

**Alla c.a. Dott.ssa Barbara Leoni**  
**Comune di Reggio Emilia**  
**Piazza Scapinelli, 2**  
**42100 Reggio Emilia**

Modena, lì 13 Novembre 2014

**Oggetto: Offerta per servizio di prenotazioni online con Ufficio Anagrafe del Comune di Reggio Emilia**

## **1 Introduzione**

Presentiamo la nostra migliore proposta per l'erogazione di un servizio di prenotazione online destinato all'Ufficio Anagrafe del Comune di Reggio Emilia.

Il Comune di Reggio Emilia intende infatti dotare l'Ufficio di un servizio web che consenta ai cittadini la prenotazione online per operazioni relative a:

- Iscrizioni Anagrafiche
- Atti Notori
- Carte d'Identità.

Tale servizio consentirebbe ai cittadini di snellire l'espletamento di pratiche anagrafiche presso lo sportello, con ovvi benefici in tempo, costi e diminuzione dei disagi. Analoghi vantaggi deriverebbero per l'Amministrazione Comunale che vedrebbe ridurre l'onerosità del processo di gestione delle prenotazioni con conseguente riduzione dei costi ed ottimizzazione dell'uso delle risorse.

La nostra proposta prevede, per il cittadino, di un'area riservata ospitata all'interno del sito web comunale alla quale egli può accedere mediante le credenziali valide sul sistema regionale Federa. In pratica, chiunque abbia già un account Federa può già accedere al servizio senza ulteriori registrazioni. Una volta effettuato l'accesso, il cittadino viene guidato ad effettuare la prenotazione in base a pochi e semplici passi.

Per i cittadini che non dispongono di un accesso Internet, o che non si sentano a loro agio, sarà possibile effettuare la prenotazione per via telefonica o recandosi ad uno sportello e, in questi casi, saranno gli operatori del *call-center* o di sportello ad inserire nel sistema la prenotazione.

Tutte le prenotazioni inserite sono quindi consultabili dagli operatori abilitati al lavoro di sportello i quali, mediante un apposito modulo di *backoffice*, possono visualizzare e consultare l'agenda degli appuntamenti legata allo sportello.

Un ultimo modulo consente infine agli amministratori del sistema di configurare i vari parametri di funzionamento del sistema, per adattarlo alle varie esigenze di servizio venutesi a creare.

Il servizio viene erogato in modalità *cloud* ed ospitato su strutture esterne a quelle comunali, che non deve quindi farsi carico di alcuna risorsa informatica né hardware né software, beneficiando al tempo stesso di un servizio di elevatissima continuità di funzionamento, robustezza ed affidabilità.

Nel resto del documento presentiamo in dettaglio le specifiche tecniche del sistema proposto nonché la valutazione economica della fornitura, con particolare aderenza alle esigenze espresse durante la riunione del 6 ottobre u.s. con i rappresentanti del Comune Dott.ssa Barbara Leoni e Lorenza Catellani.

## 2 Moduli e funzionalità dell'applicazione

Descriviamo di seguito i vari moduli che compongono l'applicazione di prenotazione online, ciascuno dei quali è dedicato ad un particolare tipo di utilizzatore:

- Amministratore: supervisore interno<sup>1</sup> del servizio e dell'applicazione.
- Operatore: utente interno addetto all'inserimento degli appuntamenti che arrivano su canali diversi dall'on-line: di persona ai vari punti informativi o per richiesta telefonica.
- Sportello: utente interno che utilizza l'agenda sulla base della quale potrà effettuare gli incontri con i cittadini che hanno prenotato degli appuntamenti
- Cittadino: utente esterno che utilizza il servizio per fissare un appuntamento con uno sportello contestualizzando l'argomento, la sede e la data dell'incontro.

Tutti i moduli prevedono operazioni generali per la modifica o il recupero della password. Nel caso del modulo CITTADINO queste operazioni avvengono secondo quanto previsto dal sistema regionale Federa.

### 2.1 Modulo CITTADINO

È il modulo integrato nel sito web comunale che consente ad un cittadino (utente esterno) di scegliere e fissare un appuntamento con un determinato sportello, in funzione del tipo di operazione che intende compiere.

Il servizio è ad accesso riservato, previa autenticazione "debole" mediante il sistema regionale Federa. In altre parole, qualunque cittadino in possesso di credenziali sul sistema Federa potrà accedere al sistema di prenotazione.

Una volta effettuato l'accesso il cittadino può gestire la propria agenda di appuntamenti creando prenotazioni ex novo o modificando prenotazioni esistenti.

Per creare una prenotazione il cittadino sarà guidato in modo da specificare:

- oggetto e tipo dell'appuntamento (Iscrizioni Anagrafe, Atti Notori o Carte d'identità)
- l'orario desiderato per l'appuntamento
- note libere ed opzionali relative all'appuntamento (per eventuali precisazioni)

L'applicazione propone pagine di calendario in cui sono evidenziate le giornate con disponibilità e selezionando un giorno l'applicazione mostra la lista di sedi ed uffici con i relativi slot orari ancora liberi.

---

<sup>1</sup> Per utenti *interni* s'intende personale del Comune nell'esercizio delle sue funzioni.

A questo punto l'utente può scegliere quello che più gli conviene e concludere l'operazione di prenotazione.

Ad operazione avvenuta il cittadino riceve un avviso via email<sup>2</sup> che gli conferma l'appuntamento riportando sede, data ed orario dell'appuntamento.

## 2.2 Modulo OPERATORE

L'utente è un dipendente comunale che presiede un punto informativo o un centralino telefonico ai quali il cittadino si rivolge per fissare un appuntamento ai servizi elencati in precedenza. Si tratta di fatto di consentire anche a chi non dispone di collegamento ad Internet, o non si trova a proprio agio con lo strumento elettronico, di effettuare le prenotazioni.

La principale differenza consiste nella identificazione del cittadino che, in questo caso, deve declinare una serie di informazioni all'operatore che provvederà poi ad inserirle nel sistema. Non vi è quindi una fase di autenticazione tramite Federa, come nel precedente caso: gli Operatori sono utenti interni al Comune abilitati tramite il modulo Amministratore (vedi cap. 2.4).

L'interfaccia per l'operatore consente di effettuare una prenotazione per conto terzi acquisendo le seguenti informazioni:

- Nome dell'utente
- Cognome dell'utente
- N. Telefono dell'utente
- E-mail dell'utente
- Oggetto o tipo dell'appuntamento
- Orario desiderato per l'appuntamento
- Note relative all'appuntamento (opzionali)

L'applicazione proporrà una pagina di calendario nella quale sono evidenziate le giornate in cui vi è la disponibilità di fissare un appuntamento del tipo richiesto a partire dall'orario desiderato e, selezionando un giorno, accederà alla lista delle sedi degli uffici in grado di fissare l'appuntamento e dei relativi sportelli che possono erogare il servizio.

A questo punto l'operatore propone all'utente le alternative e l'utente potrà scegliere quello che più gli aggrada. A questo punto l'operatore conclude la prenotazione e il sistema invia un promemoria con tutti i dati della prenotazione all'indirizzo e-mail fornito dall'utente.

Da notare che nel caso di prenotazioni effettuate tramite canali differenti da quello on-line, non essendoci un'autenticazione tramite Federa il cittadino non può utilizzare il servizio on-line per effettuare visualizzazioni o variazioni della prenotazione effettuata telefonicamente o allo sportello.

## 2.3 Modulo SPORTELLO

Il modulo Sportello è destinato agli operatori di sportello, ossia coloro che ricevono effettivamente il cittadino prenotato e che svolgono con lui la pratica richiesta. È destinato ad utenti interni

---

<sup>2</sup> L'applicazione è predisposta per poter inviare avvisi via SMS. L'attivazione di questo servizio non è tuttavia oggetto di questa offerta.

appositamente abilitati dall'amministratore di sistema (vedi cap. 2.4) e consente loro di prendere visione dell'agenda degli appuntamenti per il proprio ufficio/sportello, selezionandolo da un'apposita lista. Ogni volta che si presenta il cittadino prenotato, l'operatore lo spunta dalla lista per mantenere un registro aggiornato.

Il sistema è quindi flessibile e consente ad esempio prendere temporaneamente in carico le prenotazioni di un altro sportello, o di recuperare qualcuno che si è presentato in ritardo.

## 2.4 Modulo AMMINISTRATORE

Si tratta in realtà di una serie di moduli, ad uso esclusivo dell'Amministratore del servizio, e che gli consente di gestire i profili degli utenti interni, le sedi, gli sportelli, gli argomenti dell'appuntamento, la durata degli appuntamenti e le fasce orarie in cui è possibile fissarli.

L'amministratore, tramite l'interfaccia a lui dedicata, avrà accesso alle funzioni che gli consentiranno di:

- Definire i profili del personale interno preposto all'utilizzo dell'applicazione
- Pianificare le disponibilità degli sportelli Comunali preposti al servizio,
- Specializzare gli sportelli per capacità di trattazione di atti,
- Stabilire la durata di ciascun appuntamento valevole per ogni sportello in funzione delle pratiche da gestire.
- Gestire i calendari definendo giornate di chiusura straordinarie di uno sportello e spostando su altri sportelli le eventuali code di appuntamenti previste per lo sportello che effettua la chiusura straordinaria.
- Visualizzare la lista degli appuntamenti, per ciascun sportello e in un intervallo di tempo.

L'Amministratore può inoltre effettuare la gestione di una chiusura straordinaria di uno sportello che consente di decidere come trattare gli appuntamenti già pianificati a seguito di eventi straordinari di chiusura (scioperi, assemblee, manutenzioni, ecc.). Tale funzionalità consente quindi di:

- Individuare uno sportello che necessita di essere chiuso per un certo periodo.
- Individuare un ulteriore sportello che si farà carico degli eventuali appuntamenti che riguardano il periodo in cui lo sportello dovrà effettuare la chiusura.

Il comportamento dell'applicazione è quello di eliminare lo sportello che effettuerà la chiusura straordinaria dalla lista di disponibilità per il periodo specificato. Gli eventuali appuntamenti in essere nel periodo di assenza vengono così gestiti:

- **Se non ci sono appuntamenti** l'applicazione non effettua alcuna operazione
- **Se ci sono appuntamenti** l'applicazione provvederà a:
  - Per tutti gli impegni in essere dello sportello oggetto di chiusura che sono in corrispondenza di orari per i quali non esistono ulteriori impegni da parte dello sportello sostituto, l'applicazione provvede a riassegnare gli appuntamenti allo sportello sostituto
  - Per tutti gli impegni in essere dello sportello oggetto di chiusura che sono in corrispondenza di orari per i quali lo sportello sostituto ha, a sua volta, impegni in essere, l'applicazione provvede a cancellare tutti gli appuntamenti
- L'applicazione provvede in ultimo ad inviare comunicazione a tutti gli interessati che sono coinvolti o nella cancellazione o nella riallocazione di un appuntamento

### 3 Servizio di Help Desk

Il servizio prevede l'assistenza telefonica per gli utenti e la possibilità di segnalare malfunzionamenti dell'applicazione.

Il servizio telefonico viene fornito dal Lunedì al Venerdì di tutti i giorni feriali con il seguente orario: dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30.

La richiesta del servizio potrà essere inoltrata tramite telefono ed e-mail da parte del Vostro personale preposto all'attivazione.

Le segnalazioni email sono ovviamente disponibili h24 ma la segnalazione verrà comunque gestita nelle fasce orarie indicate in precedenza per l'assistenza telefonica. Le richieste telefoniche sono prese in carico immediatamente e smistate allo specialista interno preposto alla risoluzione del problema.

### 4 Servizio di manutenzione

L'erogazione del servizio include la manutenzione ordinaria e correttiva dell'applicazione. Sono invece esclusi interventi relativi a manutenzione evolutiva, adattiva o straordinaria che andranno valutati separatamente.

A questi servizi si aggiungono i servizi riguardanti il monitoraggio proattivo dell'infrastruttura e dei livelli sovrastanti sistemistici ed applicativi.

La copertura riguarda tutti i moduli dell'applicazione fornita per la prenotazione degli appuntamenti del settore Anagrafe del Comune di Reggio Emilia.

### 5 Servizio di hosting

L'applicazione è erogata in modalità *cloud* da risorse di Képos. Il servizio cloud include:

- Le risorse hardware, software e di connettività necessarie all'esecuzione dell'applicazione
- Le risorse accessorie per la garanzia del backup dei dati
- L'aggiornamento delle versioni di sistemi operativi e del software di sistema quando necessario

Qualora questi aggiornamenti non garantissero la compatibilità a ritroso per l'esecuzione dell'applicazione, l'adattamento di quest'ultima sarà oggetto di una manutenzione straordinaria e quindi non inclusa in quanto previsto dal capitolo precedente.

Le risorse sono ospitate presso un Data Center di Modena che offre servizi a INFOCERT e a CNA, e del quale forniamo di seguito le principali caratteristiche e proprietà.

#### 5.1 Caratteristiche dell'infrastruttura preposta all'hosting del servizio

L'infrastruttura prevista per ospitare l'applicazione che erogherà il servizio è dimensionata per poter supportare convenientemente il carico di circa un centinaio di accessi al giorno sulla base del consuntivo dei dati annuali del 2013 che hanno fatto registrare circa 25.000 appuntamenti per il rilascio di carte d'identità e circa 11.000 appuntamenti inerenti atti notori.

La soluzione proposta e le risorse informatiche (hardware, software e connettività) predisposte si basano su queste stime al fine di garantire adeguati livelli di servizio e prestazioni.

Tali risorse potranno essere aumentate se nel tempo dovessero aumentare il numero degli accessi o il numero di servizi. Tale aumento verrà, nel caso, integrato nel canone annuo di hosting.

La soluzione garantisce una SLA di continuità del servizio (99% di uptime) nonché della necessità di avere una struttura monitorata 24x7x365.

La soluzione proposta è particolarmente indicata per la realizzazione di infrastrutture complesse, facilmente scalabili, che ospitano applicazioni avanzate e che richiedono prestazioni adeguate e continuità di servizio.

L'infrastruttura è costituita da un server virtuale dotato di:

- Sistema operativo Microsoft Windows Server 2008
- DBMS Microsoft SQL Server 2008
- 1 CPU
- 4 GB di RAM
- 100 GB di Disco
- Servizio di backup giornaliero dei dati con retention di 15 giorni

## 5.2 Caratteristiche del Centro Servizi

Gli aspetti strutturali e logistici del Centro Servizi sono di seguito elencati:

- **Edificio:** costruito con norme antisismiche.
- **Sicurezza:** accessi protetti da allarmi stabilmente inseriti, strutture antisfondamento, controllo laser anti-intrusione, accesso riservato solo a personale autorizzato. Presidio locale dell'interno dei locali con telecamere che coprono l'intera superficie del data-center. Presidio esterno con telecamere che coprono l'intera superficie dell'area circostante.
- **Sorveglianza:** Presidio remoto, interno ai locali ed esterno tramite infrarossi, affidato ad istituto di vigilanza, attivo H24 x 365.
- **Alimentazione:** alimentazione elettrica ridondata e dotata di gruppi di continuità e gruppo elettrogeno in grado di fornire sopravvivenza illimitata agli eventuali blackout della rete elettrica.
- **Condizionamento:** Locali condizionati con 4 sistemi indipendenti e ridondata, dei quali solo 2 in funzione contemporaneamente, monitorati H24 x 365 che garantiscono temperatura e umidità costante.
- **Antincendio:** rilevatori antifumo con attivazione dei relativi impianti di spegnimento automatico degli incendi a saturazione di ambiente con estinguente chimico gassoso.
- **Rack:** tutti i server sono alloggiati in rack in grado di contenere apparati di dimensione standard. Ai rack giunge una doppia linea di alimentazione proveniente da quadri elettrici separati. Le prese elettriche, ridondate, si trovano all'interno del singolo armadio.
- **LAN Terabit.** Tutti i sistemi ospitati in Datacenter sono connessi da rete locale Terabit Ethernet.
- **Internet:** Servizio di accesso alla rete pubblica ad alta velocità, tramite doppio carrier, ognuno dei quali dotato di doppia linea di accesso, su reti indipendenti, con apparati ridondata e cooperanti. Connettività di 100Mbps da e verso la rete pubblica per entrambi i carrier. Servizio di gestione della sicurezza tramite firewall, di gestione interna, implementabile su specifiche del committente. Pubblicazione dei servizi Web in alta affidabilità in grado di uscire da entrambi i carrier tramite una politica di backup della pubblicazione.

- **Accessi:** L'accesso fisico al DC è ristretto al solo personale autorizzato da controllo automatico tramite badge personali. Altri accessi sono regolamentati da severe procedure di abilitazione e possono avvenire solo in presenza di personale del data-center tramite richiesta formale di accesso.
- **Storage:** implementato su tre apparati differenti (SAN HP EVA8400, SAN HP EVA8000, SAN HSC ASM 2100) con dischi in fibra ridondati (Raid 1 e 5) e Controller ridondati per offrire i massimi livelli di sicurezza a seguito di malfunzionamenti HW di un disco che risultano totalmente invisibile all'utente non producendo alcun disservizio.
- **Backup:** realizzato con sistema HP Dataprotector su VTL HP 9000. Backup full giornaliero. Conservazione dei dati in luogo remoto e protetto con frequenza settimanale. Accesso agli apparati di storage limitato e normato. Team dedicato con regole comportamentali formalizzate. Disclosure valutata con il cliente e solo in forma formalizzata.
- **Connettività:** connettività Internet con banda in best effort. Uscita verso Internet tramite doppio carrier 100Mbps + 100Mbps, ridondanza a caldo nella navigazione

## 6 Offerta economica

Il prezzo per tutti i servizi contemplati nella presente offerta ed erogati per 24 mesi al settore Anagrafe del Municipio di Reggio Emilia è fissato a 9.000€ oltre IVA.

Codice	Descrizione	PREZZO
PGA	Prezzo per i primi due anni di servizio all inclusive	€ 9.000,00
	<b>IMPONIBILE:</b>	<b>€ 9.000,00</b>
	<b>IVA:</b>	<b>€ 1.980,00</b>
	<b>TOTALE:</b>	<b>€ 10.980,00</b>

A partire dal terzo anno sarà previsto un canone annuale di 3.200€ oltre IVA a copertura dell'infrastruttura utilizzata per l'erogazione del servizio in modalità cloud dell'hosting dell'applicazione, del servizio di help-desk e di assistenza telefonica, e della manutenzione ordinaria dell'applicazione.

Codice	Descrizione	PREZZO
CCL	Canone annuale per erogazione applicazione in cloud a partire dal terzo	€ 3.200,00
	<b>IMPONIBILE:</b>	<b>€ 3.200,00</b>
	<b>IVA:</b>	<b>€ 704,00</b>
	<b>TOTALE:</b>	<b>€ 3.904,00</b>

## 7 Condizioni di pagamento

- **IVA:** esclusa
- **Pagamento:** 60 giorni data fattura
- **Fatturazione:** all'atto dell'ordine per il servizio biennale. A gennaio di ciascun anno per i canoni dovuti a partire dal terzo anno.
- **Riferimenti bancari per l'accredito degli importi:** evidenziati sulle fatture emesse

L'offerta è valida per 30 gg. dalla data del presente documento.

Restiamo a Vostra disposizione per qualsiasi ulteriore informazione e, in attesa di un Vostro cortese riscontro, porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Dott. Gaetano D'Imprima  
