di Riferimento	34
8 Attività in carico alle aziende del RTI.....	35
9 Contributo a carico dell'Ente	36

PRESENTAZIONE DEL RTI

Il nostro Raggruppamento è strutturato per rispondere nel modo più idoneo alle finalità della presente iniziativa, come evidenziato nel Piano dei Fabbisogni del Comune di Reggio Emilia.

Il nostro Raggruppamento è costituito da imprese che si distinguono per cinque importanti caratteristiche:

- **leadership** all'interno della Pubblica Amministrazione;
- **omogeneità dimensionale** ed elevata **complementarietà** di competenze e specializzazioni;
- completa **comunanza di valori** coerenti con le finalità dell'iniziativa;
- **disponibilità di infrastrutture e competenze** di supporto negli ambiti operativi di riferimento;
- **presenza consolidata a livello nazionale e internazionale** che ci consente un **accesso illimitato a know how distintivo** e partnership di massimo livello con gli esponenti più qualificati del settore e dell'offerta ICT.

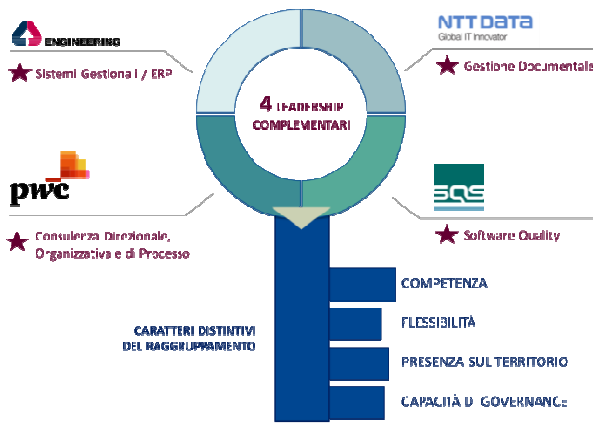
Le aziende della nostra compagine sono:

Engineering Ingegneria Informatica (Engineering), da oltre trent'anni il partner di riferimento della PA italiana in centinaia di progetti per l'innovazione del Paese. Mandataria del Raggruppamento, Engineering è leader nazionale nei sistemi gestionali al servizio delle Pubbliche Amministrazioni centrali, locali e della sanità, molti dei quali derivati da progetti di riuso, convergenza, fusione o normalizzazione del parco applicativo. Come aziende del Gruppo Engineering partecipano anche **Municipia** (già Engineering Tributi), focalizzata nei servizi rivolti alle Città metropolitane e agli enti locali, specializzata nella gestione delle entrate per centinaia di Comuni italiani anche di grandi dimensioni, ed **Engiweb Security**, specializzata in sicurezza applicativa e uno dei poli della software factory del Gruppo.

PricewaterhouseCoopers Advisory (PwC), fa parte del network internazionale presente in 158 Paesi che detiene il primato mondiale nei servizi professionali di revisione e consulenza. In Italia il network PwC conta circa 3.400 dipendenti (di cui oltre 1000 in PwC Advisory), dislocati in 21 sedi presso le principali città, che sono in grado di assicurare un presidio di assistenza continuativa sull'intero territorio nazionale. PwC è uno dei partner strategici della PA italiana, dall'advisoring direzionale ai servizi specialistici di BPM/revisione dei processi e di assessment organizzativo-tecnologico.

NTT DATA Italia (NTT), appartenente a uno dei Gruppi IT più grandi al mondo, presente in oltre 40 Paesi con partnership tecnologiche al massimo livello. Con un'ampia offerta di soluzioni e servizi per Pubblica Amministrazione è leader in ambito gestione documentale con soluzioni verticalizzate sulle specificità della normativa italiana.

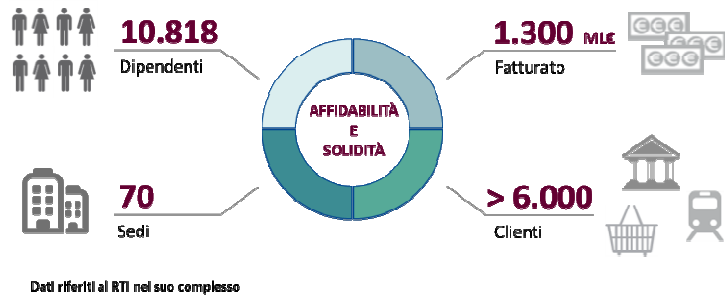
SQS Italia (SQS), già Bit Media S.p.A., è parte del Gruppo internazionale SQS, leader mondiale nella gestione e nel testing della qualità del software con oltre 5.000 dipendenti. Vanta un significativo posizionamento nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Con l'acquisizione da parte del Gruppo SQS la società ha fatto proprio tutto il patrimonio sui servizi di testing e di quality assurance del Gruppo.



Le nostre aziende, ciascuna leader nel proprio ambito, si uniscono in forma complementare, armonica e sinergica per proporsi quali **elemento abilitante** dei percorsi di reingegnerizzazione, efficientamento e innovazione dell'IT nella Pubblica Amministrazione al passo coi tempi e compliance alla normativa e alle sue evoluzioni.

Le caratteristiche delle nostre aziende conferiscono al Raggruppamento una **dimensione complessiva** (per risorse, fatturato, clienti, ecc.) tale da garantire la **massima affidabilità e solidità**, attuale e futura per poter affiancare l'ente nella realizzazione del suo progetto.

AZIENDA – DIPENDENTI AL 01/02/2016	UNITÀ
Engineering Ingegneria Informatica	6179
Engiweb Security	480
Municipia	336
NTT DATA Italia	2573
PricewaterhouseCoopers	1095
SQS Italia	155



1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Le Pubbliche Amministrazioni Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere il processo di profonda innovazione digitale del Paese. Misure quali il miglioramento dei servizi di front end e back end, la trasparenza amministrativa, il contenimento dei costi dell'azione amministrativa, il rispetto degli standard rappresentano le principali sfide che le Amministrazioni dovranno sostenere.

Il dispiegamento delle innovazioni in ambito ICT richiede necessariamente l'utilizzo di strumenti che possano evolvere in tempi rapidi, sostenendo parallelamente l'evoluzione e la razionalizzazione dei processi di lavoro. La corretta informatizzazione è sicuramente uno dei pilastri di questa nuova architettura, punto fondamentale di snodo di quasi tutte le attività di un ente pubblico.

Il **Comune di Reggio Emilia** intende porre attenzione principalmente sulla gestione delle richieste di assistenza e supporto che pervengono alla struttura ICT dell'Ente dagli utenti dei sistemi applicativi e dagli operatori dell'help desk.

L'attività dell'Amministrazione è chiamata a dispiegarsi non solo nell'ambito del potenziamento degli strumenti informatici, ma anche e soprattutto nella ridefinizione di processi e modelli organizzativi che, proprio ottimizzando gli attuali flussi informativi e servendosi delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie, assicurino una maggiore efficienza e produttività nell'attività amministrativa del Comune e una maggiore qualità dei servizi erogati all'utenza (cittadini e imprese).

Ciò in coerenza con quanto disposto dal **Codice dell'Amministrazione Digitale**, che:

- Afferma il principio secondo cui le pubbliche amministrazioni centrali e locali sono tenute ad organizzarsi, rideterminando le proprie strutture e procedimenti secondo le nuove tecnologie della comunicazione, per assicurare "la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale";
- Pone in capo ai cittadini e alle imprese il diritto di richiedere e di ottenere l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti con le pubbliche amministrazioni. Diritto ribadito con particolare riferimento alla partecipazione al procedimento amministrativo (comunicazioni relative all'avvio del procedimento e alle varie fasi di esso) e al diritto di accesso ai documenti amministrativi, nel rispetto dei diritti sanciti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Dispone l'utilizzo di dati e interfacce di tipo aperto nonché di standard in grado di assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i diversi sistemi informatici della pubblica amministrazione.

2 AMBITI E SERVIZI

SISTEMI DI GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	AMBITO DI INTERVENTO
WORKFLOW AUTOMATION	PARAMETRIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE OPEN SOURCE OTRS
	MANUTENZIONE EVOLUTIVA DELLA SOLUZIONE OPEN SOURCE OTRS

Tabella 1 - Ambiti di intervento

AMBITO DEL SERVIZIO	SERVIZIO
SERVIZI DI SVILUPPO SOFTWARE	PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE
	MANUTENZIONE EVOLUTIVA
SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA DELLE APPLICAZIONI	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA
	GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO UTENTI

Tabella 2 - Servizi richiesti

3 OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo principale è la gestione delle richieste di assistenza e supporto che pervengono alla struttura ICT dell'Ente dagli utenti dei sistemi applicativi e dagli operatori dell'help desk.

L'adozione di una soluzione open source come OTRS, opportunamente configurata e parametrizzata, consentirà di disporre di reportistica adeguata a valutare il servizio di assistenza e supporto e di gestire in modo differente le diverse categorie e tipologie di assistenza e attività del servizio.

4 SOLUZIONE PROPOSTA

Obiettivo del presente documento è la valutazione delle attività necessarie alla configurazione di un ambiente strutturato di **customer care** in modo che consenta di gestire:

- Richieste provenienti via mail, telefono e web
- Asset hardware e software
- Processi di gestione attività
- Knowledge Base

Sulla base dei colloqui telefonici intercorsi i requisiti RITE8, RITE9, RFB21 (e relativi paragrafi) e il paragrafo 5.9.2 relativo alla configurazione e alla gestione dei Processi, non sono da stimare.

I seguenti requisiti sono invece stati modificati:

RITE2 – L'integrazione con SCCM non avverrà lato Client ma lato Server con una condivisione ODBC sul DB. Eventualmente verrà verificata la possibilità di intercettare 2 variabili d'ambiente nei Client tramite un javascript innestato nel front end.

RITE6 – Se AD non risponde con la login verrà mostrata la pagina di login di OTRS

RFB12 – La scelta dell'albero è a risposta chiusa

RFB19 – Per poter collegare più ticket devono essere messe a disposizione delle funzioni "semplici" di verifica ad esempio se esistono altri ticket aperti dallo stesso utente o sullo stesso dispositivo.

RFF4 – La scelta dell'albero è a risposta chiusa

RFF5 – La scelta dell'albero è a risposta chiusa

4.1 REQUISITI

La soluzione software per la gestione e il tracciamento delle richieste di assistenza in ambito informatico, dovrà rispettare i requisiti indicati nei paragrafi successivi.

Requisiti funzionali BACK-office

Codice	Descrizione
RFB1	Deve gestire ticket riguardo assistenza informatica sia su postazioni che su sw, credenziali di accesso, traslochi, dispositivi mobili, prenotazioni risorse, come fare per, faq, ecc.
RFB2	I ticket possono essere generate da richieste dell'utente o da attività interne.
RFB3	I ticket generati dall'utente provengono dal front-end, dalla casella mail callcenter o dal canale telefonico dedicato.
RFB4	I ticket generati dall'interno riguardano ad esempio attività di IMAC, patching, aggiornamento sw, interventi su controllo accessi, timbratori, apparati di rete, attività pianificate ecc.
RFB5	Gli operatori che possono gestire ticket sono circa 30.
RFB6	Deve essere possibile passare ticket tra gruppi di lavoro diversi (es: filtro di primo livello, referenti applicativi per ciascun prodotto, sistemi, ecc.).
RFB7	Si devono poter configurare le notifiche di messa in carico ed avanzamento ticket per i vari gruppi di lavoro / singoli operatori.
RFB8	Devono essere gestite ticket di assistenza hw verso ditte esterne.
RFB9	Si devono poter definire SLA per tipo di gruppo di lavoro e/o per ditta esterna (es: filtro di primo livello, ditta identificata da convenzione per manutenzione di tipologia di dispositivo).
RFB10	Gestione delle non conformità degli Sla.
RFB11	Devono essere previsti ruoli di supervisione per monitorare l'attività dei vari gruppi di lavoro.
RFB12	Si deve poter gestire un albero su più livelli per poter catalogare i ticket e/o l'attribuzione di tag.
RFB13	Deve essere attribuito un livello di criticità/urgenza non necessariamente coincidente con quello indicato dall'utente.
RFB14	Si devono poter definire postazioni/utenti VIP i cui ticket devono avere corsie preferenziali e/o SLA ridotti.
RFB15	Deve essere tracciata ogni attività fatta sui singoli ticket.
RFB16	Devono poter essere specificate informazioni di contorno (es: link a documentazione interna, url ecc.).
RFB17	In caso di sospensione di un ticket dove essere possibile notificare il cambio di stato al responsabile del gruppo di lavoro, deve essere indicata la motivazione per la sospensione e una data di alert per la riattivazione. La sospensione blocca i tempi di SLA.
RFB18	L'operatore deve poter collegare più ticket se imputabili allo stesso problema anche in caso in cui il ticket non sia stato aperto dall'utente come "problema non risolto".
RFB19	Per poter collegare più ticket devono essere messe a disposizione delle funzioni "semplici" di verifica ad esempio se esistono altri ticket aperti dallo stesso utente o sullo stesso dispositivo o sulla stessa anomalia o richiesta.
RFB20	La chiusura del ticket deve determinare la creazione di un rapporto di intervento memorizzato, non modificabile, accessibile dall'utente.
RFB21	L'insieme delle attività svolte e delle soluzioni per i vari ticket deve popolare nel modo più automatico possibile una banca dati delle KB interne al servizio informatica.
RFB22	Deve essere prevista reportistica e dashboard molto personalizzabili per avere varie informazioni quali tempi medi di chiusura, ticket per tipologia, per gruppo di lavoro, mancato rispetto sla, ecc.
RFB23	Si devono poter gestire eventuali ambiti diversi in modo completamente separato (es: ambito servizi informativi, ambito centro stampa, ecc.).

Requisiti di integrazione

Codice	Descrizione
RITE1	Integrazione con AD sia per autentica che per recupero dati.
RITE2	Integrazione con SCCM per recupero tipologia dispositivo.
RITE3	Integrazione con DB Oracle applicativo gestionale di beni mobili.
RITE4	Integrazioni con db/vista Oracle anagrafica dipendenti, assegnazione struttura organizzativa e rubrica telefonica.
RITE5	Autentica su AD sia per back-office che per front-office.
RITE6	Possibilità di autenticare su più fonti in cascata.
RITE7	Esportazione dei dati per elaborazioni successive.
RITE8	Esposizione di webservices.
RITE9	Se un ticket determina una movimentazione della base dati dei beni mobili deve essere previsto l'aggiornamento tramite meccanismi il più automatici possibile.

Requisiti funzionali front-office

Codice	Descrizione
RFF1	Deve prevedere funzioni di front-office per cui l'utente può aprire in autonomia una chiamata di assistenza e monitorarne l'andamento
RFF2	Si devono poter configurare le modalità di notifica via email dell'avanzamento della chiamata all'utente
RFF3	L'utente accede al front-office tramite le sue credenziali di AD
RFF4	Si deve poter configurare un albero di domande da porre all'utente in base alla tipologia di richiesta di assistenza
RFF5	L'utente deve essere "aiutato" nella compilazione del form acquisendo informazioni nelle fonti dati già presenti (vedi requisiti di integrazione)
RFF6	Deve essere possibile sollecitare un ticket
RFF7	L'utente deve poter riaprire un ticket chiuso se ritiene che il problema non sia stato risolto.
RFF9	Deve essere possibile esprimere una valutazione del livello di assistenza ricevuto
RFF10	Gli utenti che possono aprire un ticket sono tutti i dipendenti/collaboratori dell'ente (circa 1500 persone)
RFF11	L'utente deve poter indicare un livello di criticità/urgenza
RFF12	L'utente deve poter stampare il rapporto di intervento e vedere gli step, chi ha fatto cosa e come è stato chiuso il ticket

Requisiti tecnici

INDICE	REQUISITO
RT01	<p>Architettura</p> <p>L'applicativo, sia lato back-office che front-office, deve essere accessibile in modalità web e deve essere caratterizzato da un'architettura a tre livelli eventualmente distribuibili su macchine fisicamente diverse.</p> <p>Nell'offerta tecnica deve essere indicata l'architettura tecnica proposta. Tale piattaforma sarà oggetto di valutazione.</p> <p>Nel caso di installazione presso i server dell'Ente tale descrizione deve essere dettagliata (versione e tipologia dei moduli, sistemi operativi, database, application/web server, software di base, componenti necessarie al corretto funzionamento dell'applicazione) e qualora l'architettura proposta non rientri nelle piattaforme attualmente in uso presso l'ente, il fornitore deve indicare quali elementi potranno essere resi conformi ed eventualmente con quali controindicazioni.</p>
RT02	<p>Interfaccia</p> <p>L'interfaccia utente deve essere di tipo web (non client) e non deve utilizzare/scaricare applet o componenti software che richiedono un'installazione lato client.</p>
RT03	<p>Licenze aggiuntive</p> <p>Il software deve essere sviluppato con moduli che non richiedano al Committente l'acquisto di licenze aggiuntive o componenti proprietarie.</p>
RT04	<p>Geoserver</p> <p>In caso di utilizzo di mappe già pubblicate dal geoserver del Comune, devono essere utilizzate queste ultime.</p>
RT05	<p>Compatibilità</p>

	<p>Il software rilasciato deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rispettare le linee guida di design per i servizi web della PA (http://design.italia.it/); • aderire alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C); • essere compatibile con almeno i seguenti browser: <ul style="list-style-type: none"> ○ Internet Explorer 11+ ○ Edge (ultime versioni) ○ Google Chrome (ultime versioni) ○ Mozilla Firefox (ultime versioni) ○ IE Mobile 10+ ○ Safari e iOS Safari 8+ (versione del sistema operativo) ○ Android Browser 6+ (versione del sistema operativo) • essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità (almeno per le funzionalità di visualizzazione dall'esterno o in mobilità); • garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario).
RT06	<p>Accesso ai dati</p> <p>Tutti i dati contenuti negli archivi (database) devono poter essere accessibili direttamente dall'Amministrazione in caso di installazione su sistemi dell'Ente; in caso di applicativo fornito in modalità cloud, attraverso la fornitura di un tool o altro mezzo per poter consultare e scaricare i dati delle principali entità.</p>
RT07	<p>Backup</p> <p>Devono essere indicate le politiche di backup e di disaster recovery che si intendono adottare per garantire l'integrità dei dati in caso di ripristino.</p>
RT08	<p>Sicurezza e privacy</p> <p>Devono essere indicate le politiche adottate per adempiere alle normative e regole vigenti sulla prevenzione del furto o compromissione dei dati. Tali politiche devono essere in linea con le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" e con il regolamento UE 2016/679 (GDPR).</p> <p>Il Comune di Reggio Emilia si riserva di eseguire audit mirati alla verifica del rispetto degli standard architetturali e di sicurezza determinati sia dalla normativa vigente che dai regolamenti ufficiali interni all'ente.</p> <p>Nel caso in cui lo stack tecnologico, necessario al funzionamento del software fornito, presenti vulnerabilità e richieda degli aggiornamenti o utilizzi versioni in de-supporto o su cui non sono rilasciati aggiornamenti di sicurezza, il fornitore dovrà provvedere all'eventuale adeguamento del proprio applicativo affinché continui a funzionare.</p> <p>In caso di non conformità o in presenza di moduli in de-supporto, il fornitore sarà tenuto, senza alcun onere per l'Amministrazione, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra.</p>
RT09	<p>Server</p> <p>Il software può essere installato in hosting dal fornitore o su server dell'Ente (o datacenter regionali) concordandolo in fase di avviamento con la ditta aggiudicataria.</p> <p>Deve essere predisposto anche un ambiente di test (o modalità analoga finalizzata ad effettuare prove).</p>

Requisiti infrastrutturali e tecnologici in caso di installazione sulle piattaforme attualmente in uso presso l'ente	
INDICE	REQUISITO
RTE01	<p>Sistema Operativo.</p> <p>In ordine preferenziale di valutazione:</p> <p>1) Windows Server 2016 o superiore</p> <p>2) Linux RedHat 7 (64 bit) o superiore</p>
RTE02	<p>Database</p> <p>In ordine preferenziale di valutazione:</p> <p>1) Oracle Real Application Cluster – Oracle Database 11.2.0.4 – Spatial option</p> <p>2) Microsoft SQL Server 2016</p>
RTE03	<p>Application-Web Server</p> <p>In ordine preferenziale di valutazione:</p> <p>Tomcat 8.5 (versione JDK 1.8) + Apache 2.4 + Microsoft NLB</p> <p>Tomcat 7 (versione JDK 1.7) + Apache 2.4 + Microsoft NLB</p> <p>IIS vers. 7.5 o superiore + PHP 7.1</p>
RTE04	<p>Canali di comunicazione</p> <p>Tutti i moduli applicativi devono funzionare su canali TCP che siano possibilmente singoli, non negoziati durante le comunicazioni, dichiarati e ben documentati; diversamente deve essere specificato il livello ed il canale di comunicazione utilizzato.</p>
RTE05	<p>Pubblicazione internet</p> <p>In caso di pubblicazione all'esterno della rete aziendale, il software dovrà essere conforme ai requisiti della soluzione BIG-IP (proxy-balancer) di F5 Networks</p>
RTE06	<p>Condivisione piattaforme e server</p> <p>Qualora i requisiti tecnici lo consentano e l'ente abbia già server installati con la piattaforma richieste, i server / piattaforma potranno essere condivisi con altri software / fornitori. Eventuali requisiti che impediscano ciò dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica e sanno oggetto di valutazione.</p>
RTE07	<p>Prima installazione e aggiornamenti</p> <p>La prima installazione del prodotto dovrà essere effettuata a carico della ditta fornitrice presso la sede dell'ente previa accordi con il referente tecnico dell'ente ed in modalità training on the job.</p> <p>Gli aggiornamenti successivi potranno essere effettuati dalla ditta fornitrice anche da remoto purché le modalità siano compatibili con le regole di accesso ai sistemi dell'ente e comunque preventivamente concordati con il referente tecnico dell'ente</p>

RTE08	<p>Privilegi di amministrazione</p> <p>Non verranno forniti o assegnati privilegi di amministrazione</p> <p>Durante il setup di installazione o aggiornamento non potranno essere inserite credenziali di amministrazione del database o di sistema.</p>
RTE09	<p>Accesso ai server</p> <p>Le regole generali per l'accesso ai server dell'ente sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accesso viene consentito tramite un collegamento VPN SSL client to lan nominativo attivabile previa sottoscrizione di liberatoria da parte della ditta fornitrice • Dovranno essere indicati massimo di 5 addetti autorizzati all'accesso ed un referente incaricato di comunicare variazioni del personale autorizzato • Non viene consentito l'accesso autonomo alla console o con diritti di amministratore a server/piattaforme condivise con altri software / fornitori. Sui sistemi condivisi è però possibile concordare con il referente tecnico sessioni di lavoro comuni (es: tramite team-viewer) • Se richiesto può essere rilasciato un accesso SQL NET alle basi dati dell'applicazione <p>I requisiti di accesso ai sistemi necessari per le attività di aggiornamento, manutenzione e troubleshooting dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica, saranno oggetto di valutazione e dovranno comunque essere concordati con l'ente.</p>
RTE10	<p>Gestione server</p> <p>Qualora venisse proposta installazione presso i server dell'Ente di un ambiente con requisiti non conformi ai punti RITE1/RITE2/RITE3 e quindi non compatibile o gestibile sui sistemi già esistenti del Comune, questo si impegna, in accordo e con comunicazione all'Amministrazione, a svolgere tutte le operazioni di gestione ordinaria e straordinaria dei per una corretta manutenzione e aggiornamento del sistema, backup compresi.</p>

INDICE	REQUISITO
RD01	Manuale per operatore comunale, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione
RD02	Manuale di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del sistema e la gestione degli utenti e loro profilazione
RD03	Manuale riguardante la base dati, le tabelle, la loro strutturazione e le relazioni fra esse
RD04	Documentazione tecnica dell'architettura del prodotto (principali moduli, principali tabelle, tecnologie utilizzate, eventuali Web Services esposti, ecc.)
RD05	<p>Nel caso di installazione presso i server dovrà essere fornita la seguente ulteriore documentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione tecnica dettagliata dell'architettura (moduli coinvolti, requisiti, modalità di dialogo tra le varie componenti, ecc.) • Documentazione tecnica dettagliata delle modalità operative di installazione dei vari moduli e della base dati. <p>Tale documentazione è da presentare anche in sede di offerta.</p>
RD06	Manuale per l'utente finale (se previsto)

Oltre alla possibilità di pubblicare un help in linea come richiesto dai requisiti funzionali generici. Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.

Requisiti Accessibilità, Usabilità e Normativi

L'applicazione fornita deve essere accessibile, ossia ottimizzata anche per utenti diversamente abili; devono quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia:

- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"
- Decreto 20 Marzo 2013 "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici»" (Prot. 195/Ric).

Inoltre il sistema deve:

rispettare i requisiti di usabilità riportati nell'Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche

seguire in generale le Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale

essere aggiornato rispetto agli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione:

Codice Dell'Amministrazione Digitale e successive Integrazioni

Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019 a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale

rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra

rispettare il Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e successive evoluzioni: il soggetto fornitore deve garantire e dimostrare di aver fatto tutto quanto necessario al fine di conformarsi al GDPR e alle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali e in modo particolare di aver sviluppato le valutazioni del rischio dell'uso dell'applicativo che dovrà essere tassativamente disegnato in maniera conforme al Regolamento UE 2016/679. Il soggetto fornitore deve inoltre assicurare che i principi di "privacy by design" e "privacy by default" sanciti dall'articolo 25 del GDPR sono stati assunti quali fondanti nell'elaborazione dell'applicazione, documentando che le condizioni necessarie per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita siano già implementate all'interno dell'applicazione stessa. Il soggetto fornitore deve altresì garantire che l'applicazione è conforme alle misure di sicurezza del trattamento dei dati contemplate dall'Articolo 32 del Regolamento UE 679/2016 e produrre adeguata documentazione a supporto di eventuali adesioni a codici di condotta (di cui all'articolo 40 del Regolamento UE 679/2016) o a meccanismi di certificazione approvati (di cui all'articolo 42 del Regolamento UE 679/2016).

4.2 SUPPORTO E CONSULENZA RICHIESTI

Relativamente alla realizzazione della soluzione software per la gestione e il tracciamento delle richieste di assistenza in ambito informatico, il Comune di Reggio Emilia, richiede **supporto e consulenza** in merito alle seguenti attività:

Supporto e consulenza sistemistica necessaria alla configurazione del software di base

Supporto e consulenza sistemistica necessaria alla configurazione del modulo necessario per la gestione di asset e processi

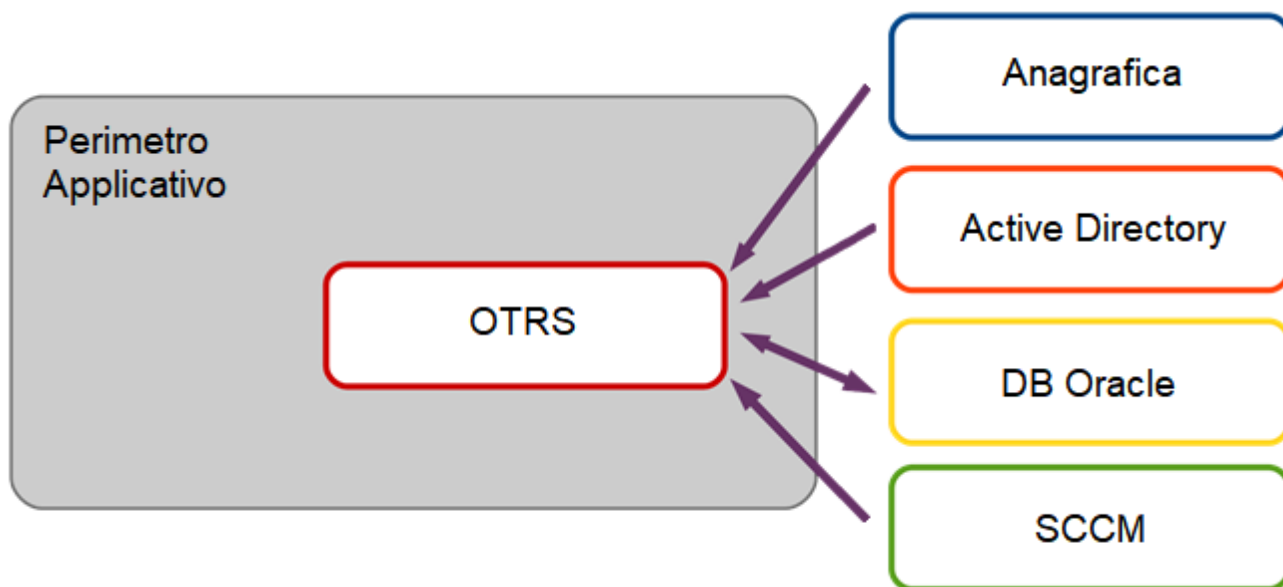
Supporto e consulenza sistemistica necessaria alla configurazione del server dedicato all'installazione

Supporto e consulenza sistemistica necessaria all'attività di installazione e collaudo di OTRS

Supporto alla configurazione e all'abilitazione degli operatori addetti alla gestione dei ticket aperti che avverrà tramite integrazione con AD
Supporto nella configurazione di gruppi di lavoro e di iter per tenere traccia delle attività della ditta che presidia il call center al Ced
Supporto nella configurazione di gruppi di lavoro e di iter per tracciare attività di tipo HARDWARE (interne, esterne, intrecciate anche fra loro)
Supporto nella configurazione di gruppi di lavoro e di iter per tracciare attività di tipo SOFTWARE_RE (filtro di primo livello sugli applicativi, ed eventuale scalata sul secondo livello)
Supporto nella configurazione e nell'attivazione degli utenti per l'accesso al sistema OTRS.
Supporto nella configurazione dei servizi e delle SLA principali (richieste di assistenza hardware e software).

4.3 SOLUZIONE PROPOSTA

La soluzione proposta prevede l'utilizzo di **OTRS** (<https://otrs.com/>) nella sua versione **Community 6.0.19** come sistema di trouble ticketing, integrato nel sistema informativo dell'Ente.



4.4 GESTIONE DEI LIVELLI DI SUPPORTO

La Soluzione proposta prevede l'implementazione e la gestione di 3 livelli di supporto suddivisi in:



L'Assistenza di **primo livello** è preparata a rispondere alle domande più comuni.

Se l'intervento non è risolto al primo livello, il ticket è passato al **secondo livello** che ha le competenze per gestire problemi più complessi.

Per alcune richieste si dovrà passare al **terzo livello**, demandato anche alla gestione di soluzioni software con necessità specifiche.

Maggiore è il livello di intervento, maggiori sono le competenze necessarie per risolvere il ticket.

L'obiettivo finale è quello di filtrare le richieste in base alla complessità ingaggiando solo all'occorrenza i tecnici specializzati. (**RFB15**)

4.5 CANALI APERTURA TICKET (RFB1, RFB3)

Nei paragrafi successivi sono descritti i canali mediante i quali sarà possibile aprire i ticket.

4.5.1 CANALE MAIL

Per il canale mail saranno realizzate diverse code mail in OTRS, contattabili dall'esterno con restrizioni solo sulla mail chiamante (whitelist **RFF10**) che risponderà ad ogni richiesta pervenuta con una risposta automatica (**RFB2**):

Ticket NUOVO - è generato un nuovo ticket in OTRS e il sistema risponde in 2 modalità differenti:

1. Clienti **registrati**, il sistema risponde con il **numero del ticket**
2. Clienti **non registrati**, il sistema risponde con una **nota informativa**

Ticket RIFIUTATO - la mail inviata contiene il token di un altro ticket che è stato precedentemente CHIUSO

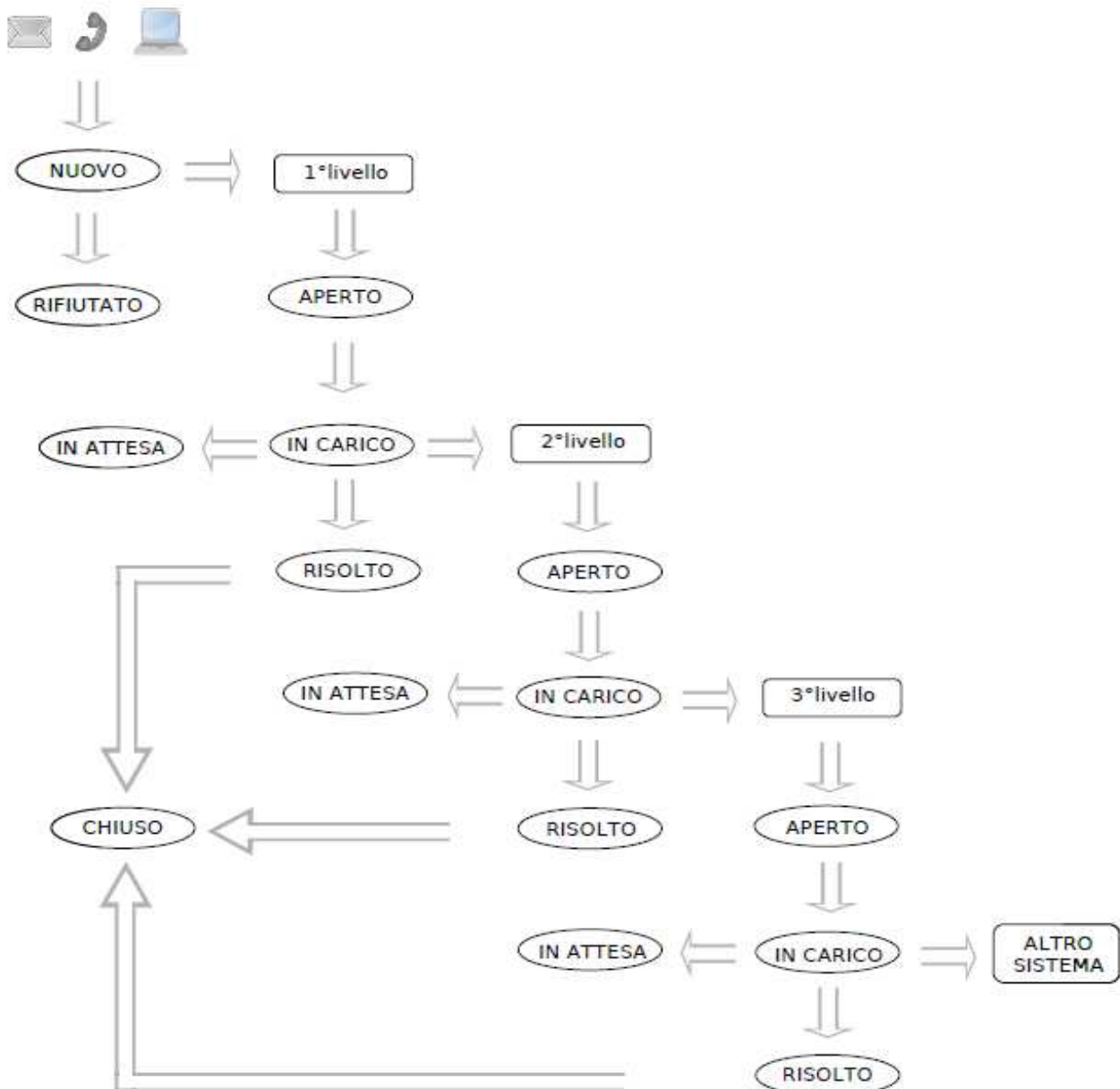
Sarà possibile **sollecitare** un ticket inviando direttamente una mail riportante nell'oggetto il numero del ticket (**RFF6**).

4.5.3 CANALE PHONE

Per il canale Phone, l'attività sarà gestita come per il canale Web, con la differenza che sarà l'operatore a inserire il ticket in assenza di integrazione con il sistema CTI/IVR.

4.6 STATI LAVORAZIONE DI UN TICKET

Nel diagramma seguente sono descritti gli stati di lavorazione di un ticket (**RFB5, RFB6, RFB7**):



Gli **stati** di lavorazione dei ticket sono i seguenti:

NUOVO – Stato valido solo per i ticket Mail, il ticket viene generato sulla coda RAW di OTRS e gestito da un job automatico che lo assegna alla coda HELP DESK

APERTO – Indica un ticket che è stato assegnato ad una coda ma non ha un Operatore

IN CARICO – Entra in questo stato quando un operatore prende in carico il ticket dalla coda HELP DESK

IN ATTESA – L'operatore usa questo stato quando è in attesa di un'operazione del Cliente

RISOLTO – Quando la problematica viene risolta l'operatore usa questo stato e, se non riceve feedback dal chiamante entro N giorni (**RFF7**) il ticket viene chiuso in automatico, nel caso di riapertura il ticket cambia di stato in IN CARICO

CHIUSO – Passati i 15 giorni dallo stato RISOLTO il ticket si chiude automaticamente, alla chiusura del ticket verrà generata una mail automatica basata su un template dinamico. Lo stato di chiusura prevede lo spostamento automatico del ticket dalla sua coda ad una sottocoda in sola lettura in cui non saranno possibili modifiche successive (**RFB20**).

RIFIUTATO – Un feedback richiesto ad un ticket CHIUSO comporta questo stato tecnico che genera una mail di risposta

4.7 WORKFLOW LAVORAZIONE TICKET

Un operatore di qualsiasi livello, dopo l'accesso all'applicativo tramite Active Directory (**RITE1, RITE5, RITE6**), può eseguire le seguenti operazioni:

Al ticket viene assegnata una priorità a seconda dell'impatto e dell'urgenza (**RFB13**)

Il ticket viene APERTO e RISOLTO dall'operatore, il cliente riceve una email (template) con le istruzioni

Il ticket richiede un dettaglio che può fornire solo il Cliente, viene inviata la comunicazione all'intestatario della mail e posto il ticket nello stato IN ATTESA

Il ticket viene trasferito ad un altro livello

Il ticket viene trasferito alla sotto-coda del fornitore esterno che, tramite email (template), viene gestito con le seguenti modalità (**RFB8, RFB9**):

L'operatore sposta il ticket nella sotto-coda del fornitore e invia una mail da OTRS

OTRS attiva lo SLA concordato con quel fornitore nel momento dell'invio della mail

L'operatore viene informato da OTRS su ogni comunicazione del fornitore (che interrompe lo SLA)

L'operatore fa ripartire lo SLA rispondendo nuovamente al fornitore

Il fornitore conclude l'attività e lo SLA su OTRS si arresta in modo che possano essere valutati eventuali OUT OF SLA(**RFB10**)

La presa in carico di un ticket intestato deve permetterà di visualizzare l'elenco dello storico ticket.

Saranno presenti alcuni campi a testo libero (**RFB16**) in cui si potranno inserire informazioni aggiuntive come Link, URL, Note (**RFB16**).

Se il ticket aperto risponde alle specifiche di un altro ticket in corso di lavorazione sarà possibile associare i ticket tramite un "Merge" in modo tale da risolverli entrambi nello stesso momento (**RFB18**).

Per verificare se sono presenti altri ticket in corso di lavorazione con la stessa problematica sarà disponibile una form di ricerca (**RFB19**).

All'arrivo di una email, se questa è collegata o fa riferimento ad un ticket non ancora chiuso, questa viene agganciata al ticket, diversamente genera un nuovo ticket sul canale email.

Ad ogni azione fatta su un ticket corrisponde una notifica inviata alle persone coinvolte (RFB17).

4.8 CODE E AGENTI

4.8.1 CODE

Saranno definite code distinte che potranno avere account di posta elettronica distinti in modo da suddividere le mansioni e gli ambiti (RFB23, RFB4).

4.8.2 AGENTI

È possibile definire gruppi o utenti con diversi gradi di visibilità a partire dal Sola Lettura fino ai permessi di Admin (RFB11).

4.9 CRUSCOTTO OTRS (RFB22)

Mediante l'utilizzo di un cruscotto sarà sempre possibile avere visibilità dello stato di lavorazione dei ticket.

Dalla Dashboard è possibile accedere direttamente a queste informazioni:

- Tickets di promemoria** - Oggetto di interesse in attesa di lavorazione successiva
- Ticket scalati** - Principalmente OUT OF SLA
- Nuovi ticket** - Non ancora presi in carico da un Agente
- Ticket aperti** - Tutti i ticket in lavorazione su OTRS
- Running Process Tickets** - Processi in lavorazione
- Statistiche ultimi 7 Giorni** - Andamento delle richieste su grafico lineare riportante i ticket aperti/chiusi
- Eventi prossimi** - Pianificazioni da calendario di OTRS di Eventi
- Riepilogo coda dei ticket** - Tabella riportante le numeriche per coda
- Events Ticket Calendar** - Pianificazioni da calendario di OTRS di Ticket
- Ultimi articoli FAQ aggiornati** - Ultime FAQ aggiornate
- Ultimi articoli FAQ creati** - Ultime FAQ inserite
- Logged-In Users** - Utenti online
- Notizie OTRS** - Aggiornamenti da OTRS
- Appointments** - Appuntamenti pianificati

1 - Presentazione del RTI

Cruscotto

Tickets di promemoria

Ticket assegnati a me (0) | Ticket nelle mie code (5) | Richieste totali (6)

TICKET#	TEMPO TRASCORSO	TITOLO	CODA	OPERATORE
201807270000147	7 g 2 h			Admin OTRS
201807230000109	11 g 6 h			Admin OTRS
201806190000137	44 g 22 h		Int-Support	Admin OTRS
201807160000141	18 g 4 h			Admin OTRS
201804040000123	121 g 5 h	problema telefono	Int-Support	Admin OTRS
201803010000087	155 g 6 h		Client-support-Yacme-delivery	Admin OTRS

Impostazioni



Nuovi Ticket

Ticket assegnati a me (0) | Ticket nelle mie code (10) | Richieste totali (10)

TICKET#	TEMPO TRASCORSO	TITOLO	CODA	OPERATORE
2018080300000261	5 m	Prova	Int-Support	Admin OTRS
2018080300000252	40 m			Admin OTRS
2018080300000243	1 h 15 m			Admin OTRS
2018080300000234	1 h 35 m			Admin OTRS
2018080300000225	1 h 45 m			Admin OTRS
2018080300000216	3 h 25 m			Admin OTRS
2018080300000145	5 h 55 m			Admin OTRS
2018080300000092	7 h 10 m			Admin OTRS
2018080100000121	2 g 5 h			Admin OTRS
2018071200000308	21 g 23 h			Admin OTRS

Tickets Aperti / che richiedono risposta

Ticket assegnati a me (2) | Ticket nelle mie code (26) | Richieste totali (29)

TICKET#	TEMPO TRASCORSO	TITOLO	CODA	OPERATORE
2018080300000207	3 h 50 m	URGENTE	Int-Support	Admin OTRS
2018080300000191	4 h 5 m			Admin OTRS
201808030000103	5 h 30 m			Admin OTRS
2018080300000136	6 h 0 m			Admin OTRS
2018080300000118	6 h 35 m			Admin OTRS
2018080200000111	1 g 1 h			Admin OTRS
2018080100000194	2 g 1 h			Admin OTRS
2018080100000167	2 g 4 h	attivazione scadenze per test		Admin OTRS
2018080100000149	2 g 4 h			Admin OTRS
2018080100000807	2 g 7 h			Admin OTRS

4.10 TEMPLATE EMAIL DINAMICI

I template sono propedeutici alla realizzazione mail dinamiche precostruite contenenti tag che riportano alcune informazioni riguardanti il ticket.

Sono spesso utilizzati per comunicazioni integrate (con altri fornitori) o per aiutare e velocizzare l'operatività degli operatori.

Componi la risposta alla richiesta: 2018080309000261 - Prova

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Il Ticket è stato assegnato. [Annulla e chiudi finestra](#)

Da: "Supporto interno (Make-IT e Yacme)" <supporto-interno@yacme.com>

* A:

A:

Copia:

Copia Nascosta:

* Oggetto:

Opzioni: [\[Rubrica \]](#)

* Testo:

B I U S | | Sorgente

Formato | Carattere | Dime... |

Buongiorno Qtrs Test,

Cordiali Saluti

Assistenza Interna
Make-IT S.r.l e Yacme S.r.l.

Informativa sul Trattamento dei Dati Personali
[Privacy Policy](#)

03/08/2018 16:20 - Andrea Maietti ha scritto:
Ciao

Allegato: Nessun file selezionato

Stato successivo della richiesta:

In attesa fino a: / / - :

For all pending* states.

Tipo articolo:

Tipologia Assistenza:

* Commessa:

* Area:

* Classificazione:

Tempo (minuti):

4.11 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Su OTRS sarà possibile specificare possibili SLA per le singole Code.

Sarà inoltre possibile specificare SLA specifici per alcuni utenti utilizzando delle Sottocode dedicate della stessa Coda (**RFB14**)

Modifica coda

* Nome:

Sotto-coda di:

* Gruppo:

Tempo di sblocco automatico minuti:
 0 = nessuno sblocco automatico - 24 ore = 1440 minuti - Sono considerate solo le ore lavorative.
 Se un agente blocca un ticket e non lo chiude prima dello sblocco automatico, il ticket viene sbloccato e diventa disponibile per altri agenti.

Escalation - Prima risposta (minuti): (Notificato da)
 0 = nessuna escalation - 24 ore = 1440 minuti - Sono considerate solo le ore lavorative.
 Se non c'è un nuovo contatto con il cliente, sia per email che per telefono per un ticket nuovo, prima che il tempo qui definito scada, il ticket viene scalato.

Escalation - Aggiornamento (minuti): (Notificato da)
 0 = nessuna escalation - 24 ore = 1440 minuti - Sono considerate solo le ore lavorative.
 Se c'è un articolo aggiunto, come un follow-up o il portale cliente, il tempo di aggiornamento di scalo viene azzerato. Se non c'è un contatto con il cliente, sia per posta che per telefono, aggiunto al ticket prima che scada il tempo definito qui, il ticket viene scalato.

Escalation - Soluzione (minuti): (Notificato da)
 0 = nessuna escalation - 24 ore = 1440 minuti - Sono considerate solo le ore lavorative.
 Se il ticket non viene impostato a chiuso prima che scada il tempo qui definito, il ticket viene scalato.

* Opzioni per i follow-up:
 Specifica se i follow-up ai ticket chiusi riaprono i ticket, vengono respinti o portano a un nuovo ticket.

* Blocco del ticket dopo una prosecuzione:
 Se un ticket viene chiuso e il cliente invia un follow-up, il ticket sarà preso in carica dal vecchio proprietario.

* Indirizzo di sistema:
 Sarà l'indirizzo del mittente di questa cosa per le risposte via email.

Chiave di default per le firme (supporto-interno@yacme.com):
 To use a sign key, PGP keys or S/MIME certificates need to be added with identifiers for selected queue system address.

* Saluto:
 Saluto (parte iniziale) per le email generate automaticamente dal sistema.

* Firma:
 Firma (parte finale) per le email generate automaticamente dal sistema.

Calendario:

* Validità:

Commento:

oppure oppure

4.12 ASSET E PROCESSI

OTRS permette, tramite l'installazione e la configurazione del pacchetto aggiuntivo ITSM Module Stable Releases, la gestione di **Asset** e **Processi**.

Tali funzionalità risultano molto utili in ambito gestionale e rispettano lo standard ITIL v3.

4.12.1 ASSET

Una volta installato e configurato il pacchetto ITSM Module Stable Releases e abilitati gli utenti all'uso del modulo itsm-configitem, sarà possibile gestire gli Asset tramite il menù CMDB

Dashboard Calendario Ticket FAQ Servizi **CMDB** ITSM Changes Resoconti Admin 

Aggiungi: Elemento di configurazione

Filtro per classi

Digita qualche carattere per attivare il filtro...

Suggerimento

Select a Class from the list to create a new Config Item.

Lista

- CLASSE
- Computer
- Hardware
- Sede
- Rete
- Software

Una volta compilati tutti i campi richiesti sarà possibile visualizzare e interagire col nuovo asset nella Vista Globale.

Dashboard Calendario Ticket FAQ Servizi **CMDB** ITSM Changes Resoconti Admin 

Overview: ITSM Configitem: Tutti

Tutti 1 Computer 1 Hardware 0 Sede 0 Rete 0 Software 0				
Aggiornamento multiplo				
<input type="checkbox"/>	STATO DELL'INCIDENTE	STATO DI IMPLEMENTAZIONE	▲ CONFIGITEM#	NOME
<input type="checkbox"/>	■	■	1022000001	YAUB0001

4.13 FAQ

Una volta installato e configurato il pacchetto **FAQ** sarà possibile inserire e visualizzare le FAQ in una struttura ad albero.

Le FAQ sono ad inserimento manuale e richiamabili direttamente dal ticket.

▼ Impostazioni dei ticket

* Commessa: SUPPASS-OTRS (Attività generiche sviluppo OTRS interno) x

* Cliente: Interno

* Area: Sviluppo x

* Classificazione: Evolutiva x

* Risolto: No x

▼ Aggiungi articolo

* Oggetto:

Opzioni: [FAQ]

* Testo:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Formato ▾ | Carattere ▾ | Dim... ▾ | ▾ | ▾ | | Sorgente

Allegati:
 Click to select files or just drop them here.

Una volta richiamata la FAQ verrà creata una nota di risoluzione all'interno del ticket.

FAQ

Sottocategorie

NOME	COMMENTO	SOTTOCATEGORIE	ARTICOLI FAQ
Misc	Misc Comment	0	1
Prova	no comment 1	0	0

Articoli FAQ: FAQ

0-0 di 0
S

Nessun dato della FAQ trovato.

Cerca

Wildcard sono permessi.

Ultimi articoli FAQ creati

Nuova FAQ

Misc - en - interno (agente) - 07/06/2019 12:56
(Europe/Rome)

Ultimi articoli FAQ aggiornati

Nuova FAQ

Misc - en - interno (agente) - 07/06/2019 12:56
(Europe/Rome)

Top 10 articoli FAQ

1. Nuova FAQ

Misc - en - interno (agente) - 07/06/2019 12:56
(Europe/Rome)

4.14 REPORTISTICA

OTRS mette a disposizione una Release completa per la gestione dei **Report**.

Tali Report sono personalizzabili dall'utente e possono essere presentati sia sotto forma grafica (**RFB22**) che testuale in tabelle (**RITE7**).

Dashboard Calendario Ticket FAQ Servizi CMDB ITSM Changes Resoconti Admin Q

Statistics Management

Azioni

Statistiche

▲ STATE#	TITOLO	OGGETTO
10001	List of tickets closed last month	Ticketlist
10002	New Tickets	TicketAccumulation
10003	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist
10004	List of tickets closed, sorted by response time	Ticketlist
10005	List of tickets created last month	Ticketlist
10006	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist
10007	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist
10008	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist
10009	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation
10010	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist



4.15 SURVEY

Con OTRS è possibile eseguire delle **analisi** rivolte ad un gruppo di utenti (anche tutti) per chiedere una valutazione del livello di servizio ricevuto (**RFF9**).

4.16 INTEGRAZIONI CON SISTEMI ESTERNI

Gli sviluppi riportati di seguito, o parte di essi, che si integrano col db di OTRS, **dovranno essere revisionati ad ogni aggiornamento**. In ogni caso, tali integrazioni sono meno invasive delle precedenti modifiche del front-end e, di conseguenza, meno impattate in caso di aggiornamento

Per quanto riguarda le integrazioni con i sistemi esterni, installando OTRS su DB Oracle, le integrazioni con gli altri sistemi che condividono lo stesso Core Oracle risultano semplici, infatti basterà estrapolare i dati desiderati e inserirli in campi dinamici o direttamente nell'Asset (**RITE3, RITE4**).

Codice	Descrizione	Impatto su aggiornamento	Sviluppi necessari	Note	Chiamante	Ricevente	Riferimento
RITE1	Integrazione con AD sia per autentica che per recupero dati.	NO	NO	Modifica dei file di configurazione di OTRS	OTRS	OTRS	5.4
RITE2	Integrazione con SCCM per recupero tipologia dispositivo.	SI	SI	Necessario sviluppo Va verificata la struttura delle informazioni richieste e realizzata una vista condivisa sul db di SCCM Successivamente va implementata una funzione per inserire i dati negli Asset	DB SQL Server SCCM	OTRS	5.2.2
RITE3	Integrazione con DB Oracle applicativo gestionale di beni mobili.	SI	SI	Necessario sviluppo Va verificata la struttura delle informazioni richieste e realizzata una vista condivisa sul db dei "beni mobili" Successivamente va implementata una funzione per inserire i dati negli Asset	DB Oracle "beni mobili"	OTRS	5.13
RITE4	Integrazioni con db/vista Oracle anagrafica dipendenti, assegnazione struttura organizzativa e rubrica telefonica.	SI	SI	Necessario sviluppo Va verificata la struttura delle informazioni richieste e realizzata una vista condivisa sul db "anagrafica" Successivamente va implementata una funzione di allineamento a delta tra l'anagrafica di OTRS e la vista	DB Oracle "anagrafica"	OTRS	5.5.1
RITE5	Autentica su AD sia per back-office che per front-office.	NO	NO	Modifica dei file di configurazione di OTRS	OTRS	OTRS	5.4
RITE6	Possibilità di autenticare su più fonti in cascata.	NO	NO	Modifica dei file di configurazione di OTRS, se AD non permette il login sarà visualizzata la pagina di login di OTRS	OTRS	OTRS	5.4
RITE7	Esportazione dei dati per elaborazioni successive.	NO	NO	Modifica della Reportistica di OTRS secondo le esigenze dell'Agente	OTRS	Agente	

4.17 SVILUPPI NECESSARI PER SODDISFACIMENTO REQUISITI DI FRONT END E BACK END

Gli sviluppi riportati di seguito, dal momento che modificano l'interfaccia base di OTRS, **dovranno essere revisionati ed eventualmente riscritti**, nel caso in cui venga effettuato un **aggiornamento** di versione dei pacchetti base di OTRS o un aggiornamento dei componenti con cui si integrano. Trattandosi di javascript, la portabilità è sicura.

Codice	Descrizione	Impatto su aggiornamento	Note	Riferimento
RFB12	Si deve poter gestire un albero su più livelli per poter catalogare i ticket e/o l'attribuzione di tag.	SI	E' possibile gestire l'albero con i campi dinamici e un file xml statico, però la visualizzazione in mutua esclusione va gestita modificando il front-end con un javascript	5.2.2
RFB19	Per poter collegare più ticket devono essere messe a disposizione delle funzioni "semplici" di verifica ad esempio se esistono altri ticket aperti dallo stesso utente o sullo stesso dispositivo.	NO	OTRS permette di verificare se ci sono ticket aperti dallo stesso utente o sullo stesso dispositivo	5.4
RFF4	Si deve poter configurare un albero di domande da porre all'utente in base alla tipologia di richiesta di assistenza	SI	E' possibile gestire l'albero con i campi dinamici e un file xml statico, però la visualizzazione in mutua esclusione va gestita modificando il front-end con un javascript	5.2.2
RFF5	L'utente deve essere "aiutato" nella compilazione del form acquisendo informazioni nelle fonti dati già presenti (vedi requisiti di integrazione)	SI	E' possibile gestire l'albero con i campi dinamici e un file xml statico, però la visualizzazione in mutua esclusione va gestita modificando il front-end con un javascript	5.2.2

4.18 VERSIONAMENTO DI OTRS

I pacchetti che dovranno essere installati sono i seguenti:

OTRS Community Edition Stable Releases 6.0.19
 OTRS ITSM Module Stable Releases Bundle 6.0.19
 OTRS Community Edition Features Stable Releases FAQ Feature 6.0.19
 OTRS Community Edition Features Stable Releases Survey Feature 6.0.12

Tali pacchetti sono da considerarsi aggiornabili **al netto degli sviluppi ad hoc** che hanno **modificato l'interfaccia base** di OTRS.

Sarà possibile aggiornarli in futuro, ma è possibile che **debbono essere revisionate ed eventualmente riscritti** le integrazioni al punto 5.13 e i javascript al punto 5.14.

4.19 VALUTAZIONE REQUISITI TECNICI

La valutazione riportata di seguito è stata redatta in seguito alla call con il cliente

RT01 – Architettura

OTRS è distribuito a 2 livelli per cui la separazione degli ambienti diventa:
 1 livello – Web/Application
 2 livello – DataBase

RT02 – Interfaccia

OTRS utilizza javascript e funziona solo su browser certificati

RT03 – Licenze aggiuntive

NON APPLICABILE

RT04 – Geoserver

NON APPLICABILE

RT05 – Compatibilità

OTRS è sviluppato a livello mondiale e non segue i vincoli di un solo Stato ma le raccomandazioni del W3C sono rispettate, inoltre, i seguenti browser sono certificati:

Microsoft Internet Explorer 11+

Firefox 31+

Safari 6+

Per quanto riguarda gli accessi SSL/TLS, OTRS è compatibile ma l'implementazione sarà fatta direttamente dal sistemista del Comune.

RT06 – Accesso ai dati

L'Accesso ai Dati sarà gestito dal Sistemista del Comune.

RT07 – Backup

Backup e DR saranno gestiti dai Sistemisti del Comune

RT08 – Sicurezza e privacy

Se si esegue un'istanza locale di OTRS Community Edition, è necessario che la valutazione sui passi che è necessario adottare per conformarsi al regolamento GDPR sia fatta dal proprio dipartimento legale. I passaggi indicati al link <https://otrs.com/gdpr/> si applicano solo alle istanze OTRS che vengono eseguite nel nostro ambiente completamente gestito. (Tradatto da: <https://otrs.com/gdpr/>)

La proposta è di coinvolgere i Sistemisti del Comune facendosi dare le linee guida da seguire e programmare degli aggiornamenti di sicurezza settimanali.

RT09 – Server

Già presente in stima

RTE01 – Sistema Operativo

Linux RedHat 7 (64 bit) o superiore. L'installazione verrà effettuata su RH8, come da richiesta dei sistemisti dell'ente

RTE02 – Database

1) Oracle Real Application Cluster – Oracle Database 11.2.0.4 – Spatial option

RTE03 – Application-Web Server

Tomcat 7 + OpenJDK 1.8 (come da richiesta dei sistemisti dell'ente) + apache 2.4 + NLB
OpenJDK 1.8 risulta supportata da OTRS, come da specifiche (<https://community.otrs.com/download-otrs-community-edition>). Qualora si verificassero problemi tra OpenJDK 1.8 e con uno script Pentaho che viene lanciato per allineare le varie anagrafiche, leggendo i dati da db Oracle, si utilizzeranno metodi alternativi - ad esempio - i semafori, che non creano problemi di compatibilità con la OpenJDK 1.8.

RTE04 – Canali di comunicazione

OK

RTE05 – Pubblicazione internet

OK

RTE06 – Condivisione piattaforme e server

OK

RTE07 – Prima installazione e aggiornamenti

Il personale definito dal Comune verrà istruito tramite training on the job e documentazione su Aggiornamenti e Rilasci.

RTE08 – Privilegi di amministrazione

Indicheremo i punti da modificare per effettuare un cambio password al termine dell'Installazione. Per quanto riguarda l'accesso al DB servono permessi totali solo per quanto ri-

guarda gli schema relativi al progetto. Non servono permessi sysdba perché le performance, le dimensioni occupate e il tuning si controllano dalle tabelle user_.

RTE09 – Accesso ai server

OK

RTE10 – Gestione server

NON APPLICABILE

RD01/06 – Manualistica

La manualistica per OTRS è reperibile al seguente link:

<https://doc.otrs.com/doc/manual/admin/6.0/en/html/index.html>

Per quanto riguarda le parti Custom, verrà fornita una documentazione tecnica dettagliata.

Oltre alla possibilità di pubblicare un help in linea come richiesto dai requisiti funzionali generici.

Già stimato nelle FAQ

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.

La manualistica per OTRS è reperibile al seguente link:

<https://doc.otrs.com/doc/manual/admin/6.0/en/html/index.html>

Per quanto riguarda le parti Custom, verrà fornita una documentazione tecnica dettagliata.

Requisiti Accessibilità, Usabilità e Normativi

NON APPLICABILE

4.20 TECNOLOGIA

1. Versione Software

OTRS Community Edition Stable Releases 6.0.19

OTRS ITSM Module Stable Releases Bundle 6.0.19

OTRS Community Edition Features Stable Releases FAQ Feature 6.0.19

OTRS Community Edition Features Stable Releases Survey Feature 6.0.12

2. Requisiti consigliati

Processore: 1 Xeon 3ghz (o analogo)

Ram: 16gb

HD: 256gb

Server Operating System:

Red Hat Enterprise Linux (RHEL) or CentOS

SUSE Linux Enterprise Server (SLES) or openSUSE

Ubuntu Server 14.04 LTS & 16.04 LTS

Database:

Oracle 10g o versioni successive

Web Server:

Apache2 + mod_perl2 o versioni successive (consigliato)

Web server con CGI support (CGI non consigliato)

Mail Server:

Microsoft Exchange, Qmail, Lotus Notes, Postfix, Sendmail, Exim

Browser non supportati:

Internet Explorer prima della versione 11

Firefox prima della versione 31

Safari prima della versione 6

4.21 INSTALLAZIONE

4.22 AMBIENTI

Saranno predisposti due ambienti identici, uno di **Test** e uno di **Produzione**.

4.23 INSTALLAZIONE PRODOTTI

Compresa nella presente fornitura è l'installazione della piattaforma OTRS in ambiente di Test e di Produzione.

4.24 FORMAZIONE

Per il trasferimento delle conoscenze necessarie relative all'utilizzo della piattaforma OTRS si consiglia l'acquisizione di **3 giornate** di formazione.

4.25 COLLAUDO

Al termine del collaudo sarà redatto un verbale che dovrà essere validato dai referenti.

4.26 VINCOLI E ASSUNZIONI

Gli sviluppi riportati nei paragrafi 5.14 e 5.15, o parte di essi, che modificano l'interfaccia base di OTRS, **dovranno essere revisionati ed eventualmente riscritti**, nel caso in cui venga effettuato un **aggiornamento** di versione dei pacchetti base di OTRS o un aggiornamento dei componenti con cui si integrano. Trattandosi di javascript, la portabilità è sicura.

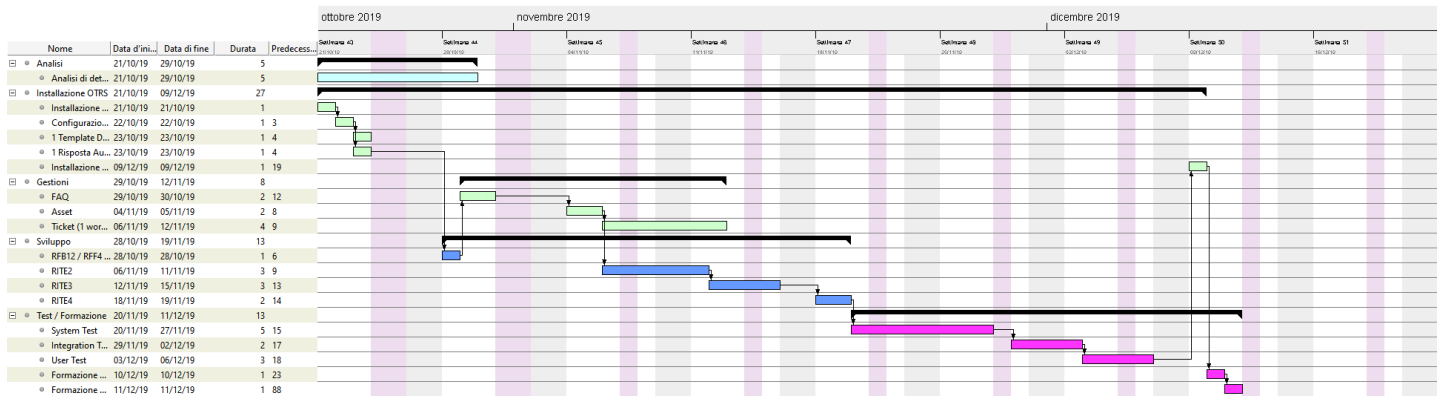
Tutto ciò che non è esplicitamente indicato è da ritenersi escluso dalla presente fornitura. In particolare non sono comprese nella fornitura:

Attività di monitoraggio dello stato dei server in cui è installata l'applicazione.

Le attività escluse dalla fornitura in oggetto potranno essere comunque oggetto di valutazione e di forniture dedicate.

5 PIANO DI PROGETTO

La pianificazione proposta prevede la realizzazione di tutte le attività descritte in precedenza.



Maggiori dettagli rispetto al piano progettuale proposto verranno forniti durante gli avanzamenti progettuali.

6 GRUPPO DI LAVORO

L'organizzazione di questo progetto considera e le esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni e mutua soluzioni dall'esperienza maturata dalla RTI su Amministrazioni con esigenze simili modulate sulle specificità dell'intervento.

Livello Progettuale

- **Responsabile CE (RCE)** → È il Referente unico per il contratto, interfaccia primaria dell'Amministrazione aderente. Coordina tutte le risorse coinvolte nelle attività. Assicura unitarietà di indirizzo, rispetto degli SLA contrattuali, elevata qualità ai servizi e deliverable rilasciati, consuntivazione, ecc.
- **Staff di governo (PMO)** → È la struttura di supporto al RCE nella gestione delle attività contrattuali. Presidia i principali processi operativi (Pianificazione, Qualità, Rischi, Risorse, Conoscenza), in stretta collaborazione con gli omologhi responsabili della Gestione del portfolio a supporto del Direttore Operativo, assicurando la piena integrazione tra tutti i processi operativi all'interno del nostro Raggruppamento e l'unitarietà di visione e di approccio.
- **Responsabili Tecnici dei Servizi (RTS)** → Per ogni servizio attivato, il nostro Raggruppamento nomina un Responsabile Tecnico con il compito di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi. I RTS dei servizi pianificano, coordinano e controllano le prestazioni dei Gruppi di Lavoro (GdL), costituiti ad hoc in funzione delle caratteristiche di ogni servizio e obiettivi/interventi richiesti e strutturati. Ogni GdL è guidato da un Capo Progetto e presenta una articolazione organizzativa specifica, in base alla dimensione e complessità delle attività.
- **Focal Point (FOP)** → Le risorse apportano competenza specialistica nel presidio dell'Amministrazione cliente, nell'attivazione dei Contratti e nell'esecuzione delle attività contrattuali. Riportano infatti alla struttura di Demand dal punto di vista gerarchico e al RCE dal punto di vista funzionale, assicurando ai GdL dei Contratti Esecutivi:
 - l'indirizzo generale (best practices, linee guida, strumenti) e il supporto specialistico per garantire servizi efficaci;
 - la correlazione con le Business Service Line del nostro Raggruppamento, con la funzione di HUB di competenza per i team progettuali.
- **Business Service Line** →: sono le strutture di "produzione" aziendali, che forniscono le risorse professionali da dedicare al Contratto, in funzione dell'ambito di intervento, degli ambiti di processo, delle soluzioni applicative e tecnologiche da implementare. Le BSL sono distinte nelle tre seguenti classi:
 - Business Unit: unità specializzate nel settore di riferimento o su tematiche di processo;
 - Laboratorio Prodotto: unità specializzate sulle tecnologie di interesse della fornitura;
 - Delivery Center: unità specializzate nell'erogazione di servizi informatici.

7 QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO

Per ogni servizio oggetto della presente proposta si riporta la % di effort delle singole figure professionali impiegate per la rispettiva erogazione.

Tipologia di servizio	Ambito	Capo Progetto	Analista Funzionale	Specialista di Prodotto	Architetto di Sistema	Analista Programmatore	DBA
Sviluppo software	Parametrizzazione e personalizzazione	8%	22%	20%	5%	30%	15%
Sviluppo software	Manutenzione evolutiva	5%	25%	10%	10%	40%	10%
Sviluppo software	Gestione applicativa e supporto utenti	5%	25%	5%	5%	50%	10%
Sviluppo software	Manutenzione adeguativa e correttiva	5%	30%	5%	5%	50%	5%

Il corrispettivo economico complessivo del presente Progetto Esecutivo è pari a **€ 29.000,00 (ventinovemila/00) IVA esclusa, salvo disponibilità economica presente nel Contratto Quadro SGI Lotto 2 al momento della stesura del relativo contratto esecutivo.**

L'articolazione per servizio di tali corrispettivi è riportata nella tabella a seguire, ove viene altresì indicata la modalità di rendicontazione del singolo servizio, la modalità di attivazione / esecuzione e la società del RTI responsabile ed esecutrice delle prestazioni oggetto di proposta.

Ambito	Modalità rendicontazione	Importo IVA esclusa
Parametrizzazione e configurazione OTRS	A corpo	€ 20.000,00
Manutenzione sui sistemi OTRS	A consumo	€7.800,00
Formazione sui sistemi OTRS	A consumo	€ 1.200,00

8 ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

Nell'ambito della specifica fornitura le attività saranno svolte dalle aziende secondo la ripartizione seguente:

Azienda	Ripartizione %
MANDATARIA: ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A.	0,00 %
MANDANTE: MUNICIPIA S.p.A.	100,00 %
MANDANTE: PricewaterhouseCoopers Advisory	0,00 %
MANDANTE: ENGIWEB SECURITY S.p.A.	0,00 %
MANDANTE: NTT DATA Italia	0,00 %
MANDANTE: SQS Italia	0,00 %

9 CONTRIBUTO A CARICO DELL'ENTE

Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, al presente contratto si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010:

Per progetti superiore al milione di euro l'Amministrazione Beneficiaria è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura del 8‰ (8 per Mille), per un valore di **€ 232,00 (duecentotrentadue/00)**

I contributi di cui all'art.18, comma 3 del D.Lgs.1 dic.2009 n. 177 sono considerati fuori campo dell'applicazione dell'IVA, ai sensi dell'art.2, comma 3, lettera a) del D.P.R. del 1972.

Per informazioni in merito al contributo a carico dell'Ente il riferimento da contattare è la dott.ssa Patrizia Bondavalli, telefono 0522/456164, indirizzo e-mail patrizia.bondavalli@comune.re.it

- FINE DOCUMENTO-