

Allegato 1 - SERVIZI AGLI ODCEC

Oggetto:	Documento Tecnico Informativo Servizi Ordini Territoriali
Destinatari:	Ordini Territoriali Aderenti
Obbiettivo:	Definizione dei servizi e delle relative caratteristiche tecniche

Cronologia del Documento

Versione	Soggetto	Note di Versione
Rev. 0 del 08/11/2023	Strategie Digitali Srl	Prima Stesura

Validazione Documento

Responsabile Tecnico	Responsabile Progetto	Responsabile CNDCEC

INDICE

1 - Processo di Lavorazione.....	3
1.1 - Ordine di Lavorazione.....	3
2.0 - Caratteristiche del sito web per l'Ordine Territoriale.....	4
2.1 - Requisiti Generali della soluzione offerta.....	5
2.1.1 - Navigazione Intuitiva.....	5
2.1.2 - Ricerca Avanzata.....	5
2.1.3 Interazione e Coinvolgimento dell'Utente.....	5
2.1.4 Contenuto e Design Responsive.....	5
2.1.5 Ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO).....	5
2.1.6 - Il Content Management System.....	5
2.2 - Requisiti Di Sicurezza.....	6
2.2.1 - Crittografia.....	6
2.2.2 - Autenticazione forte.....	6
2.2.3 - Gestione delle sessioni.....	6
2.2.4 - Protezione da attacchi comuni.....	6
2.2.5 - Logging e monitoraggio.....	7
2.2.6 - Conformità normativa.....	7
2.2.7 - Patch e aggiornamenti di sicurezza.....	7
2.2.8 - Risposta agli incidenti di sicurezza.....	7
3.0 - Migrazione Contenuti / Inserimento Dati.....	8
4.0 - Servizi di Gestione e Supporto.....	9
4.1 - Servizi Specialistici di Assistenza Operativa e Help Desk telefonico.....	9
4.2 - Help Desk di primo livello.....	9
4.3 - Help Desk di Secondo Livello e Gestione della Manutenzione.....	10
4.4 - Help Desk Telefonico.....	10
5.0 - Gestione Hosting e Livelli di Servizio.....	10
5.1 - Performance e Scalabilità.....	10
5.2 - Livelli di Servizio.....	11
5.2.1 - Definizione Criteri di Priorità.....	11
5.2.2 - Livelli di Servizio Sito Web e Infrastruttura.....	12
5.2.3 - Gestione delle richieste di supporto operativo.....	12

1 - Processo di Lavorazione

Successivamente alla sottoscrizione del CONTRATTO DI LICENZA D'USO GRATUITO, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la lavorazione per la realizzazione del sito dell'Ordine Territoriale seguirà il seguente iter a partire dal momento in cui avranno consegnato i materiali e le informazioni richieste dal Partner Tecnologico tramite l'Allegato 2 - Modulistica (o altre modalità che potrebbero essere definite successivamente per agevolare la raccolta dati):

1. Attivazione dominio di secondo livello es: XXX.COMMERCIALISTI.IT
2. Installazione del sito e configurazione secondo quanto definito, con relativa migrazione dei dati pubblici e standard che rimarrà accessibile solo in forma privata fino alla validazione per la messa in esercizio.
3. Consegna delle chiavi di accesso al Kit di formazione Audio/Video per la gestione autonoma del nuovo sito da parte del personale + 1 Ora di supporto di avvio in videocall con un tecnico incaricato del Partner Tecnologico.
4. Collaudo finale per la validazione di sviluppo, rispetto alle caratteristiche di cui al paragrafo 2 del presente allegato.
5. Pubblicazione del sito sul dominio di secondo livello prescelto (es: xxx.commercialisti.it) ed inoltre:
 - a. Archiviazione di copia statica html del vecchio sito per eventuali consultazioni se necessarie, per un periodo massimo di 6 mesi (pertanto i sistemi dinamici quali ad esempio la ricerca, non saranno funzionanti sulla copia statica)
 - b. Redirect 301 del dominio vecchiodominio.it a xxx.commercialisti.it
 - c. Redirect SEO delle pagine principali es: vecchiodominio.it/chi-siamo.html (o altra estensione) -> xxx.commercialisti.it/chi-siamo

1.1 - Ordine di Lavorazione

Tutte le richieste verranno trattate in ordine cronologico di arrivo e gestite con una logica FIFO (First In - First Out), tuttavia l'ordine di messa in lavorazione così come l'ordine di messa in produzione potrebbe variare rispetto all'ordine delle richieste, proprio perché alcuni Ordini Territoriali potrebbero ritardare nella consegna dei materiali e delle informazioni richieste.

Ogni Ordine Territoriale verrà messo in lavorazione solo nel momento in cui l'ordine stesso avrà consegnato tutti i materiali e gli accessi richiesti dal Partner Tecnologico, consentendo così a quest'ultimo di iniziare e finire le lavorazioni ed evitare tempi di inattività.

2.0 - Caratteristiche del sito web per l'Ordine Territoriale

Per la realizzazione del sito verrà fornito un sistema basato su WordPress, anche per garantire l'uniformità estetica e l'interoperabilità dei servizi con il portale nazionale.

A tal fine si è predisposto un modello predefinito, in accordo con il Consiglio Nazionale, che prevede:

- Installazione Piattaforma Wordpress singola per ogni Ordine Territoriale
- Aree Standard Preimpostate
 - ◆ Informazioni sull'ordine (potrebbe contenere o meno le seguenti sezioni)
 - Presidente
 - Consiglio dell'Ordine
 - Collegio dei Revisori
 - Consiglio di Disciplina
 - Commissioni Istituzionali
 - Commissioni di Studio
 - Comitato Pari Opportunità
 - Commissione Giovani
 - Delegati
 - Segreteria
 - ecc.
 - ◆ Albo Iscritti, a scelta tra:
 - Link a Piattaforma Esterna
 - Singola Pagina dedicata alla pubblicazione testuale dell'elenco
 - Inserimento codice embedded fornito dall'attuale fornitore dei servizi albo
 - ◆ Amministrazione Trasparente
 - ◆ Area Editoriale (Gestibile dall'ordine in completa autonomia)
 - Pagine
 - News (gestibili in categorie e sottocategorie)
 - Comunicati (gestibili in categorie e sottocategorie)
 - Media (foto, video, audio, embedded, ecc)
 - ◆ Formazione (link a piattaforma esterna)
 - ◆ Sezione Eventi (esclusa iscrizione/gestione evento)
 - ◆ Contatti
 - Informazioni di Contatto (tel, email, mappa, ecc.)
 - Modulo di richiesta informazioni (con inoltro alla mail dell'Ordine Territoriale)
- Elementi Personalizzabili
 - ◆ Logo
 - ◆ Elementi grafici Home Page
 - ◆ Struttura del Menu e Flusso di Navigazione

NB: Tutto quanto non espressamente indicato è da ritenersi escluso.

NB2: per le statistiche del sito e per la gestione delle cookie e privacy policy, l'ordine territoriale dovrà fornire i codici embedded da implementare. Nel caso l'ordine non fosse dotato di tali codici o sistemi, il partner tecnologico potrà suggerire, senza responsabilità alcuna, i servizi ritenuti idonei e compatibili con la soluzione erogata.

2.1 - Requisiti Generali della soluzione offerta

Di seguito alcune caratteristiche principali della soluzione standard:

2.1.1 - Navigazione Intuitiva

Struttura del sito web e il sistema di navigazione intuitivo e coerente in tutte le pagine. Ciò include una chiara gerarchia delle informazioni, link di navigazione facilmente riconoscibili e utilizzo coerente di colori, stili e tipografie. Il sito web sarà in linea con tutte le Linee Guida AgID applicabili in termini di accessibilità.

2.1.2 - Ricerca Avanzata

Il campo di ricerca sarà facilmente identificabile e disponibile su tutte le pagine e permetterà di filtrare e ordinare i risultati della ricerca in base a diversi criteri operabili sulla piattaforma wordpress.

2.1.3 Interazione e Coinvolgimento dell'Utente

Il sito avrà un form di contatto per fornire agli utenti la possibilità di inviare domande o commenti sul sito e sui suoi contenuti, direttamente all'ente territoriale. Il sito integra le funzionalità dei social media, come i pulsanti di condivisione, per permettere agli utenti di interagire con il contenuto del sito.

2.1.4 Contenuto e Design Responsive

Il Sito sarà progettato secondo le tecniche di responsive design in modo da offrire un'esperienza utente gradevole ed efficace, sia a chi accede da desktop, sia a chi utilizza dispositivi mobili quali smartphone, tablet o altri.

Per il requisito di uniformità di identità, Il design del sito territoriale sarà in linea con l'immagine e il branding del Consiglio Nazionale, utilizzando colori, font e immagini coerenti.

Il modello di layout proposto rispetterà le Linee Guida AgID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.

2.1.5 Ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO)

Tutte le pagine avranno metadati appropriati, inclusi titoli e descrizioni che riflettono accuratamente il contenuto della pagina. Nell'ottica dell'ottimizzazione SEO il sito avrà le seguenti caratteristiche:

- ogni pagina è identificabile dal proprio indirizzo web (URL addressable);
- generazione automatica di URL Parlati SEO-friendly e Permanenti a partire dal titolo della pagina, tutto direttamente gestibile dall'interfaccia redazionale;
- Impostazione automatica di parole chiave, descrizione e meta-tags con possibilità di gestione da interfaccia redazionale;
- Impostazione automatica e gestione successiva degli header per titoli e sottotitoli;
- Possibilità di creare apposite landing page aggiuntive ottimizzate per i motori su specifiche keyword.

2.1.6 - Il Content Management System

La soluzione proposta prevede l'implementazione del CMS **WordPress**. La **semplicità** di utilizzo di WordPress permette l'inserimento e la modifica in autonomia delle informazioni all'interno delle pagine del sito, svincolando gli operatori dalla richiesta di interventi tecnici per le operazioni di ordinaria amministrazione.

La piattaforma prevede inoltre la gestione degli accessi alle varie sezioni di amministrazione sulla base dei permessi utente, così da poter incrementare o limitare, selettivamente per ogni account, le azioni che è possibile eseguire all'interno del pannello di amministrazione.

Di seguito un elenco non esaustivo delle funzionalità più utilizzate e che verranno rese disponibili:

- editor ad impaginazione libera, attraverso la selezione/composizione dei diversi oggetti di pagina
- possibilità di visualizzare in anteprima la pagina prima della pubblicazione
- possibilità di creare gruppi di utenti con diversificate combinazioni di diritti di accesso
- caricamento allegati nei formati più diffusi
- possibilità di pubblicare mappe e video
- possibilità di gestire tassonomie prevedendo l'assegnazione di tag ai contenuti del sito per migliorare la ricerca utente
- possibilità di inserire componenti social sharing per la condivisione sulle principali piattaforme social
- possibilità di creare form di contatto che possano contenere campi arbitrariamente scelti dagli operatori del sito
- possibilità di gestire la versione delle pagine create
- possibilità di supportare l'utente nella navigazione guidata tramite la generazione automatica della mappa del sito
- gestione automatica dei percorsi a "briciole di pane" (breadcrumb trail)
- possibilità di filtrare le ricerche da pannello di controllo in termini di esigenze specifiche come, ad esempio, lo stato pubblicato o meno delle pagine
- creazione di foto/video gallery per raccogliere elementi multimediali relativi alle attività del Consiglio Nazionale

2.2 - Requisiti Di Sicurezza

2.2.1 - Crittografia

Il sito web deve utilizzare protocolli SSL per garantire che tutti i dati trasmessi tra il server e l'utente finale siano criptati e sicuri.

2.2.2 - Autenticazione forte

Il sito web implementa l'autenticazione a due fattori. Dopo un certo numero di tentativi di accesso falliti, l'account dell'utente deve essere temporaneamente bloccato.

2.2.3 - Gestione delle sessioni

Il sito web genera token di sessione sicuri e univoci per ogni sessione. Le sessioni hanno una politica di scadenza per minimizzare il rischio di attacchi.

2.2.4 - Protezione da attacchi comuni

Protezione di default e mitigazione del rischio per le seguenti tipologie di attacco:

- Protezione da SQL Injection
- Protezione da Cross-Site Scripting (XSS)
- Protezione da CSRF e XSS
- Protezione da DDoS
- Controllo degli accessi
- Gestione dei privilegi utente basati su ruolo

2.2.5 - Logging e monitoraggio

Il sito web mantiene un registro dettagliato degli accessi, incluso l'indirizzo IP, l'ora e la data, le pagine visitate e le azioni svolte.

Il sito web è dotato di un sistema per monitorare e segnalare le attività sospette, come tentativi di accessi falliti o attività anomale.

2.2.6 - Conformità normativa

Il sito web è sviluppato in conformità con il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), inclusa la corretta gestione dei dati personali e il rispetto dei diritti degli interessati.

2.2.7 - Patch e aggiornamenti di sicurezza

Attraverso i servizi di supporto, il sito web verrà aggiornato con le ultime patch di sicurezza rilasciate dalla community di Wordpress.

2.2.8 - Risposta agli incidenti di sicurezza

Eventuali incidenti di sicurezza verranno presi in carico nell'immediato. Il nostro modello per la Qualità **27001** prevede una procedura specifica per:

- Comunicare l'incidente alle parti interessate
- Intervenire all'analisi dell'incidente
- Prendere provvedimenti a limitare eventuali danni
- Attivare il piano di recupero/ripristino fino all'attivazione del piano di disaster recovery

3.0 - Migrazione Contenuti / Inserimento Dati

Per gli ordini territoriali che necessitano di una migrazione, verrà offerto un supporto per la migrazione dati da un sito esistente, anche se in alcuni casi potrebbe essere necessaria la piena cooperazione della ditta uscente:

→ **Migrazione dei Contenuti**

Il Partner Tecnologico si occuperà dell'importazione di tutti i contenuti informativi e editoriali preesistenti, garantendo una trasposizione accurata e fedele dei dati rispetto ai dati che l'Ordine Territoriale dovrà fornire in formato digitale (Database o formato standard XML).

→ **Supporto nella Personalizzazione**

Nei limiti delle possibilità offerte dalla soluzione prevista, il Partner Tecnologico assisterà ogni ordine nella fase di organizzazione strutturale e grafica del nuovo sito, guidandoli nel processo e assicurando che la transizione sia fluida e soddisfacente.

→ **Integrazioni Proprietarie**

Il partner Tecnologico fornirà supporto per le integrazioni di altre piattaforme in uso all'Ordine. Questo potrà avvenire, in conseguenza a quanto descritto al paragrafo 2 del presente allegato, attraverso l'implementazione di codice embedded (fornito dai gestori/fornitori dei singoli servizi) oppure inserendo appositi link a sistemi esterni (es: albo, piattaforme gestione eventi, formazione, area riservata ecc...). Lo sviluppo di nuove funzionalità personalizzate è da considerarsi escluso.

In assenza di dati preesistenti, o in assenza della collaborazione da parte del fornitore uscente, l'Ordine Territoriale provvederà ad inserire autonomamente i contenuti del sito attraverso l'interfaccia di backoffice messa a loro disposizione.

4.0 - Servizi di Gestione e Supporto

Il Partner Tecnologico, con particolare riguardo ai servizi di gestione, si occuperà di erogare tutti i servizi di gestione tecnica in termini di gestione dei servizi Hosting e di Manutenzione Ordinaria del Software per l'applicazione degli aggiornamenti software necessari per il mantenimento in funzione dello stesso.

Dai servizi di gestione sono pertanto esclusi, a titolo esemplificativo, servizi di aggiornamento dei contenuti (testi, foto o altro) che l'Ordine Territoriale avrà facoltà di modificare in via autonoma.

Tuttavia gli ordini avranno facoltà di richiedere supporto, come definito nei paragrafi successivi, al presentarsi di anomalie o difficoltà nella gestione del sito.

I servizi di assistenza e supporto specialistico, saranno effettuati dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 18.00.

4.1 - Servizi Specialistici di Assistenza Operativa e Help Desk telefonico

Nel rispetto dei livelli di servizio richiesti e proposti, verranno erogati i seguenti servizi specialistici per gli ordini territoriali aderenti.

Per tutte le attività di supporto, le modalità di contatto/richiesta di supporto saranno le seguenti:

- ➔ Email a supporto@strategiedigitali.net
(questa aprirà in automatico un ticket nel nostro sistema di trouble-ticketing)
- ➔ Aprire un ticket direttamente sul nostro portale di ticketing <https://strategiedigitali.freshdesk.com>
per il quale vi verranno forniti i dati di accesso.
In questo sistema, tramite l'accesso riservato, potrete visionare lo stato di lavorazione dei ticket, consultare le risposte (che arriveranno anche all'email associata all'account), visionare i ticket generati dalle email inviate secondo le specifiche al punto precedente ed associate al vostro account cliente

4.2 - Help Desk di primo livello

L'help desk di primo livello si occuperà di:

- ➔ Visionare tutte le richieste di supporto e passare al secondo livello quelle non gestibili direttamente
- ➔ Rispondere/risolvere le richieste di supporto degli operatori dei siti territoriali

4.3 - Help Desk di Secondo Livello e Gestione della Manutenzione

L'help desk di Secondo Livello si occuperà di gestire e risolvere tutti gli interventi assegnati dall'help desk di primo livello, siano essi di manutenzione correttiva che di manutenzione adeguativa, e quindi si occuperà di gestire tutta la parte di manutenzione coordinandosi anche con lo staff dei sistemisti che gestirà l'infrastruttura hosting.

4.4 - Help Desk Telefonico

Per le problematiche rientranti di estrema urgenza come ad esempio Blocco del sito, Attacchi informatici, ecc..., sarà possibile contattare telefonicamente il nostro supporto al numero di telefono che verrà comunicato singolarmente agli enti aderenti, ma sempre e comunque nel rispetto degli orari di servizio previsti. Per urgenze al di fuori degli orari lavorativi si rimanda comunque all'apertura di un ticket secondo le modalità sopra descritte

5.0 - Gestione Hosting e Livelli di Servizio

Per gestione hosting si intendono tutti i servizi e le attività necessarie per garantire il pieno funzionamento delle soluzioni fornite. Oltre le attività di gestione, ad ogni Ordine Territoriale verrà fornito uno spazio hosting sul quale verrà installata e gestita la soluzione fornita.

I servizi Email sono da intendersi esclusi, lasciando così in funzione i servizi in essere di ogni Ordine.

Sono invece da intendersi inclusi i servizi di gestione dei backup settimanali (Software + contenuti), fermo restando i servizi di infrastruttura hosting, forniti attraverso fornitori terzi qualificati ACN e che rispondono quindi alle ottemperanze disposte dall'ACN stessa.

5.1 - Performance e Scalabilità

Al fine di mantenere integre le performance dell'intera infrastruttura si procederà alle seguenti ottimizzazioni:

- Cache in reverse proxy tramite NGINX
- Utilizzo di HTTP/2, HTTP/3 (QUIC), compressione BROTLI, ottimizzazione immagini
- Cache interna
- Cache Esterna e distribuita grazie a Cloudflare

In merito alla sicurezza dell'infrastruttura, verranno attivate diverse politiche per la gestione di eventuali escalation. Dall'esterno sarà possibile attivare delle Protezioni DDoS tramite CloudFlare, attraverso il quale si potrà intervenire rapidamente anche all'identificazione del traffico malevolo ed il blocco a diversi livelli del traffico stesso (Ip, Paesi, ASN, User Agent ecc...).

Per il monitoraggio della disponibilità e dell'impiego delle risorse e delle prestazioni verranno utilizzati i seguenti sistemi:

- DataDog o New Relic per il monitoraggio delle prestazioni
- Uptime Robots o Status Cake per il monitoraggio dell'uptime
- NetData per il monitoraggio delle metriche delle macchine

5.2 - Livelli di Servizio

5.2.1 - Definizione Criteri di Priorità

Gli interventi di manutenzione correttiva sono classificati secondo i criteri di seguito riportati:

PRIORITÀ CRITERIO	
A	l'anomalia riscontrata impedisce lo svolgersi di attività fondamentali e/o primarie e/o critiche.
B	l'anomalia riscontrata impedisce la corretta esecuzione di attività importante ma non critiche
C	l'anomalia riscontrata rende disagiata la corretta esecuzione di attività non critiche

In caso di richiesta di intervento per manutenzione correttiva, l'Ordine Territoriale provvederà alla individuazione e comunicazione del livello di priorità e di conseguenza le tempistiche di intervento.

Manutenzione Correttiva	PRIORITÀ		
	A	B	C
Livello di Servizio	entro 3,5 ore	entro 24 ore	entro 2 giorni lav.
Finestra di Servizio (09.00 - 18.00)	9X5	9X5	9X5

5.2.2 - Livelli di Servizio Sito Web e Infrastruttura

Per quanto attiene al servizio del Sito Web e sua infrastruttura i livelli di servizio saranno:

PORTALE WEB	LIVELLO DI SERVIZIO
Indisponibilità di Servizio	A. Disponibilità 99,9% o 7 ore di indisponibilità complessiva (=somma di tutte le interruzioni) nel mese
	B. Indisponibilità massima per ogni singola interruzione (4 Ore)
Tempo Medio di Ricorrenza Errore	>= 24 Ore
Presa in carico e risoluzione incidente	A. Tempo medio di risposta misurato su base mensile: nel 92% dei casi <=30minuti
	B. Tempo medio di risoluzione misurato su base mensile = 90% dei casi <= 1 ora

Per quanto attiene al servizio di manutenzione adeguativa i livelli di servizio sono:

MANUTENZIONE ADEGUATIVA	LIVELLO DI SERVIZIO
Risposta a richieste di manutenzione Adeguativa	<= 4,5 giorni Lavorativi
Interventi di Manutenzione Adeguativa	Non oltre il 10% della durata elapsed di consegna, salvo diversamente concordato nel Piano di Progetto

5.2.3 - Gestione delle richieste di supporto operativo

Per quanto attiene al servizio di assistenza operativa i livelli di servizio sono:

ASSISTENZA OPERATIVA	LIVELLO DI SERVIZIO
Evasione di Microrichieste di Assistenza Operativa	Giorno lavorativo di presentazione della richiesta se pervenuta in tempo utile per una gestione nell'orario di servizio indicato
Evasione di Richieste di Assistenza Operativa	<= 1,5 giorni Lavorativi

Per microrichiesta è da intendersi richieste di attività di impegno minore di 45 minuti quali l'aggiunta di un link, di un documento o di testi forniti dal Committente. Quelle superiori ai 45 minuti sono denominate semplicemente Richieste.

*****FINE DOCUMENTO*****

Roma, lì Letto, approvato e sottoscritto

Per il CNDCEC	Per l'Ordine di _____	er Strategie Digitali S.r.l.
(Il Presidente)	(Il Presidente)	Il presidente del CDA)