

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni- 1.0



indra



InnovaPuglia

PROGETTO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Piattaforma SOC_CERT

Ver.	Elabora	Verifica	Approva	Data emissione	Descrizione delle modifiche
1.0	Sebastian Caponnetto	Tommaso Campanella	Irene Zacheo	02/07/2021	Prima stesura del documento

Eliminare la presente pagina al momento della consegna del documento

Versione 1.0 Data di emissione 02/07/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 1 di 25
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0







InnovaPuglia

PROGETTO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Piattaforma SOC_CERT

Versione 1.0 Data di emissione 02/07/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 1 di 25
--	--	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Scopo.....	4
1.3	Campo di applicazione.....	4
1.4	Assunzioni.....	5
1.5	Riferimenti.....	5
1.6	Acronimi e glossario.....	5
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	6
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	8
3.1	Realizzazione Portale.....	8
3.1.1	Progettazione del portale.....	8
3.1.1.1	Sezioni.....	9
3.1.1.2	Servizio di Ticketing.....	12
3.1.1.3	Autenticazione, autorizzazione e accreditamento.....	12
3.1.1.4	Sistema di notifica e newsletter.....	14
3.1.1.5	Integrazione con sistemi esterni.....	14
3.1.2	Realizzazione della soluzione.....	15
3.1.3	Valutazione economica.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.2	Servizi Professionali.....	17
3.2.1	Content Management.....	17
3.2.2	Formazione.....	18
3.2.3	Installazione e knowledge transfer AMS.....	18
3.2.4	Valutazione economica.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.3	Quadro riassuntivo dei servizi.....	18
3.4	Impegno delle risorse professionali.....	18
3.5	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	19
3.6	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi.....	20
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI	21
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	21
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	21
5	PIANO DI ATTUAZIONE	23

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Usa pubblico	2 di 25

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

5.1	Piano di Lavoro	23
5.2	Gestione della Sicurezza	23
5.3	Piano di Qualità.....	23

6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	24
----------	---------------------------------	-----------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

InnovaPuglia S.p.A. è una società in house sotto il controllo della Regione Puglia che riveste diversi ruoli:

- Centro di competenza per la gestione integrata degli acquisti e soggetto aggregatore della regione Puglia (SARPULIA)
- Centro di competenza per il governo dell'ICT regionale
- Organismo intermedio e centro di assistenza tecnica,

Il Gruppo di **Security & Networking** della società Innovapuglia ha maturato competenze specifiche nell'ambito dei servizi di Cyber Security ed intende candidarsi a Computer Emergency Response Team a supporto delle Pubbliche Amministrazioni e/o Aziende Private Regionali.

A tal fine intende dotarsi di una portale web e di una piattaforma tecnologica finalizzata a rendere accessibili i propri servizi, così come dettagliatamente descritto nel prosieguo del seguente documento.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione InnovaPuglia, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

1.2 Scopo

Scopo del documento è documentare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione. Si compone di:

- Organizzazione del Contratto
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4 con particolare riferimento al Piano dei Fabbisogni "dgn_all_1622477199034120_SPCL4-InnovaPuglia-PiattaformaS", presentato dall'Amministrazione in data 31/05/2021 e ai chiarimenti successivi intercorsi con l'Amministrazione.

Versione 1.0	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	4 di 25

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

1.4 Assunzioni

Non applicabile

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
Piano dei Fabbisogni	Piano dei Fabbisogni "dgn_all_1622477199034120_SPCL4-InnovaPuglia-PiattaformaS" trasmesso il 31/05/2021

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
CERT	Computer Emergency Response Team
SOC	Security Operation Center
IOC	indicatori di compromissione
PAL	Pubblica Amministrazione Locale

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

R.T. I. Almagiva S.p.A/ Almagave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

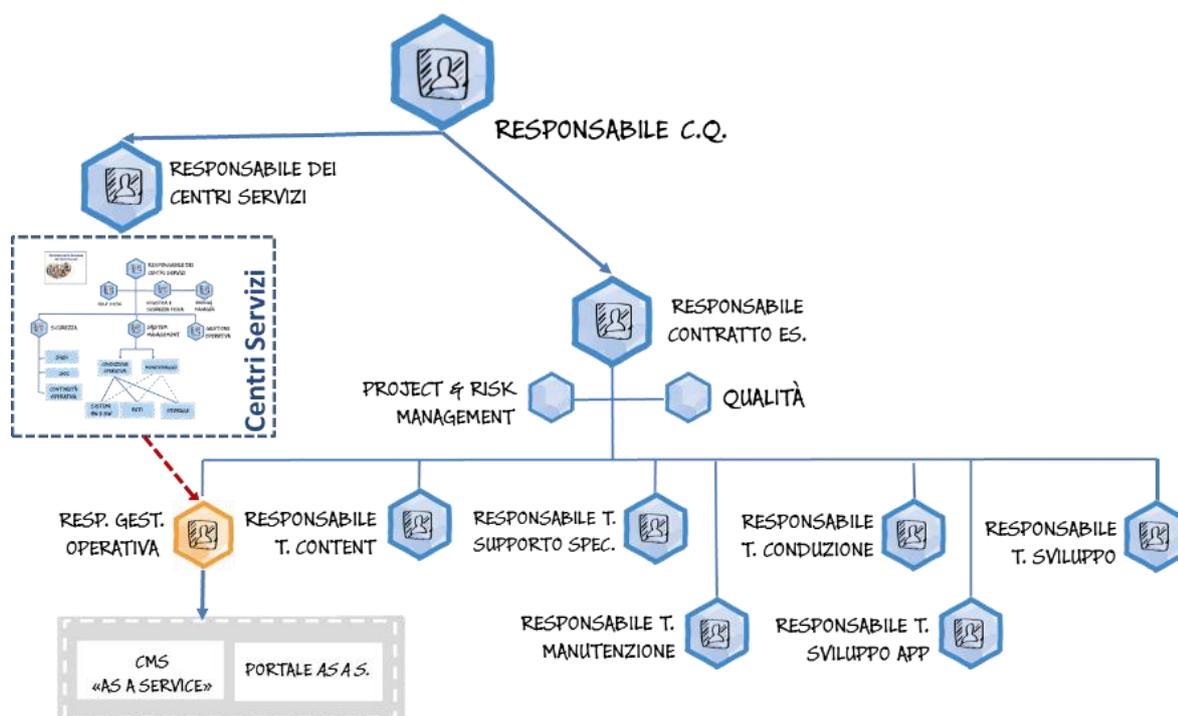
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata ed integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: Irene Zacheo
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Graziano Trasarti.

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.



R.T. I. Almaviva S.p.A/ Alwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Sebastian	Caponnetto	s.caponnetto@almaviva.it
Responsabile Content Management	Tommaso	Campanella	t.campanella@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Tommaso	Campanella	t.campanella@almaviva.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

I paragrafi che seguono riportano una breve sintesi degli interventi progettuali descritti nel piano dei fabbisogni e le stime dimensionali/economiche articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste contrattualmente per il Lotto 4.

3.1 Realizzazione Portale

3.1.1 Progettazione del portale

Si intende realizzare la piattaforma CERT-Puglia, ovvero un sistema tecnologico (Portale Web) a supporto dell'erogazione dei servizi per la sicurezza informatica da parte del team specializzato di InnovaPuglia SpA.

Per il raggiungimento di questo obiettivo sarà svolta una prima attività di analisi che permetta di identificare e catalogare i contenuti da implementare.

Al termine della fase di analisi, la fase di progettazione del nuovo portale sarà sviluppata attraverso un dialogo costante con l'ente secondo i principi della progettazione partecipata.

Per la fase di progettazione saranno prodotti wireframe: il loro cui scopo sarà quello di definire le strutture delle pagine e dei relativi contenuti e di verificare i percorsi di navigazione e di accesso alle informazioni da parte delle varie tipologie di utenti che ne faranno uso. Tali prototipi verranno revisionati e validati insieme al personale dell'ente.

La realizzazione sarà inoltre in linea con la normativa vigente in tema di usabilità, accessibilità, content/service design, privacy e trasparenza (Linee guida AgID per i siti web e i servizi della PA).

Il Portale informativo ad accesso pubblico presenterà tipi contenuto ad alto impatto comunicativo con la possibilità di gestire in maniera agevole testo, contenuti multimediali e collegamenti ipertestuali attraverso contenuti tipo news, galleria multimediali, comunicati, approfondimenti e documentazioni sulla cyber security e gli IOC etc.

Il Portale risponderà ai più aggiornati principi di UX Design e di Customer Experience e sarà progettato in prospettiva mobile first. Sarà predisposto la gestione in versione multilingua del portale, non saranno realizzati contenuti, ma tradotte solo le voci di menu.

Un modulo CMS (Content Management System) consentirà ad utenti con particolari profili (redattore contenuti, amministratore) la redazione e definizione delle pagine e dei contenuti.

Il Portale consentirà una gestione multiutenza con privilegi di operatività differenziati a seconda di ruoli specifici indicati dall'Amministrazione.

Il Portale consentirà di effettuare la ricerca di parole chiavi per l'accesso alle pagine e ai contenuti.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	8 di 25

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

Sarà realizzato un modulo per la gestione del servizio di newsletter: attraverso opportuni form gli utenti finali posso effettuare la sottoscrizione per ricevere comunicazioni e rimanere sempre aggiornati in merito ai servizi ed alle comunicazioni del SOC.

Il Portale sarà composto da diverse Sezioni e l'accesso sarà consentito a diverse tipologie di utenti.

L'accesso alle Sezioni e ai Servizi, nonché la visibilità delle informazioni dipenderà dal profilo dell'utente.

Sono previsti i seguenti profili di utenti:

- amministratore portale
- redattore contenuti
- utente non autenticato
- utente accreditato e autenticato
- analisti del CERT

Sono previste le seguenti Sezioni:

- Home
- Contatti
- Accredimento
- Servizi offerti
- Formazione e Awareness
- Information Sharing
- Area riservata dell'Utente

3.1.1.1 Sezioni

Segue una descrizione delle singole sezioni del Portale.

Home

Area introduttiva, accessibile a tutte le tipologie di utenti, in cui viene presentata la mission, la vision, i servizi e tutte le informazioni che il SOC vuole condividere ed offrire ai propri utenti.

Contatti

Contiene tutte le informazioni e gli strumenti che consentono ad un utente di mettersi in contatto con il CERT.

Accreditamento

Il Portale renderà disponibile un opportuno servizio di accreditamento attraverso il quale il Referente della sicurezza informatica della PAL provvede a fornire prova della propria identità e ruolo nell'ente e si impegna a fornire al CERT le informazioni richieste per una corretta trattazione degli incidenti di sicurezza e, in particolare:

- Identificazione delle persone dell'ente in grado di intervenire in caso di incidente informatico e comunicazione delle relative modalità di contatto
- La presenza o meno di una procedura documentata per la gestione di incidenti di sicurezza
- La presenza o meno di una documentazione di analisi del rischio e della classificazione di informazioni

Versione 1.0	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	9 di 25

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

- L'elenco dei domini e degli indirizzi di rete che afferiscono all'ente
- Un elenco dell'hardware e del software utilizzato

Una volta che la procedura di Accreditamento è andata a buon fine, il Referente dell'Ente potrà accedere a tutti i servizi che il CERT regionale mette a disposizione della propria constituency.

La Sezione "Accreditamento" del portale consentirà quindi all'utente del Portale che vuole usufruire dei servizi di:

- Effettuare una richiesta di Accreditamento
- Verificare lo stato della richiesta

Opportuni strumenti di Back Office consentiranno ad utenti amministratori di valutare la richiesta e in caso di buon esito provvedere ad abilitare il richiedente.

I dettagli sul processo di registrazione e accreditamento sono definiti in 3.1.1.3 .

Servizi offerti

In questa sezione del portale saranno reso accessibile il catalogo dei servizi offerti del CERT Regionale, quali ad esempio:

- Information Sharing;
- Security assessment;
- Vulnerability analisys;
- Intrusion Detection Services.

Gli utenti che vogliono effettuare una richiesta al CERT Regionale di un servizio presente nel catalogo dovranno:

1. Selezionare il servizio dal catalogo
2. Effettuare l'autenticazione (nel caso in cui non si siano ancora autenticati)
3. Compilare il Form con i campi caratterizzanti la richiesta
4. Inviare la richiesta.

La richiesta verrà gestita mediante un servizio di Ticketing dagli operatori del CERT Regionale (descritto nel paragrafo 3.1.1.2): un'interfaccia di Back Office consentirà a utenti con profilo "analisti del CERT" di gestire la richiesta e cambiarne lo stato.

Segnalazione di incidenti

In questa sezione gli utenti abilitati di ciascuna PAL accreditata possono aprire un ticket verso il CERT Regionale per la segnalazione di incidenti di sicurezza all'interno del proprio Ente. Il fine del servizio è:

- Identificare le situazioni di potenziale violazione alla sicurezza informatica
- Raccogliere le informazioni relative ed analizzarle

La richiesta verrà gestita mediante un servizio di Ticketing (descritto nel paragrafo 3.1.1.2): un'interfaccia di Back Office consentirà a utenti con profilo "analisti del CERT" di analizzare e gestire la segnalazione.

Versione 1.0	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	10 di 25

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

Formazione e Awareness

Il servizio di Formazione e Awareness è volto ad aumentare il livello di consapevolezza del personale delle PAL addetto alla gestione dei processi di sicurezza informatica su:

- principi di gestione della sicurezza delle informazioni e di cyber security;
- tematiche specifiche, quali risk management e gestione degli incidenti di sicurezza;
- processi e procedure adottate nel dominio della PA per favorire l'interazione e la cooperazione tra enti locali e CERT Regionali.

Tale servizio potrà essere attivato a fronte di richieste specifiche da parte delle PAL accreditate. Il servizio può ad esempio prevedere corsi periodici di formazione in aula o da remoto.

Il Portale consentirà che:

- Opportuni utenti amministratori possano pubblicare eventi, incontri, corsi (mediante una interfaccia di Back Office)
- Gli utenti finali del Portale possano consultare le info su tali eventi formativi e, se interessati, effettuare la sottoscrizione all'evento.

La sottoscrizione all'evento verrà gestita mediante un servizio di Ticketing: un'interfaccia di Back Office consentirà a utenti con profilo "Amministratore" o "analisti del CERT" di gestire la sottoscrizione all'evento.

Information Sharing

L'Information Sharing, ovvero la condivisione delle informazioni tra il CERT e i membri della constituency è di fondamentale importanza per il CERT.

Il Portale includerà una sezione "Information Sharing" nella quale saranno rese disponibili informazioni che riguardano:

- minacce ed agenti di minaccia;
- campagne in corso;
- vulnerabilità;
- exploit (programmi dannosi che contengono dati o codici eseguibili in grado di sfruttare una o più vulnerabilità di un software presente su un sistema);
- indicatori di compromissione (IOC).

Utenti con profilo "redattore contenuti" o "analisti del CERT" alimenteranno tali sezioni con le informazioni.

Area riservata dell'Utente

L'utente accreditato, a seguito dell'autenticazione dovrà poter accedere all'area riservata per:

- aggiornare le informazioni relative al suo profilo
- consultare la lista di richieste/attività/ticket che lo vedono coinvolto (richieste servizi, richieste corsi, ecc)
- effettuare la sottoscrizione a newsletter
- consultare 2 liste di documenti (una lista di documenti pdf, una lista di documenti excel). Tali documenti potranno essere anche scaricabili.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	11 di 25

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

Per la gestione delle richieste/attività/ticket l'utente disporrà di una dashboard in cui per ogni riga verranno visualizzate le informazioni più significative (oggetto, data, ecc.) e degli opportuni tasti funzione consentiranno di visualizzare il dettaglio o rimuovere la riga.

Per la gestione dei documenti messi a disposizione all'utente, saranno disponibili 2 servizi REST esposti dal portale al fine di permettere a un sistema esterno di:

- eseguire un upload del documento PDF/excel associato all'utente
- eseguire la cancellazione del documento PDF/excel associato all'utente

Tutti i servizi REST prevederanno come parametro di input lo user name a cui associare il file.

A seguito dell'upload del documento PDF, il Portale effettuerà l'invio del report (PDF) tramite email all'utente a cui il documento è associato.

Sarà inoltre realizzato un servizio REST attraverso il quale viene restituita la lista degli asset associati ad un utente.

3.1.1.2 Servizio di Ticketing

Come descritto nei paragrafi precedenti, le funzionalità "richiesta servizi del CERT Regionale" e "richiesta di partecipazione ad eventi formativi" e "segnalazione di incidenti" verrà gestito mediante un modulo del portale per la gestione del servizio di Ticketing: tale modulo consentirà la gestione del ciclo di vita della richiesta.

Dal portale, gli utenti finali autenticati potranno inserire le richieste/segnalazioni. Le richieste/segnalazioni dovranno prevedere dei form in cui inserire un insieme di dati (ad esempio un elenco di IP).

Un'interfaccia di Back Office consentirà a utenti con profilo "analisti del CERT" di gestire la richiesta e cambiarne lo stato, nonché inviare comunicazioni all'utente e allegare documentazione alla richiesta.

Ad esempio: la richiesta potrà passare allo stato "In lavorazione", "Accettata", ecc. durante la fase di analisi verranno definiti i flussi dei 3 scenari "richiesta servizi del CERT Regionale", "richiesta di partecipazione a eventi formativi" e "segnalazione di incidenti".

Le funzionalità di "cambio stato richiesta", "inviare comunicazioni all'utente" e "allega documentazione alla richiesta" saranno rese accessibili ad eventuali sistemi esterni mediante l'esposizione di opportuni servizi REST.

Inoltre, in particolari casi il cambio di stato di un ticket nel Portale potrebbe richiedere una interazione con il sistema di ticketing già a disposizione dell'ente. Dovrà essere previsto che alcuni in particolari cambi stato vengano invocati particolari servizi REST esterni al Portale, passando i dati del Ticket.

3.1.1.3 Autenticazione, autorizzazione e accreditamento

L'accesso alle sezioni del Portale che richiedono l'autenticazione potrà avvenire secondo 2 modalità:

Versione 1.0	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	12 di 25

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

- attraverso SPID/CNS/CIE
- mediante username e password con un meccanismo two factor authentication (a seguito di una registrazione registrarsi tramite mail). A tal fine il Portale che si andrà a realizzare dovrà integrarsi con il sistema di authentication and authorization di cui si sta dotando l'Ente (Radius di Fortinet)
- mediante modulo IAM dell'infrastruttura utilizzando il protocollo LDAP (la possibilità offerta all'utente dipenderà dalla tipologia di utente).

Login

Username: [Username dimenticato?](#)

Password: [Password dimenticata?](#)

ENTRA

OPPURE

👤
Entra con SPID

[Maggiori informazioni su SPID](#)
[Non hai SPID?](#)

Agenzia per l'Italia Digitale

Sei un nuovo utente? [Registrati](#)

All'utente del Portale verrà richiesto di effettuare l'autenticazione soltanto nel caso in cui la verifica dell'identità del soggetto autenticato è indispensabile per poter usufruire dei servizi e informazioni del portale, ovvero:

- accedere all' "Area riservata dell'utente"
- effettuare una "richiesta servizi del CERT Regionale"
- effettuare una "richiesta di partecipazione a eventi formativi"
- inviare una "segnalazione di incidenti"

L'utente che effettua l'autenticazione avrà modo di accedere ad una sezione personale riservata ("Area riservata dell'Utente").

Il processo di accreditamento si compone dei seguenti passi:

- L'utente accede al Portale
- L'utente effettua la registrazione per la creazione delle credenziali di accesso (soltanto nel caso in cui l'utente non intenda adoperare SPID e preferisca registrarsi mediante username e password)
- L'utente effettua la richiesta di accreditamento
- Il CERT contatta l'utente per verificarne l'identità e il ruolo nell'ente
- Il CERT attiva l'utenza dell'utente e ne invia email di conferma di abilitazione dell'utenza

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 02/07/2021	Uso pubblico	13 di 25

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

L'accesso mediante username e password (no SPID) dovrà avvenire con un meccanismo two factor authentication. L'implementazione di tale funzionalità sarà realizzata mediante l'integrazione con "Radius di Fortinet", già in uso presso l'Ente.

3.1.1.4 Sistema di notifica e newsletter

L'utente registrato dovrà poter attivare nel suo profilo opportuni sistemi di notifica. Grazie a tale funzionalità, al verificarsi di determinati eventi (come ad esempio il cambio stato di un ticket) potrebbe riceverne notifica tramite mail.

Sarà realizzato inoltre un modulo per la gestione del servizio di newsletter: attraverso opportuni form gli utenti finali possono effettuare la sottoscrizione per ricevere comunicazioni e rimanere sempre aggiornati in merito ai servizi ed alle comunicazioni del SOC.

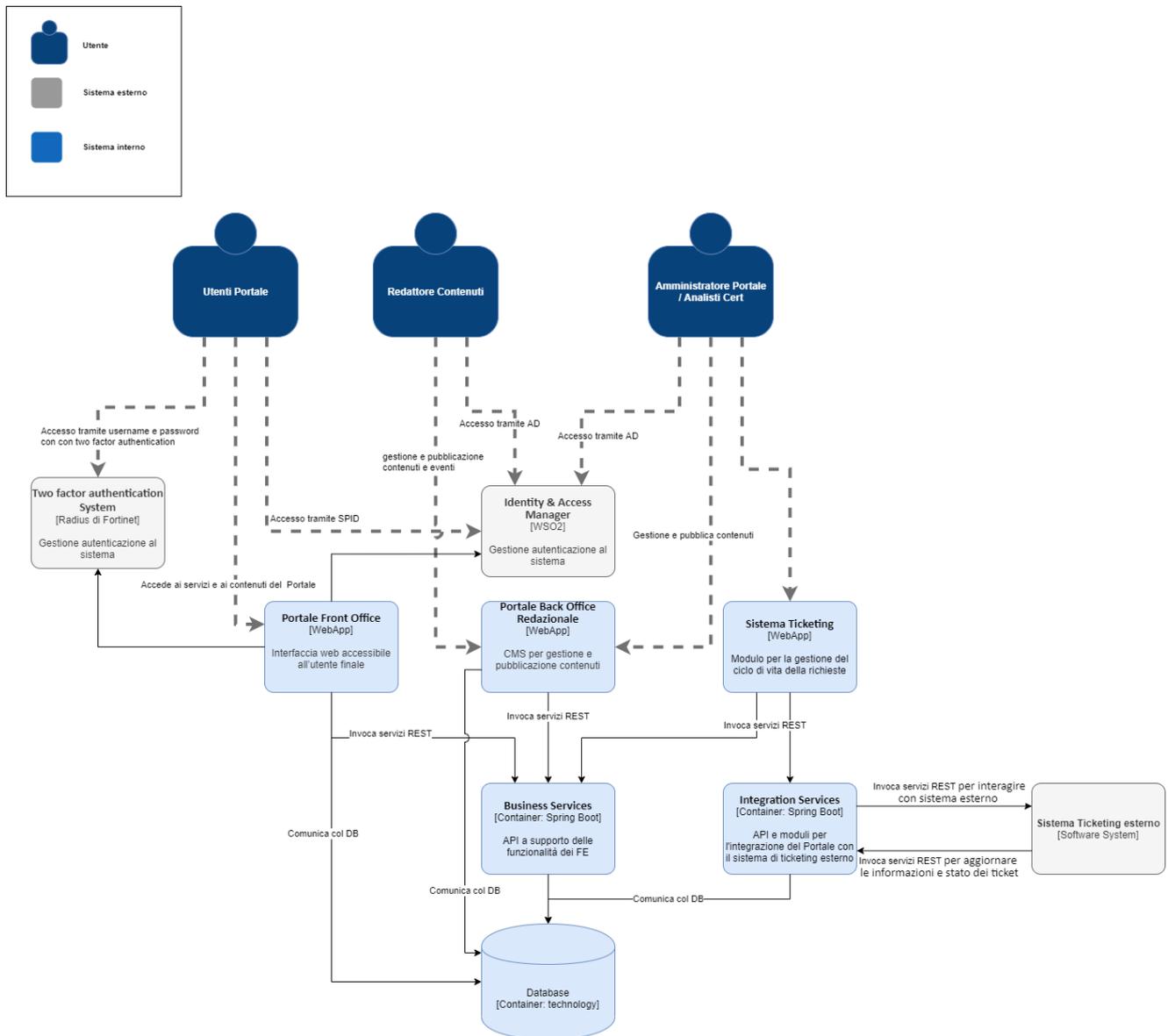
3.1.1.5 Integrazione con sistemi esterni

In particolari casi l'aggiornamento del ticket nel Portale potrebbe dover avvenire a seguito di azioni ed eventi che si verificano in sistemi informatici già a disposizione dell'ente (come ad esempio il Sistema per la gestione dei ticket già in uso presso l'ente): il Portale esporrà dei servizi REST attraverso i quali i sistemi esterni possono aggiornare le informazioni dei ticket nel Portale e cambiarne lo stato.

Analogamente, in particolari casi il cambio di stato di un ticket nel Portale potrebbe richiedere una interazione con il sistema di ticketing già a disposizione dell'ente. Dovrà essere previsto che alcuni particolari cambi stato effettuino l'invocazione di un servizio REST esterno al portale, passando i dati del Ticket.

R.T. I. Almagiva S.p.A/ Almagiva S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

3.1.2 Realizzazione della soluzione



In accordo con l'Amministrazione, le attività di cyber security previste per il consolidamento della piattaforma SOC_CERT, verranno considerate a carico della stessa.

In particolare il gruppo di Security & Networking di InnovaPuglia effettuerà le seguenti attività:

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

- Gestione Certificati SSL/TLS: acquisto dei certificati e gestione degli stessi;
- Privacy Assessment light: individuazione dei requisiti normativi in ambito privacy per la gestione dei dati personali;
- Penetration Test Applicativo: analisi dell'applicazione finalizzata al rilevamento e alla simulazione di exploiting sulle vulnerabilità.

L'architettura della soluzione, che dovrà essere consolidata a seguito della fase di assessment, comprende i moduli descritti di seguito.

Portale Front Office

E' l'interfaccia web accessibile all'utente finale.

Il modulo interagisce con:

- il modulo di **Identity & Access Manager**, ovvero il WSO2 Identity Server già in uso presso l'Ente (del quale l'amministrazione fornirà i dettagli tecnici) per l'implementazione delle funzionalità di accesso autenticato al Portale
- il **Two factor authentication System**, ovvero il sistema "Radius di Fortinet", già in uso presso l'Ente, per implementare la modalità di accesso al Portale mediante username e password rafforzata da un meccanismo two factor authentication. Il portale interagirà con "Radius di Fortinet" mediante l'invocazioni di servizi REST
- i servizi REST nel diagramma descritti come **Business Services** che implementano la logica implementativa a supporto delle funzionalità del Front End

Portale Back Office Redazionale

Modulo di Content Management che dota la soluzione di un Front-End dedicato per la gestione e la pubblicazione dei contenuti da parte del personale dell'Ente. Non è accessibile dall'esterno. Una sezione consentirà a utenti con particolari profili di pubblicare eventi, incontri, corsi.

Sistema Ticketing

Modulo per la gestione del Servizio di Ticketing: utenti con particolari profili potranno gestire il ciclo di vita delle richieste corrispondenti alle tre tipologie analizzate ("richiesta servizi del CERT Regionale", "richiesta di partecipazione a eventi formativi" e "segnalazione di incidenti").

Il modulo consentirà all'utente di:

- cambiare lo stato della richiesta
- inviare comunicazioni all'utente
- allegare documentazione alla richiesta

Versione 1.0 Data di emissione 02/07/2021	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 16 di 25
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

Tali funzionalità, oltre a essere rese disponibili mediante interfaccia web, saranno rese accessibili a eventuali sistemi esterni mediante l'esposizione di opportuni servizi REST implementati mediante il modulo rappresentato nel diagramma con **Integration Services**.

Business Services

Servizi REST che implementano la logica applicativa a supporto delle funzionalità dei Front End.

Integration Services

Insieme di servizi e componenti per l'integrazione del Portale con il Sistema di Ticketing esterno (già in uso presso l'Ente).

Saranno realizzati dei servizi REST attraverso i quali i sistemi esterni possono aggiornare le informazioni dei ticket nel Portale, cambiarne lo stato, allegare documenti al ticket.

Parallelamente, poichè in particolari casi il cambio di stato di un ticket nel Portale potrebbe richiedere una interazione con il sistema di ticketing già a disposizione dell'ente, sarà realizzato un componente che in corrispondenza di alcuni particolari cambi stato effettua l'invocazione di un servizio REST esterno al portale, passando i dati del Ticket.

3.2 Servizi Professionali

Si riportano di seguito i servizi professionali richiesti a completamento della fornitura della soluzione tecnologica di cui al paragrafo precedente.

3.2.1 Content Management

A corredo dell'attività di realizzazione della piattaforma saranno offerti i seguenti servizi di comunicazione e creatività grafica:

- Progetto di Brand Identity con creatività grafica per logo aziendale
- Redazione manuale d'uso del logo e d'identità visiva
- Applicazione immagine coordinata (carta intestata, presentazioni aziendali, eccetera)

Nella fase preliminare al passaggio in produzione del portale Istituzionale, per il periodo di un mese, si affiancherà l'amministrazione nelle seguenti attività:

- Creazione dei contenuti testuali e multimediali in linea con il piano editoriale
- Gestione del flusso di pubblicazione degli stessi

Versione 1.0 Data di emissione 02/07/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 17 di 25
--	--	--------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

3.2.2 Formazione

Fase di affiancamento all'utilizzo in autonomia della piattaforma di content management realizzata, mediante la progettazione ed erogazione di apposite sessioni formative a distanza per un totale di 30 ore.

Sarà fornito un servizio di formazione del personale dedicato al fine di alfabetizzare ed istruire gli operatori all'utilizzo e alla gestione della piattaforma oggetto di sviluppo. A tal riguardo verrà redatto un apposito Piano di Formazione che declinerà gli ambiti tematici oggetto di didattica e l'organizzazione delle sessioni di formazione. A seguito dell'erogazione di tale servizio di formazione verranno rilasciati i relativi materiali didattici a supporto della formazione.

3.2.3 Installazione e

L'installazione del middleware e delle componenti software verrà effettuata su infrastruttura hardware/virtualizzata messa a disposizione dal Cliente. Si prevede la realizzazione di 2 ambienti speculari: Ambiente di Collaudo e Ambiente di produzione.

Al fine di rendere l'amministrazione autonoma nella gestione dell'intera infrastruttura, verrà effettuato un servizio di formazione specifica sui temi di Application Maintenance Services (AMS)

3.3 Quadro riassuntivo dei servizi

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti

Valutazione complessiva			
Codice Servizio	Nome Servizio	Metrica di pricing	Modalità di consuntivazione
L4.S1	Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		
L4.S1.1a	Ciclo Completo (gg/pp)	gg/pp	A corpo
L4.S3	Content Management	gg/pp	A canone
L4.S7	Supporto specialistico	gg/pp	A consumo

3.4 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda le attività previste a "corpo [gg/p]" (cfr. Gara Cloud Lotto 4_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Amministrazione le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

Versione 1.0 Data di emissione 02/07/2021	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 18 di 25
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

3.5 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il centro servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center “virtuale” ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dal progetto SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l’infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	Via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	Via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	Via Missaglia 98 - Milano	10.800
Monza	Indra		via Monza 338 - Milano	800

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HDK).

In particolare l’infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- *Gestione della sicurezza dei Data Center*, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d’opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.
- *Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete*, consiste nell’utilizzo dell’infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell’ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.
- *Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi*, consiste nell’utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

3.6 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei Fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo “sul campo” da parte dell’ Amministrazione, che eseguirà i test previsti dal RTI nelle Specifiche di collaudo ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Al termine sarà redatto un Verbale di Collaudo con il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

E’ responsabilità del Raggruppamento fornire personale e documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (dal sopralluogo fino al collaudo finale e la relativa migrazione) e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo il Fornitore ed il RTI attivano un servizio di project management consistente nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il project manager del Fornitore si confronterà con il responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per la definizione ed esecuzione delle attività.

I report saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo può essere sintetizzato come segue:

- il project manager del RTI invia, mediante E-mail, il report SAL all'Amministrazione;
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il project manager del fornitore, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione e-mail verso il fornitore.

Il report di Stato di Avanzamento Mensile contiene le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni;
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;

Versione 1.0 Data di emissione 02/07/2021	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A. / Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 21 di 25
--	---	--------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

- Azioni correttive/preventive applicate;
- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati più a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:

ATTIVITA	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Assessment												
Realizzazione Portale												
Servizi a supporto												

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

Relativamente agli specifici progetti sviluppati nell'ambito dei servizi richiesti dall'Amministrazione, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo.

5.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.2.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Alwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-InnovaPuglia-SOC_CERT-ProgettoFabbisogni - 1.0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 10/07/2021.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.