

# ABACO Manutenzioni



Tipologia: **SaaS**

ID Scheda: **SA-1482**

Stato corrente: **QUALIFICATA**

Azienda fornitrice: **Abaco SpA**

Referente commerciale:

Data di qualificazione: **01-12-2020 14:49**



## Descrizione generale del servizio

Il sistema Abaco Manutenzioni è un sistema integrato ma che si compone di tre "visioni" della gestione delle manutenzioni A. La visione del call center o del richiedente B. La visione dell'Ufficio Tecnico che deve incaricare l'esecuzione delle attività o programmare le manutenzioni ricorrenti C. La visione del fornitore o della squadra interna che deve eseguire l'intervento Per ognuna di queste "visioni" il sistema mette a disposizione uno specifico software con i soli comandi necessari per quella specifica attività diventando, in questo modo, molto semplice all'utilizzo. Oltre ai 3 software sono messe a corredo due app.

## Caratteristiche funzionali del servizio

- Inserimento delle richieste per gli utenti finali che richiedono gli interventi di manutenzione e per il personale addetto ai sopralluoghi
- Generazione degli ODL per i fornitori e per le squadre interne
- Gestione dei budget (capitoli di spesa)
- Gestione per il fornitore e per le squadre interne per comunicare l'avvenuta esecuzione di un intervento e per la conseguente rendicontazione
- Cruscotti decisionali personalizzabili
- APP per l'invio delle richieste e per le attività di sopralluogo
- APP per il fornitore e/ per le squadre interne
- Reportistica degli ODL interna suddivisa per fornitore

- Automatismi personalizzabili di assegnazione delle richieste ai tecnici incaricati
- Gestione degli allegati : foto, documenti, etc...

#### Benefici offerti dal servizio

- Interfaccia intuitiva
- Si rivolge con interfacce specifiche in base all'utente che accede al sistema
- Aiuta l'operatore con pochi comandi mirati alla propria attività quotidiana
- Progettato sulle esigenze della PA Locale
- I dati generati dal processo vengono controllati con criteri che consentono un'attendibilità elevata delle reportistiche

#### Piattaforma Cloud attraverso la quale è erogato il servizio

Aruba

#### Cloud Deployment Model

Public Cloud

#### Infrastruttura Cloud su cui è basato il servizio

- Infrastruttura di un fornitore terzo qualificato come CSP
  - Aruba S.p.A.

#### Sono richiesti prerequisiti?

Sì

#### I prerequisiti riguardano altri servizi Cloud?

No

#### Eventuali altri prerequisiti

- - Smartphone con sistema operativo Android per l'utilizzo delle APP Se attivato il modulo di configurazione si rende necessaria una macchina windows 10 con collegamento internet

### Esistono dipendenze?

No

### Eventuali standard e certificazioni

ISO 27001:2017 CSA Star questionnaire certification

### Canali disponibili per il supporto tecnico

- E-mail: Disponibile
- Ore supporto: Lunedì-Venerdì 8.30-12.30 e 14-18
- Telefono: Disponibile
- Ore supporto: Lunedì-Venerdì 8.30-12.30 e 14-18
- Sistema di on-line ticketing: Non Disponibile
- Web chat: Non Disponibile
- Assistenza on-site: Disponibile
- Ore supporto: Lunedì-Venerdì 8.30-12.30 e 14-18
- Assistenza remota: Disponibile
- Ore supporto: Lunedì-Venerdì 8.30-12.30 e 14-18
- Eventuale altro canale (specificare): Non disponibile

### Tempi di attivazione e disattivazione del servizio

- Tempo di attivazione: 2 settimane
- Tempo di disattivazione: 30 giorni

### Modalità e processo di attivazione

L'attivazione del servizio, avviene a valle di una conferma d'ordine del cliente inviata tramite i canali previsti per i servizi SaaS. L'attivazione prevede la messa a disposizione di un servizio secondo quanto riportato nella documentazione (servizi, API, moduli sw disponibili etc...). Il cliente riceve una comunicazione nella quale vengono riportate le informazioni utili all'accesso. Una volta attivato il sistema standard, seguono delle attività di analisi congiunta che consentono di istruire il personale utente (ai vari livelli di utilizzo del sistema) per quanto riguarda: ■ Configurazione degli utenti (amministratore) ■ Configurazione del sistema secondo le dinamiche di processo interne (amministratore) ■ Utilizzo dei moduli per gli operatori ■ Affiancamento operativo all'utilizzo

### Modalità e processo di disattivazione

Il cliente comunicherà ad Abaco con 90 giorni di preavviso la volontà di non procedere con il rinnovo del servizio. Alla scadenza del contratto, Abaco attiverà il proprio servizio di assistenza per concordare la restituzione dei dati di proprietà del cliente prodotti tramite il sistema secondo i formati previsti e con modalità da concordare con il cliente stesso, secondo quanto previsto dal Reg. UE 679/16 e seguendo le indicazioni di sicurezza imposte dalla certificazione ISO27001:2017

### Estrazione dei dati a seguito di disattivazione

Tempistiche: entro 30 giorni dalla scadenza del contratto. Modalità: da concordare con il cliente, su supporto fisico o digitale secondo i formati disponibili

### Dati esportabili

- Formato dei dati esportabili: Excel, PDF, a richiesta Backup del DB dei dati del cliente.
- Dati derivati (configurazioni, template, log, ecc.): Log di accesso al sistema, template della stampa degli ordini di lavoro

### Formati in cui è possibile estrarre i dati

XLS

### Estrazione e formati di altri asset (in seguito a disattivazione)

A seguito della disattivazione, scaduti i 30gg per la disattivazione effettiva del servizio, ed entro ulteriori 5gg lavorativi, verranno consegnati i backup completi della base dati, un numero XLS di file pari al numero delle tipologie di esportazioni disponibili tramite le interfacce in uso al CSC e un'estrazione delle statistiche elaborate dal sistema, sempre in formato XLS.

### Indicare quali delle seguenti modalità di fruizione del servizio sono supportate

- Web Browser
- Applicazione Desktop da installare
- App Mobile

### Specificare i browser supportati

- Explorer (v.11)
- Firefox (v.85)
- Chrome (v.91)
- Safari (v.517)
- Opera (v.76.0)
- Edge v.91.0

#### Differenze nella fruizione del servizio tra la versione Mobile e la versione Desktop

La versione mobile ha una selezione ristretta di funzionalità rispetto alla desktop.

#### Documentazione tecnica

- Pannello richieste: per il call center e per i richiedenti finali. Inserimento, ricerca, sollecito;  
Pannello Tecnici: gestione richieste, ricerche, generazione ODL e chiusura interventi  
Pannello Fornitori e squadre interne: accettazione interventi, esecuzione intervento, contabilizzazione lavoro; Modulo di configurazione desktop;

#### Formati in cui è disponibile la documentazione tecnica (Selezionare una o più voci dall'elenco)

- Disponibile in formato/i consultabile/i offline (word, pdf, powerpoint, odt)

#### Elenco delle lingue in cui è disponibile la documentazione

- Italiano

#### API di tipo REST/SOAP disponibili per il servizio

- E' disponibile l'endpoint REST  
([https://cloud.abacogroup.cloud/sitiManuRestApi\[tenant\]/](https://cloud.abacogroup.cloud/sitiManuRestApi[tenant]/))
- Sono presenti meccanismi di autenticazione per le API (Basic)
- Viene fornita la documentazione delle API in altri formati (word, pdf)

#### Funzionalità invocabili tramite API e funzionalità che non sono accessibili via API

Nessuna

#### Specificare le piattaforme abilitanti supportate dal servizio

- SPID

- Altro (specificare) (Modulo aggiuntivo configurato sulle modalità di autenticazione dell'ente)

#### Elenco di procedure per garantire la reversibilità del servizio SaaS.

- Procedura di Verifica dell'avvenuta disdetta Consente di verificare che non ci siano stati errori di comunicazione tra le parti e abilita i tecnici ad operare. Procedura di invio dati utili al test di reversibilità L'obiettivo è riuscire a fornire al CSC, nella primissima fase del periodo successivo alla scadenza del contratto, il necessario affinché valuti come organizzare il passaggio a nuovi servizi per gestire le attività coperte dai servizi del CSP Procedura di fermo del servizio L'obiettivo è concordare con il CSC una data per la quale si cesserà l'attività di modifica dei dati all'interno dei servizi offerti dal CSP. Da quella data i servizi saranno disponibili in sola lettura. La data determina il momento nel quale i contenuti saranno estratti per la consegna definitiva dei pacchetti utili alla reversibilità. Procedura di Estrazione dati Fornisce il pacchetto definitivo entro una data di 7gg dalla data di fermo del servizio. Procedura di blocco fisico del servizio, eliminazione dei backup e delle basi dati chiude le procedure eliminando ogni traccia dei dati diretti o correlati presenti all'interno del CSP nonché bloccando fisicamente l'erogazione dei servizi erogati dal CSP verso il CSC. La procedura finale avviene a valle di ulteriore conferma di scarico dei dati forniti dalla procedura precedente.

#### Scalabilità del servizio

- E' prevista la scalabilità del servizio: Sì
- La scalabilità del servizio è di tipo automatico: No

#### Modalità e condizioni previste per la scalabilità del servizio

L'infrastruttura è scalabile verticalmente/orizzontalmente. Nel momento in cui le risorse utilizzate raggiungono la soglia del 75% oppure è prevista l'attivazione di un nuovo servizio, Abaco procede con l'acquisto delle risorse necessarie al fine di mantenere le prestazioni previste. Il fornitore (Aruba) mette a disposizione le risorse acquistate nell'arco dei 10 giorni lavorativi a seguito della stipula del contratto.

#### Strumenti di monitoraggio delle risorse a consumo associate al servizio, dei costi e della qualità del servizio

Sistema di monitoraggio previsto e descritto nella istruzione relativa inserita nel sistema di gestione della sicurezza delle informazioni secondo ISO27001. Il sistema è composto da una componente client e una componente server che con adeguata configurazione invia, al superamento delle soglie impostate, le informazioni inerenti la raggiungibilità del servizio, lo spazio utilizzato e le risorse computazionali.

### Metriche e statistiche disponibili

Tempi di risposta delle componenti che erogano il servizio, carico delle macchine (load-average, CPU, RAM, occupazione di spazio disco).

### Report disponibili

Continuità Operativa: log inerente alla continuità operatività del servizio e delle risorse in USO

### Livelli di servizio garantiti da dichiarare obbligatoriamente

- Availability (in percentuale): 99
- Maximum First Support Response Time (in minuti): 120

### Monitoraggio dello stato del servizio e notifiche

- E' disponibile il monitoraggio in tempo reale dello stato del servizio?: Sì
- Sono disponibili delle notifiche via SMS/email per gli eventi di indisponibilità del servizio?: Sì

### Controllo dell'Acquirente sulla gestione dei dati

- L'Acquirente ha la possibilità di scegliere la localizzazione dei siti in cui verranno memorizzati e processati i dati?: No
- L'Acquirente ha a disposizione procedure per la cancellazione permanente dei dati?: No

### Meccanismi di autenticazione degli utenti supportati

Protocollo proprietario di autenticazione basato su crittografia MD5, e integrazione con metodo SPID

### Possibilità di configurazione/customizzazione dei meccanismi di autenticazione

- Sì
- Descrizione: Tramite opportune classi Java configurate ad hoc.

### Disponibilità di autenticazione a 2 fattori

No

### Politiche di accesso alle informazioni in audit

- In tempo reale: Sì
- Differenziata tra utilizzatori e fornitore: No
- Tempo minimo di conservazione delle informazioni di audit: 7 giorni
- Tempo massimo di conservazione delle informazioni di audit: 30 giorni
- Tempo minimo di conservazione dei log di servizio: 7 giorni
- Tempo massimo di conservazione dei log di servizio: 30 giorni

### Elementi che concorrono alla determinazione del prezzo (parametri)

	Nome parametro	Unità di misura	Quantità minima
<b>Parametro 1</b>	numero abitanti	abitante	2000
<b>Parametro 2</b>	numero immobili	immobile	30
<b>Parametro 3</b>	numero fornitori	azienda	1

### Prezzo base del servizio

- Prezzo base in euro (in euro): 630
- Eventuale costo di attivazione (in euro): 5000

### Altre condizioni

Non ci sono condizioni aggiuntive

### Esecuzione dei test OWASP

- Le componenti che costituiscono il servizio SaaS sono state sottoposte ai test OWASP prima della loro immissione in produzione e successivamente su base periodica?: Sì

- Relativamente all'ultima esecuzione dei test di cui alla "OWASP Testing Guide v.4" le componenti del servizio SaaS sono risultate esenti da vulnerabilità: No

### Tempistiche per la presa in carico e gestione delle segnalazioni

Email, Telefono : 120 minuti Assistenza Remota: a valle della richiesta di assistenza remota che avviene tramite email o telefono, nei successivi 240 minuti Assistenza On Site: 4gg lavorativi

### Localizzazione dei data center

Localizzazione (anche parziale) all'interno del territorio dell'Unione Europea

[Indietro](#)

[Privacy Policy](#) [Open Data](#)



GOVERNANCE  
E GARANZIA  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

