

Norme tecniche esemplificative del servizio

1. Premessa

Scopo del presente allegato è quello di indicare e di descrivere le attività di carattere tecnico che Regione Lombardia, per il tramite di LISPA, si impegna a svolgere nei confronti dei Soggetti Convenzionati per consentire l'erogazione dei servizi di riscossione e di assistenza previsti in Convenzione.

2. Attività a carico di Regione Lombardia tramite LISPA

2.1 Sintesi delle Attività

Le attività di gestione che LISPA, a seguito di incarico da parte di Regione, presta a favore dei Soggetti Convenzionati riguardano:

1) *La connettività alla Rete Regionale Lombarda*

Per connettività si intende l'insieme delle operazioni finalizzate alla connessione dei Soggetti Convenzionati alla Rete Regionale Lombarda (RRL), così come descritte al successivo paragrafo 2.2 del presente documento (Connettività).

2) *La gestione delle componenti del sistema*

Per gestione s'intende l'insieme delle attività tecnico sistemistiche e di controllo generale finalizzate al mantenimento delle funzionalità del sistema. Le attività in questione si protrarranno per tutta la durata dell'operatività dei Soggetti Convenzionati.

3) *La soluzione applicativa che comprende:*

- l'uso dell'applicativo di riscossione on-line e di gestione della BDR;
- il supporto alla gestione dei flussi di collegamento con entità esterne al sistema regionale (SGATA);
- il supporto tecnico ai Soggetti Convenzionati per l'utilizzo dell'applicativo.

2.2 Connettività

Rispetto alla connettività le attività prestate da LISPA non sono effettuate in loco ma si esplicano attraverso assistenza sia telefonica che telematica e riguardano:

- a) analisi dell'architettura di rete esistente presso i Soggetti Convenzionati;
- b) definizione architettura di collegamento alla RRL, al fine di creare il minore impatto possibile alla configurazione di rete già esistente presso i Soggetti Convenzionati (in particolare preservando nei limiti del possibile il piano di indirizzamento della loro rete locale per evitare il rischio di sovrapposizione di classi di indirizzi con LISPA);
- c) analisi di architettura di rete interna a LISPA per il posizionamento dei server;
- d) supporto alla configurazione delle infrastrutture di connessione alla RRL per le parti di competenza dei Soggetti Convenzionati (apparecchiature interne alla rete locale dei Soggetti Convenzionati, oltre l'apparato VPN/RRL);
- e) definizione degli opportuni meccanismi di sicurezza che tutelino tutti i Soggetti connessi alla RRL;
- f) configurazione, lato LISPA, e definizione di regole per la configurazione lato soggetto convenzionato;
- g) rilascio delle credenziali di accesso al sistema.

Caratteristiche del collegamento telematico

Il collegamento Lombardia Gestione - USER che si intende realizzare è di tipo VPN LAN to LAN (HUB and SPOKE) basato su protocollo IPsec, utilizzando come canale Internet

La policy di massima del collegamento è così caratterizzata:

IKE Policy

allegato alla DGR

Algoritmo encryption: 3DES
Algoritmo hash: SHA-1
Metodo di autenticazione: Preshared keys
Scambio di chiavi: Diffie-Hellmann 2
IKE SA Lifetime (default: 86400 secondi)
IPSec Policy:
Encryption: ESP 3DES; SHA-HMAC

Ognuna delle due aziende mette a disposizione il proprio apparato di terminazione VPN, e di questo si rende responsabile in modo esclusivo della configurazione, buon funzionamento e monitoraggio.

L'apparato SPOKE presso lo USER deve essere raggiungibile da Internet, ossia dotato di IP pubblico statico (può essere esposto direttamente su Internet, oppure in DMZ Internet con eventuale NAT da parte del firewall dell'IP privato, in una configurazione di tipo NAT-traversal).

Lato Lombardia Gestione l'apparato HUB è di tipo Cisco - Router, dotato di acceleratore hardware.

E' in fase di studio da parte di Lombardia Servizi la messa in alta affidabilità dell'apparato HUB.

Il collegamento Internet di Lombardia Servizi su cui l'apparato HUB è attestato ha attualmente una banda dedicata di 10 Mbps, che nei prossimi mesi verrà ampliata a 1 Gbps.

Al fine di prevenire eventuali problemi di compatibilità e prestazionali, si auspica che lo USER sia dotato di apparati simili per la terminazione della VPN e che abbia a disposizione una banda Internet idonea alle richieste del servizio in questione.

Opportune traslazioni di indirizzi IP (NAT) dei sistemi di Lombardia Servizi e dello USER potranno essere opportunamente definiti e configurati sugli apparati VPN o sui firewall delle due aziende in sede di definizione del collegamento.

Dopo una fase congiunta di implementazione della VPN e di test della stessa, necessaria per verificare il funzionamento e la compatibilità degli apparati e delle release software, verrà fissata definitivamente la policy VPN. Modalità alternative di creazione della VPN dovranno essere eventualmente discusse e opportunamente testate.

Obiettivo del collegamento in questione è la messa in comunicazione tra i sistemi dello USER e di Lombardia Servizi su porta "http 8080" (flusso da USER verso Lombardia Servizi) e "ftp" (flusso bidirezionale). Si auspica che tra i sistemi sia permesso anche il traffico ICMP (eventualmente limitato).

L'applicativo di riscossione on-line opera in architettura Web e pertanto non necessita di installazione di software sulle postazioni di lavoro dei Soggetti Convenzionati che devono semplicemente essere dotati di un PC con Browser Internet. Il server applicativo risiede presso Lombardia Informatica.

Il collegamento dei PC client dei vari Soggetti Convenzionati avviene attraverso il collegamento IP sulle rete RRL.

3. Funzionalità disponibili per l'erogazione dei servizi

3.1 Funzionalità di riscossione on-line

Il sistema regionale permette l'esecuzione di 4 diverse modalità di riscossione:

1. **ordinaria**, previa indicazione della targa e del CF o del Codice Univoco di Scadenza, effettuata sulla base dei ruoli tributari presenti in archivio;
2. **tramite connessione all'Archivio Nazionale della Tassa Automobilistica** (SGATA) per i residenti in Regioni diverse dalla Lombardia;
3. **con dati tecnici**, previa indicazione della targa, della scadenza e dei mesi di validità, effettuata sulla base dei dati tecnici e anagrafici presenti in archivio.

4. **riscossione piani di rateizzazione (PDR)**, previa indicazione della targa o del codice PDR (presente nella lettera di accoglimento inviata da Regione al contribuente), effettuata sulla base dei piani di rateizzazione presenti in archivio.

A seguito della conferma dell'operazione di riscossione e anche in caso di successivo annullamento, il sistema rilascia apposita ricevuta.

3.2 Funzionalità di gestione della BDR

Si tratta di un insieme di funzionalità che consentono al soggetto convenzionato di visualizzare e modificare dati contenuti nell'archivio per soddisfare le richieste di assistenza da parte degli utenti.

Nel concreto il soggetto convenzionato le utilizza per gestire le seguenti attività:

- visualizzazione e variazione dei dati;
- inserimento e lavorazione delle istanze di rimborso;
- inserimento e lavorazione delle istanze di esenzione.

A conclusione di ogni attività il sistema regionale rilascia apposita ricevuta di avvenuta lavorazione e consente anche in un momento successivo la produzione di attestazioni relative ad attività già concluse.

3.3 Funzionalità di rendicontazione delle attività

L'applicativo contiene varie funzioni di visualizzazione e rendicontazione dei pagamenti effettuati dal soggetto convenzionato durante una giornata o un periodo specifico.

Il sistema consente al soggetto convenzionato di estrarre con cadenza trimestrale i dati relativi alle operazioni effettuate che, sulla base della Convenzione, sono oggetto di remunerazione da parte di Regione Lombardia.

3.4 Funzionalità di gestione archivio

Si tratta di un insieme di funzionalità che consentono al soggetto convenzionato di catalogare ed archiviare le pratiche cartacee ricevute dai contribuenti.

Nel concreto il soggetto convenzionato le utilizza per gestire le seguenti attività:

- ricerca delle pratiche lavorate e delle scatole virtuali tramite filtri predefiniti;
- visualizzazione dello stato della scatola (aperta, chiusa, ecc.);
- visualizzazione e stampa dell'elenco delle pratiche presenti in una determinata scatola;
- stampa etichetta scatola.

All'inserimento della prima pratica (bonifica, esenzione, rimborso) del periodo, il sistema aprirà automaticamente una scatola virtuale contenente la pratica stessa.

L'archiviazione virtuale delle pratiche lavorate nelle scatole, per tipologia e periodo di riferimento, è eseguita da un automatismo.

Sono a carico del soggetto convenzionato la chiusura e l'invio virtuale delle scatole al termine del periodo di riferimento.

Tutte le scatole generate dall'automatismo sono richiamabili con le funzionalità di ricerca utili per accedere al dettaglio della scatola virtuale.

3.5 Modifiche delle funzionalità

Regione Lombardia si riserva la facoltà di inibire o modificare le funzionalità descritte ai punti 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 e di implementare nuove funzionalità, con preventiva comunicazione pubblicata nella sezione comunicazioni presente nella home-page del dell'applicativo per la gestione della tassa auto.

4. Assistenza

Ai Soggetti Convenzionati viene garantito un servizio di assistenza finalizzato alla soluzione delle problematiche tecniche riscontrate nelle attività di riscossione e di gestione dei servizi erogati.

5. Attività a carico dei Soggetti Convenzionati

5.1 Connettività

Rispetto alla connettività, sono a carico dei Soggetti Convenzionati le seguenti attività:

- a) nel caso in cui il soggetto convenzionato intenda proteggere la propria rete privata da eventuali accessi non autorizzati provenienti dagli altri Enti presenti sulla RRL, il soggetto convenzionato stesso dovrà realizzare un sistema di firewall privato e provvedere alla relativa costante gestione.

La realizzazione di tale sistema di firewall diventa indispensabile qualora esista già una connessione diretta ad Internet o ad altre Reti, all'interno della rete del soggetto convenzionato. In questo caso, il firewall allestito dal soggetto convenzionato è infatti necessario per bloccare l'accesso alla RRL da parte di utenti non autorizzati provenienti da Internet o da altre Reti;

- b) allestimento, configurazione e successiva gestione di un'apparecchiatura di rete che sia in grado di realizzare funzioni di traduzione degli indirizzi (Network Address Translation, NAT) per consentire la coesistenza dei due piani di indirizzamento altrimenti incompatibili;
- c) configurazione della propria rete privata in base alle indicazioni tecniche che verranno fornite da LISPA per consentire l'accesso ai servizi della RRL e consentire il corretto instradamento dei dati da e verso la RRL stessa (ad es. configurazione del DNS, impostazione di meccanismi di routing, ecc.).

5.2 Sicurezza e privacy

Rispetto alla connettività, con riferimento alla sicurezza del segmento di rete gestito dai Soggetti Convenzionati, gli stessi si obbligano ad adottare tutti i provvedimenti che la legge prevede in materia di sicurezza di rete e di garantire il rispetto delle norme di riservatezza dei dati, siano essi personali o sensibili, contemplate dalla presente convenzione, dal D.Lgs. 196/2003, al fine di evitare i rischi di accesso e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni previste dalla Convenzione da parte di terzi non autorizzati.

Il rilascio, il ripristino e la revoca delle credenziali d'accesso ai sistemi regionali sono assoggettate alle regole dettate dal D.Lgs 196/2003.