



Servizio Informatico CEI

WEBDIOCESI

Carta dei Servizi

Indice

In collaborazione con:



Carta dei Servizi WebDiocesi - 2020

1

1. Il progetto
 2. La soluzione WebDiocesi WordPress
 3. I servizi di avvio e post-avvio
 - A. Servizi di avvio
 - i. Analisi e progettazione
 - ii. Progettazione grafica
 - iii. Attivazione e configurazione della piattaforma WP
 - iv. Montaggio del tema/sito
 - v. Importazione dei dati
 - vi. Formazione
 - B. Servizi post -avvio
 - i. Hosting
 - ii. Manutenzione sistemistica
 - iii. Disaster recovery e servizi di backup
 - iv. Assistenza
 - v. Manutenzione correttiva
 - vi. Manutenzione evolutiva
 - vii. Export dei Dati
 - viii. Gestione in autonomia della piattaforma Webdiocesi/WP
 4. Il Versioning e il prodotto non standard
 5. L'Infrastruttura di erogazione
 6. I livelli di servizio e gli Indicatori di qualità
 7. Cosa è richiesto alle diocesi
 8. Come accedere ai servizi di assistenza
- Allegato 1: Modulo di adesione

Il progetto

WebDiocesi è il progetto federato della Conferenza Episcopale Italiana per la comunicazione web delle Diocesi.

L'iniziativa, destinata alle Diocesi e alle Regioni Ecclesiastiche Italiane (di seguito anche Enti), è finalizzata all'erogazione di servizi per la progettazione e la realizzazione di siti web, per la formazione e l'assistenza del personale atto alla gestione (redazione) del sito, per la manutenzione ordinaria ed evolutiva dei software e per l'hosting su piattaforma dedicata e gestita.

L'adesione al progetto consente a ciascun Ente di beneficiare di risorse e competenze dedicate al progetto che affiancano e supportano il personale dell'Ente in tutte le fasi di realizzazione e gestione del sito.

I servizi erogati agli Enti sono a cura dello "staff Webdiocesi" che prevede personale del Servizio Informatico della Conferenza Episcopale Italiana (SICEI, per la promozione e il coordinamento generale dell'iniziativa), di Seed (per tutti i servizi sulle soluzioni software e per l'affiancamento all'avvio), di IDS&Unitelm (per la piattaforma sistemistica di erogazione) e di H24 (per l'assistenza di primo livello agli utenti e l'affiancamento all'avvio).

Nel seguito vengono descritte le caratteristiche e i servizi della soluzione Webdiocesi Wordpress (Webdiocesi/WP) che, da Giugno 2016, affianca quella esistente Webdiocesi/S2Easyweb, e che ne rappresenta una evoluzione tecnologica.

1. La soluzione WebDiocesi WordPress (WP)

Il progetto WebDiocesi si avvale oggi anche dell'utilizzo della piattaforma WordPress per la gestione del sito diocesano.

WebDiocesi/WP garantisce:

- Multicanalità : il sito è fruibile da dispositivi PC/Mac, Tablet e Smartphone, e tramite i principali browser

- Sicurezza: la soluzione architetture implementata è in grado di migliorarne le caratteristiche di sicurezza proprie del progetto di base Opensource Wordpress
- Stabilità: la piattaforma è “gestita,” in modalità centralizzata nel versioning del core e negli aggiornamenti dei plug in, dei widget e dei temi
- Facilità di utilizzo: i redattori potranno usufruire di interfacce di gestione più intuitive e semplici da utilizzare rispetto alle precedenti versioni di Webdiocesi.

WebDiocesi/WP offre inoltre:

- Una libreria di template personalizzabili;
- Moduli customizzati per le necessità di comunicazione di una Diocesi;
- Widget e contenuti federati;
- Facilities di integrazione verso iniziative e strumenti federati, ad esempio: SIDI, Pmap, Fiscweb;
- Integrazione con Webdiocesi APP, l'app legata al progetto Webdiocesi WP che prevede un format standard sul quale organizzare i contenuti provenienti dal sito. Per maggiori informazioni, visitare il sito www.webdiocesi.it

L'elenco completo e aggiornato dei widget, dei plug-in e dei temi è disponibile sul sito del progetto www.WebDiocesi.chiesacattolica.it

2. I servizi di avvio e post-avvio

Nella modalità standard, WebDiocesi/WP mette a disposizione delle Diocesi italiane un pacchetto di servizi mirati all'attivazione della piattaforma e alla gestione successiva:

- Analisi e progettazione
- Progettazione grafica
- Attivazione e configurazione della piattaforma WP
- Montaggio del tema/sito
- Importazione dei dati
- Formazione

- Hosting
- Registrazione certificati ssl su Authority a basso costo (es. Rapid ssl/Comodo/Positive)
- Manutenzione sistemistica
- Disaster recovery e servizi di back up
- Assistenza
- Manutenzione correttiva
- Manutenzione evolutiva.

A. Servizi di avvio

Questi servizi mirano a consentire l'avvio dell'utilizzo della piattaforma WP da parte delle Diocesi e comprendono:

I. Analisi e progettazione

In fase di avvio, dallo staff Webdiocesi, verrà fornito alla diocesi un documento di Brief da compilare in diocesi con i principali interlocutori (es Direttore Ufficio Comunicazioni Sociali, Direttori altri Uffici, webmaster, etc.).

- i. Alla condivisione del documento di Brief potrà seguire un contatto telefonico per ulteriori approfondimenti.

L'obiettivo del documento di brief è quello di poter individuare contenuti, funzionalità e interazioni con altre realtà diocesane, in modo da poter poi procedere ad una corretta progettazione del sito nel suo insieme. Già in questa fase potrà essere proposto dalla diocesi il menù di navigazione e/o un mockup preliminare del sito.

II. Progettazione grafica

Sulla base delle informazioni raccolte, verranno proposti alla diocesi 1 o 2 wireframe che schematizzano l'organizzazione delle informazioni in home page. La diocesi dovrà visionare ed accettare lo schema a partire dal quale sarà elaborata la grafica.

Verrà proposta alla diocesi una grafica personalizzata con una variante di colore.

Prima di procedere alla fase successiva, la diocesi dovrà approvare la grafica che non potrà subire in seguito modifiche strutturali.

III. Attivazione e configurazione della piattaforma WP

Il servizio prevede l'attivazione della piattaforma WP su server condiviso (con le

caratteristiche tecniche standard previste secondo la classe di appartenenza della Diocesi) o su piattaforma/server dedicati e con conseguenti costi supplementari, rispetto al contributo previsto per l'adesione standard, che saranno determinati "a progetto".

IV. Montaggio del tema/sito

Lo staff WebDiocesi provvederà al montaggio del tema e conseguente configurazione dei plug-in e widget necessari alla corretta realizzazione del sito. Lo staff Webdiocesi provvederà all'attivazione delle utenze gestionali.

V. Importazione dei dati

I dati potranno essere importati da s2 o da altri sistemi secondo le seguenti possibilità e limitazioni:

i. *Import da s2ew:*

Pagine

Saranno importate le pagine di tipo semplice, comprensive di allegati, se correttamente collegate alla pagina tramite gli appositi campi. Eventuali file semplicemente linkati all'interno dei testi non potranno essere importati e dovranno essere corretti dalla diocesi su WP.

ii. *Import da altri sistemi:*

Le pagine dovranno essere fornite in formato standard (csv, xml) secondo un formato fornito dallo staff WebDiocesi.

iii. Dati annuario diocesano

I dati relativi a enti, persone ed incarichi potranno essere importati da SIDI, s2ew (una tantum) o da Parrocchie map (a meno degli incarichi).

Per eventuali importazioni da sistemi esterni, si dovranno seguire le stesse modalità descritte al punto precedente.

VI. Formazione

La formazione sull'utilizzo della piattaforma software prevede delle sessioni in presenza presso le strutture dell'Ufficio Informatico a Roma. In genere uno/due incontri l'anno di 2 giornate, non individuali, ed estesi ad un numero prefissato di

partecipanti provenienti da diverse diocesi. Sono previsti inoltre dei Webinar a tema (formazione a distanza su web) il cui calendario è pubblicato ed aggiornato sul sito www.WebDiocesi.chiesacattolica.it.

B. Servizio post-avvio

Per la gestione ordinaria della piattaforma gli utenti possono fruire dei seguenti servizi:

I. Hosting

Il servizio di hosting è erogato mediante l'infrastruttura condivisa con il Servizio Informatico CEI. La piattaforma è ridondata e distribuita nelle server farm di Roma e Messina di IDS&Unitelm. La connettività internet è garantita attraverso più carrier in ridondanza e bilanciamento di banda.

La piattaforma è dimensionata per garantire l'accesso a tutti i fruitori finali dei servizi (webmaster, navigatori).

II. Certificato SSL Domain Validation (DV) su host singolo

Registrazione certificato ssl su **Authority a basso costo** (es. Rapid ssl/Comodo/Positive). La navigazione in https sarà predisposta per l'host relativo al sito diocesano. L'estensione del certificato SSL ad altri host sarà valutata e a carico della Diocesi.

III. Manutenzione sistemistica

Tutte le attività di manutenzione sistemistica sono incluse nel servizio. L'hardware e il software di base sono periodicamente aggiornati di concerto tra SEED e il SICEI.

IV. Disaster recovery e servizi di back up

Il servizio è replicato su un sito secondario di disaster recovery. Il servizio di backup dei siti e dei dati viene inoltre effettuato giornalmente e schedulato nelle ore notturne.

In caso di guasti sul sito primario, le misure e le procedure adottate prevedono un tempo di ripristino di massimo quattro ore dal guasto.

V. Assistenza

Il servizio offre supporto all'utenza per migliorare l'efficacia e l'efficienza della piattaforma WebDiocesi. L'utente può rivolgersi allo Staff di assistenza per:

- segnalare anomalie;
- esporre esigenze gestionali;
- valutare cambi di configurazione sulle funzionalità già esistenti;
- prenotare sessioni di formazione o affiancamento.

VI. Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva è mirato:

- alla risoluzione di anomalie che impediscono (bug bloccanti) o rallentano (bug non bloccanti) il normale esercizio della piattaforma;
- alla valutazione ed eventuale applicazione di richieste di cambio delle configurazioni sulle funzionalità già esistenti.

VII. Manutenzione evolutiva

La piattaforma software è periodicamente oggetto di evoluzioni per: arricchirla con nuovi moduli gestionali e/o introdurre nuove funzionalità; supportare nuove modalità di accesso e fruizione; renderla, in caso di cambiamenti, conforme a nuove normative di legge o regolamentari di progetto; cogliere nuove opportunità gestionali e/o tecnologiche.

Le Diocesi possono formulare richieste di migliorie o di evoluzioni nelle modalità descritte più avanti. Potranno inoltre richiedere l'inserimento di nuove componenti (plug-in, widget o temi) che saranno valutati dallo staff Webdiocesi, in particolare per le caratteristiche di robustezza e di sicurezza, e, nel caso positivo, verranno inseriti nel portfolio a disposizione per tutte le Diocesi.

Gli aggiornamenti della piattaforma software vengono pianificati all'interno di una roadmap stabilita di concerto tra il SICEI e SEED.

VIII. Export dei dati

La piattaforma software offre funzioni di export di tutti i dati imputati, in più formati standard e azionabili direttamente dall'utente.

IX. Gestione in autonomia della piattaforma Webdiocesi/WP

La diocesi inoltre, dopo la pubblicazione del sito, potrà scegliere se optare per la gestione in autonomia dell'ambiente WP (rinunciando quindi agli aggiornamenti della piattaforma Webdiocesi/WP e all'assistenza applicativa), o continuare ad avvalersi del supporto dello staff WebDiocesi.

3. Il versioning e il prodotto non standard

Tutti i moduli WebDiocesi/WP sono rilasciati nella versione standard, aggiornata all'ultima release disponibile. L'aggiornamento del core della piattaforma avviene ad opera dello staff Webdiocesi e viene reso disponibile per tutte le Diocesi attive nel progetto.

Le richieste di versioni non standard dei moduli e/o l'integrazione verso software di terze parti saranno oggetto di valutazione da parte dello staff Webdiocesi; la loro attivazione potrà prevedere costi a carico della Diocesi richiedente.

4. L'infrastruttura di erogazione

I servizi vengono erogati attraverso l'infrastruttura tecnologica condivisa con il Servizio Informatico CEI e localizzata nelle server farm di IDS&Unitelm di Roma e di Messina.

In base alla classe di dimensionamento della Diocesi (Piccola, Media o Grande; vedasi l'Allegato 1 - Modulo di adesione), vengono allocate le risorse di sistema prestabilite (spazio disco, banda, etc) che, periodicamente e all'occorrenza, vengono aggiornate di concerto con il SICEI.

In caso di diverse necessità evidenziate dalla Diocesi (es Server dedicati, maggiore spazio disco e/o banda), che emergono nella fase di analisi o nelle fasi successive, è possibile ampliare le risorse secondo opzioni di costo convenzionate per il progetto.

Tutte le componenti e i requisiti sono improntati agli standard di sicurezza, riservatezza, affidabilità e scalabilità proprie dei servizi su rete Internet e intranet della Conferenza Episcopale Italiana.

6. I livelli di servizio e gli indicatori di qualità

La piattaforma WebDiocesi ha un uptime (disponibilità) minimo del 99,8% su base annua.

La presa in carico e risoluzione delle segnalazioni sono garantiti nei tempi indicati nella tabella seguente, laddove T sta per tempo, BD per giorno lavorativo, Y per anno:

Manutenzione e assistenza applicativa ordinaria	
Tempestività nella presa in carico dei bug bloccanti	T ≤ 4h; Y = 90% ¹
Tempestività nella presa in carico degli bug NON bloccanti	T ≤ 8h; Y = 90%
Tempestività di intervento sui bug bloccanti	T ≤ 8h Y = 90%
Tempestività di intervento sui bug NON bloccanti	T ≤ 5BD; Y = 90%

Manutenzione e assistenza applicativa evolutiva	
Tempestività nella presa in carico delle richieste di evoluzione applicativa o richieste di modifiche a funzionalità esistenti	T ≤ 4h; Y = 90%
Tempestività di analisi e valutazione delle richieste di evoluzione applicativa o richieste di modifiche a funzionalità esistenti	T ≤ 5BD Y = 90%

Gestione sistemistica e servizi di backup	
Tempestività di presa in carico degli incidenti bloccanti	T ≤ 1h; Y = 90%
Tempestività di presa in carico degli incidenti NON bloccanti	T ≤ 4h; Y = 90%
Uptime dei sistemi	Y = 99,8%
Tempestività nell'avvio delle attività di Backup & Restore	T ≤ 2h; Y = 95%
% di successo nell'esecuzione di Job di Backup	Y = 99%

I tempi di risoluzione si riferiscono ad anomalie conosciute o comunque riportabili alla piattaforma tecnologica Webdiocesi/WP. Eventuali anomalie derivanti da apparati o software di terze parti potranno richiedere tempi di risoluzione diversi.

¹ significa che il tempo (T) di presa in carico dei bug bloccanti sarà rispettato nel 95% dei casi registrati nel corso dell'anno (Y)

Indicatori di qualità

A garanzia della qualità del servizio, abbiamo individuato gli indicatori più significativi del servizio offerto:

- Disponibilità dei servizi;
- Tempi di presa in carico;
- Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti;
- Tempi di valutazione e di effettuazione degli altri interventi richiesti.

SEED si impegna a rilevare, aggiornare e comunicare semestralmente i valori al SICEI.

7. Cosa è richiesto alle DIOCESI

Per l'adesione a WebDiocesi è richiesto alle Diocesi un contributo economico, di anno in anno stabilito dal Servizio Informatico della Conferenza Episcopale Italiana e specificato nell'Allegato 1.- modulo di adesione.

Tutti i servizi WebDiocesi sono fruibili totalmente online.

Alle Diocesi viene richiesto esclusivamente un collegamento ad internet adeguato alle postazioni di redazione. Non è necessario alcun investimento in hardware server, né nelle relative attività di manutenzione sistemistica, assistenza tecnica, né in infrastrutture (locali idonei, antincendio, elettricità, condizionamento).

L'aggiornamento dei contenuti (testi, immagini ed eventuali contenuti multimediali) sarà totalmente a carico degli operatori della Diocesi.

La diocesi sarà coinvolta nella fase di progettazione. A carico della diocesi è prevista la compilazione del documento di Brief che verrà fornito allo staff Webdiocesi all'avvio dell'attività di analisi.

Nel caso sia previsto l'import da altro sistema già in uso, la diocesi dovrà inoltre fornire un documento di mapping che dettagli i contenuti da riportare e la loro destinazione nel nuovo sito. Lo staff Webdiocesi si riserva di valutare la fattibilità tecnica dell'import richiesto e/o di indicare eventuali costi da prevedere a carico Diocesi.

8. Come accedere ai servizi di assistenza

L'accesso ai servizi è riservato alle Diocesi aderenti al progetto WebDiocesi.

L'utenza può accedere ai servizi attraverso le seguenti modalità:

- il servizio web Sportello WebDiocesi all'indirizzo <http://assistenza.WebDiocesi.glauco.it>, come

strumento standard di Help Desk Ticketing per consentire un agevole e controllato inoltro delle segnalazioni di anomalie, delle proposte di migliorie o delle proposte di evoluzione. Il servizio fornisce informazioni complete sui tempi di intervento e garantisce il successivo monitoraggio degli iter di risoluzione e/o valutazione.

- i numeri telefonici dedicato tel. 848 580167 (*addebito ripartito*) tel. 075 5866288 (*chiamate da cellulare*), per facilitare la richiesta di interventi urgenti;
- la casella di posta elettronica WebDiocesi@glauco.it, come ulteriore canale di comunicazione per le necessità informative;

I servizi sono garantiti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Al di fuori di questi orari è attivo un servizio di reperibilità 7/7 dalle ore 8.30 alle ore 23.00.