

# Allegato Tecnico Accesso Dati Registro Imprese (ADRIER)

## [Nota di lettura](#)

### [1 Descrizione del servizio](#)

#### [1.1 Definizione e Acronimi](#)

#### [1.2 Descrizione generale](#)

#### [1.3 Riservatezza e protezione dei dati personali](#)

#### [1.4 Descrizione dei servizi offerti](#)

### [2. Attivazione dei servizi](#)

### [3. Esercizio del servizio](#)

#### [3.1 Disponibilità del servizio](#)

#### [3.2 Assistenza in esercizio](#)

##### [3.2.1 Help Desk](#)

##### [3.2.2 Manutenzione correttiva](#)

#### [3.3 Livelli di servizio \(SLA\)](#)

## 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 il servizio Accesso Dati Registro Imprese dell'Emilia-Romagna (ADRIER) è realizzato da LepidaSpA utilizzando il servizio "Porta dominio Registro Imprese" messo a disposizione da Unioncamere, per il tramite di InfoCamere (società consortile per l'informatica delle Camere di Commercio Italiane) e pertanto i dati disponibili sul sistema e la relativa fruizione dipendono dal servizio di Infocamere e dalla relativa evoluzione.

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

# 1 Descrizione del servizio

## 1.1 Definizione 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 (CNER) 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;
- Servizi Porta di Dominio Registro Imprese: servizi di ricerca e consultazione dei dati del Registro Imprese resi disponibili dalla porta di dominio Registro Imprese in modalità di cooperazione applicativa messi a disposizione da Unioncamere, per il tramite di InfoCamere, in attuazione di quanto previsto dalla vigente normativa in materia ed in conformità ai principi stabiliti dal Codice di Amministrazione Digitale (CAD).

## 1.2 Descrizione generale

ADRIER (Accesso Dati Registro Imprese dell'Emilia-Romagna) è un sistema realizzato da LepidaSpA, che sfrutta la Porta di Dominio Registro Imprese, per l'erogazione dei servizi di consultazione della banca dati nazionale del Registro Imprese a favore di tutti gli Enti pubblici del territorio dell'Emilia-Romagna, aderenti alla convenzione CNER.

Il sistema ADRIER permette l'accesso alla banca dati nazionale del Registro Imprese attraverso le seguenti modalità:

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- interfaccia web (ADRIER Web); tramite la quale è possibile effettuare la ricerca e la visualizzazione dei dati presenti nella banca dati nazionale del registro imprese in modalità sincrona;
- web services (ADRIER Gate); è possibile l'utilizzo di interfacce web services da parte di software di back office e front office per la ricerca e la visualizzazione dei dati presenti nella banca dati nazionale del registro imprese in modalità sincrona.

I dati disponibili riguardano le imprese di tutto il territorio nazionale, in relazione al loro stato e situazione al momento della consultazione, mentre non sono disponibili i dati storici delle stesse. I servizi disponibili attingono le informazioni in tempo reale dalla banca dati nazionale Registro Imprese.

Il sistema ADRIER è gestito centralmente da LepidaSpA e prevede quattro tipologie di utenti:

- *utente web* : operatore dell'Ente che utilizza i servizi di ADRIER web;
- *utente gate*: accesso che identifica un servizio telematico dell'Ente che accede ai servizi ADRIER Gate;
- *amministratore centrale*: sono utenti di LepidaSpA con funzioni di gestione del sistema ADRIER, degli utenti gate, degli accessi degli amministratori locali e di eventuali utenti web.

### 1.3 Riservatezza e protezione dei dati personali

La titolarità dei dati del Registro Imprese trattati attraverso il sistema rimane in capo ad Infocamere che fornisce il servizio Porta dominio Registro Imprese. L'Ente fruitore è, invece, Titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'accesso della banca dati, in ragione dell'autonomia decisionale posseduta ed in considerazione dell'attività istituzionale perseguita. Il trattamento dei dati personali acquisiti tramite il sistema ed in forza della convenzione sottoscritta da LepidaSpA e Regione Emilia-Romagna con Infocamere e UnionCamere per conto di tutti gli Enti Soci di LepidaSpA, in modo adeguato è di responsabilità esclusiva dell'Ente fruitore ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e dai provvedimenti dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia.

LepidaSpA, nella sua funzione di gestore del sistema ADRIER, è titolare del trattamento delle informazioni e di quelle relative a tutti gli amministratori locali ed utenti inseriti nel sistema ai fini dell'utilizzo dello stesso.

Ciascun Ente utilizzatore si impegna a rispettare le regole previste per il servizio di Porta di dominio Registro Imprese ed in particolare:

- utilizzare le informazioni acquisite esclusivamente per lo svolgimento dei necessari compiti istituzionali, nel rispetto della normativa vigente, anche in materia di

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

consultazione delle banche dati, osservando le misure di sicurezza ed i vincoli di riservatezza previsti dalle normative vigenti;

- informare i propri operatori sulla possibilità di controlli e verifiche sugli accessi ai dati effettuati per un periodo di cinque anni di ciascuna consultazione e che potranno essere consegnati alle forze dell'ordine o alla magistratura a fronte di specifiche richieste;
- garantisce che non si verifichino accessi impropri, divulgazioni, comunicazioni, cessioni a terzi, né in alcun modo riproduzioni dei dati resi a esso disponibili;
- a non duplicare i dati resi disponibili e a non creare autonome banche dati non conformi alle finalità per le quali è stato autorizzato l'accesso;
- garantisce che l'accesso ai dati di cui sopra verrà consentito esclusivamente al proprio personale interno;
- utilizzare i servizi di ADRIER Gate evitando l'accesso massivo ai dati e procedendo conseguentemente soltanto ad interrogazioni puntuali di specifici dati.

LepidaSpA rende disponibili attraverso il sistema ADRIER i dati come risultano, attraverso la Porta di dominio Registro Imprese, negli archivi di Infocamere, al momento della consultazione/estrazione degli stessi e non assume responsabilità per la mancanza di aggiornamenti, per variazioni che possono successivamente intervenire e per danni diretti e/o indiretti che derivino da tali modificazioni nonché da eventuali interruzioni del servizio di Infocamere non preventivamente pianificabili.

## 1.4 Descrizione dei servizi offerti

I servizi offerti agli Enti sono i seguenti:

- **Ricerca** tramite uno dei seguenti parametri:
  - Codice Fiscale azienda;
  - Sigla provincia della Camera e numero REA;
  - Ragione sociale o denominazione dell'impresa.
- **Consultazione**, tramite codice fiscale dell'azienda o del socio, o sigla provincia della Camera e numero REA, al fine di ottenere i dati di dettaglio esposti sulla Porta di dominio Registro Imprese.

## 2. Attivazione dei servizi

L'attivazione del servizio ADRIER richiede la nomina di uno (o più) referente per ciascun Ente all'atto della firma del contratto che sarà il soggetto titolato a richiedere, per conto dell'Ente, l'attivazione dei servizi e a verificarne il corretto utilizzo. L'Ente si impegna a

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

comunicare tempestivamente a LepidaSpA l'eventuale variazione del referente attraverso formale comunicazione formale.

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

L'attivazione dei servizi avviene attraverso l'abilitazione di LepidaSpA di credenziali di accesso FedERa o SPID per gli utenti web (operatori dell'Ente) e di apposite chiavi di accesso per gli utenti gate.

Si precisa che l'abilitazione degli utenti web e degli utenti gate può essere effettuata solo da LepidaSpA.

La richiesta di attivazione deve pervenire a LepidaSpA da parte del referente summenzionato via PEC con le seguenti informazioni:

- per utenti web:
  - Nome e Cognome;
  - Codice Fiscale;
  - E-mail e telefono;
  - Ente di appartenenza.
- per utenti gate:
  - denominazione del servizio applicativo;
  - descrizione del servizio;
  - indirizzi IPv4 e IPv6 del servizio;
  - referente dell'Ente per lo specifico servizio;
  - e-mail e telefono dello specifico referente.

La medesima PEC deve rigorosamente riportare l'impegno del referente a comunicare tempestivamente a LepidaSpA la revoca dell'accesso per gli utenti abilitati da LepidaSpA. La revoca dell'accesso per gli utenti abilitati da amministratori locali è di responsabilità dell'Ente stesso e non necessita di comunicazioni a LepidaSpA.

Le modalità di attivazione degli utenti gate prevedono una fase di test e verifica preliminare da svolgersi congiuntamente tra LepidaSpA e l'Ente.

## 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 oltre agli eventuali interventi di manutenzione ordinaria e

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

straordinaria non programmata che comportino una interruzione del servizio da parte di Infocamere.

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:

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

## 3.2 Assistenza in esercizio

LepidaSpA fornisce due tipi di assistenza in esercizio:

- Servizio di help desk
- Manutenzione correttiva

Considerato che il sistema ADRIER prevede per gli utenti gate l'interfacciamento con applicativi degli Enti (back office o front office), si fa presente che rimane a carico di ciascun Ente la responsabilità delle soluzioni software che si interfacciano con ADRIER; pertanto l'Ente deve effettuare la corretta diagnosi in caso di malfunzionamenti in modo da identificare con opportuno grado di precisione eventuali problemi dovuti al servizio ADRIER. La segnalazione di eventuali malfunzionamenti da parte del referente dell'Ente, a seguito di un'accurata diagnosi nell'ambito del proprio dominio, sarà oggetto di analisi congiunta in modo da determinarne la natura e presa in carico da LepidaSpA qualora dovuta al servizio ADRIER.

Si ribadisce che LepidaSpA non è responsabile e non fornisce supporto agli Enti sulla natura e sulla correttezza delle informazioni esposte da Infocamere.

### 3.2.1 Help Desk

La segnalazione di eventuali malfunzionamenti e la richiesta di assistenza tecnica devono essere inoltrate al 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:

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

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

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

### 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.

### 3.3 Livelli di servizio (SLA)

I valori di SLA, su base quadrimestrale, riportati di seguito si riferiscono alla finestra temporale disponibilità del servizio di Help Desk ed esclusivamente alle attività di competenza di LepidaSpA e relativamente al servizio ADRIER.

Parametro	Valore	Livello di servizio
Tempo di presa in carico di un malfunzionamento dovuto al sistema ADRIER	60 minuti	90% dei casi
Tempo di diagnosi in caso di malfunzionamento bloccante	240 minuti	85% dei casi
Tempo di diagnosi in caso di malfunzionamento non bloccante	480 minuti	85% dei casi
Tempo di risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti bloccanti	480 minuti	75% dei casi

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

che non richiedono manutenzione correttiva		
Tempo di risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti non bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva	960 minuti	75% dei casi

*release: 2*

*data: 12.07.2018*

*redazione documento: Vania Corelli Grappadelli, Chiara Magrini*

*verifica documento: Kussai Shahin*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*