



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

MODALITA' DI EMISSIONE

| | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REDAZIONE | Leonardo Ricci, Gianluca Vannuccini, Emanuele Geri, Fabio Lo Giudice, Stefania Atrei, Annita Bandini, Lucia Bellucci, Stefano Gecchele, Stefano Sansavini, Cecilia Bacherini, Paola Colella, Mauro Vaiani, Nicolò Galia |
| VERIFICA | RGQ, POFE |
| APPROVAZIONE | DIR, DGIT, DSGA, DSIT |

STATO DELLE REVISIONI

| Rev. Sistema | Rev. Doc. | Data | Descrizione |
|--------------|-----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 | 0 | 21.01.2014 | Prima Stesura |
| 1 | 0 | 31.01.2015 | Politiche di trattamento in sicurezza dell'informazione, aggiornamenti della pianta organica, correzione di alcuni refusi |
| 1 | 1 | 12.11.2015 | ISO 27001 |
| 2 | 0 | 30.11.2015 | Revisione di sistema e integrazione dei documenti della gestione della sicurezza informatica |
| 2 | 1 | 13.06.2016 | Aggiunto sommario, aggiornati riferimenti documentali, inseriti riferimenti alle modalità operative per la gestione dei progetti Drupal (6.3, 6.3.1, 6.3.2), risistemate sezioni <i>Abbreviazioni definizioni e terminologie e Responsabilità</i> |
| 2 | 2 | 12.12.2016 | Aggiunto wikifrontend nel paragrafo 4.2 <i>DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA</i> , aggiornato paragrafo 6.3.2. <i>Drupal</i> |
| 3 | 0 | 31/03/2017 | Aggiornamento al nuovo sistema 9001:2015: aggiornato elenco MTO aggiunte precisazioni all'utilizzo di GLPI e Mantis aggiornato 1, 4.1, 6, |
| 3 | 1 | 18/09/2017 | Aggiornamento logo ISO 9001:2015 |
| 3 | 2 | 23/03/2018 | Aggiornato paragrafo 6.2 con precisazioni su siti archiviati |
| 3 | 3 | 21/05/2018 | Aggiunto paragrafo 6.3.1 |
| 3 | 4 | 16/08/2018 | Modificati paragrafi 6.2.2. e 6.2.3 (Drupal) |
| 3 | 5 | 25/03/2019 | Aggiornati indicatori come richiesto dalla direzione |
| 3 | 6 | 10/11/2020 | Inseriti riferimenti a strumenti di collaborazione Aggiornate informazioni sulle comunicazioni HTTPS Aggiornate informazioni su trattamento dati |
| 3 | 7 | 29/03/2021 | Inserite modalità di richiesta abilitazione operatori |
| 3 | 8 | 26/10/2021 | Aggiornamento riferimenti Silfi S.p.A. |
| 3 | 9 | 07/07/2023 | Risolve osservazioni del ticket Mantis #24162 |
| 3 | 10 | 04/10/2023 | Inserimento loghi IMQ e IQNET |
| 3 | 11 | 23/01/2024 | Aggiunti riferimenti Gitlab e paragrafo Matomo |

ELENCO ALLEGATI

| ALL. N. | Codice | DESCRIZIONE ALLEGATO |
|---------|-------------|----------------------------------|
| 1 | 8.5-2_01 IO | Gestione SOL |
| 2 | 8.5-2_02 IO | Drupal |
| 3 | 8.5-2_03 IO | Guida alle app test e produzione |



SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
E DELLA SICUREZZA INFORMATICA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
COMUNE DI FIRENZE



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

| | | |
|---|--------------|----------------------------------|
| 4 | 8.5-2_01 MOD | Modello richiesta accesso Drupal |
| 5 | 8.5-2_04 IO | Abilitazione Profilo Committente |



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. SCOPO..... | 3 |
| 1.1. Sicurezza delle informazioni..... | 3 |
| 2. CAMPO D'APPLICAZIONE..... | 6 |
| 3. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI..... | 7 |
| 4. ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA..... | 9 |
| 4.1. ABBREVIAZIONI E ACRONIMI DELLA PROCEDURA..... | 9 |
| 4.2. DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA..... | 9 |
| 5. RESPONSABILITÀ..... | 11 |
| 6. PROCESSO/MODALITÀ OPERATIVE..... | 12 |
| 6.1. App..... | 12 |
| 6.1.1. Back-end correlati alle app..... | 13 |
| 6.2. Siti e applicativi web..... | 13 |
| 6.2.1. Redazione <i>centrale</i> e redazione <i>decentrata</i> | 15 |
| 6.2.2. OpenCms..... | 15 |
| 6.2.3. Drupal..... | 16 |
| 6.3. Servizi On Line..... | 17 |
| 6.3.1. Architettura e sicurezza..... | 17 |
| 6.4. Procedura di gestione accessi a moduli online con dati personali (form Drupal)..... | 18 |
| 7. INDICATORI DI PERFORMANCE..... | 19 |



1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità per l'erogazione dei servizi del cosiddetto "Front End", chiamato più semplicemente **frontend** nella presente documentazione del sistema qualità. Il frontend del Comune di Firenze si riferisce a un insieme di servizi, fra cui le *app*, i siti esterni o interni e le applicazioni comunemente detti *web*, i servizi online detti anche *sol*.

1.1. Sicurezza delle informazioni

(9.1.1 e 9.2.3) Nei capitolati per l'acquisizione di nuove procedure o contratti di assistenza viene fatta esplicita richiesta di:

- procedure per il controllo e il tracciamento degli accessi
- profilazione utenti più o meno complessa, in funzione del tipo di applicazione, per una diversificazione degli accessi alle funzionalità del sistema




Lo stesso tipo di requisito viene tenuto in considerazione anche per i software sviluppati internamente.

(9.4.5) Il codice sorgente di ogni software sviluppato internamente o in outsourcing è dispiegato in uno dei seguenti repository, a seconda del progetto di origine:

- GIT server interno del comune di Firenze (es.: app ScuolaMobile), con accessi protetti da credenziali SSO
- cartelle condivise disponibili all'interno della intranet del Comune di Firenze protette, con accessi protetti da credenziali SSO
- GIT server di Silfi S.p.A. per i SOL dispiegati presso il Centro Servizi Territoriale e sviluppati col progetto SP2CON o in generale secondo le specifiche PLPCE, con accessi tramite protocollo SSL/HTTPS protetti da username e password.

(12.4.1 e 12.4.3) Le modalità di generazione dei log *applicativi* da parte dei software oggetto della seguente procedura variano a seconda della tipologia di applicativo e del suo dispiegamento:

- Applicativi OpenCms, dispiegati nei sistemi del Comune di Firenze: le attività tracciate sono quelle relative agli amministratori e operatori del sistema OpenCms e vengono gestite all'interno dell'OpenCms stesso, pertanto salvate sul DB di OpenCms e trattate mediante gli strumenti che esso stesso mette a disposizione
- Applicativi non OpenCms, dispiegati nei sistemi del Comune di Firenze, come ad esempio le *Newsletter* indicate nel paragrafo 6.2 o il back-end della app Firenze The Walking indicato nel paragrafo 6.1.1: ogni applicativo gestisce i log in maniera autonoma, in generale si tratta di dati pubblici non critici per cui il tracciamento delle attività è molto ridotto.
- Servizi On Line dispiegati sul Centro Servizi Territoriale di Silfi S.p.A.: per il monitoraggio dell'attività degli *amministratori* Silfi S.p.A. ha un prodotto di Log Manager che raccoglie i log degli accessi ai S.O., ad Oracle DB, al CRM Remedy e al domain controller di Silfi S.p.A., è previsto il salvataggio

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA INFORMATICA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI COMUNE DI FIRENZE |   |
| FRONTEND (PSQ 8.5-2) | | |

per un anno in modalità sicura. Riguardo agli accessi degli *operatori*, a parte quelli del CRM, i log riguardano la parte applicativa, quindi per lo stato del loro eventuale trattamento va fatto riferimento al singolo servizio.

Per quanto riguarda il tracciamento degli accessi a livello *sistemistico* sulle macchine del Comune di Firenze, si rimanda a quanto descritto nelle procedure 7.5-4 e 7.5-6.

GAT

(12.4.2) Il livello di protezione attuato sui log applicativi generati dai software oggetto della seguente procedura varia a secondo della tipologia di applicativo e del suo dispiegamento:

- Applicativi OpenCms, dispiegati nei sistemi del Comune di Firenze: essendo salvati sul DB di OpenCms sono soggetti allo stesso livello di protezione che regola in generale gli accessi ad OpenCms, così come descritto per i requisiti (9.2.1)
- Applicativi non OpenCms, dispiegati nei sistemi del Comune di Firenze, come ad esempio le *Newsletter* indicate nel paragrafo 6.2 o il back-end della app Firenze The Walking indicato nel paragrafo 6.1.1: ogni applicativo gestisce i log in maniera autonoma, in generale si tratta di dati pubblici non critici per cui il tracciamento delle attività è molto ridotto.
- Servizi On Line dispiegati sul Centro Servizi Territoriale di Silfi S.p.A.: i log vengono salvati in locale sui server dai sistemi operativi ed eventualmente dagli applicativi. Sono soggetti a rotazione e hanno quindi un tempo di vita limitato (circa 20gg). Incidentalmente alcuni (rari) log di sistema sono inviati al sistema di controllo dell'attività degli amministratori e quindi conservati per un anno.

Per quanto riguarda il livello di protezione dei log relativi agli accessi ai sistemi operativi del Comune di Firenze, si rimanda a quanto descritto nelle procedure 7.5-4, 7.5-5 e 7.5-6.

(12.6.1, 14.2.8, 16.1.3) Per quanto riguarda le verifiche sulle vulnerabilità degli applicativi sono previsti assessment con cadenza almeno semestrale sulla base delle principali vulnerabilità e controlli di sicurezza a livello applicativo, prendendo a riferimento il framework OWASP; nel caso di sistemi ospitati presso piattaforme esterne al Comune di Firenze, come ad esempio il Centro Servizi di Silfi S.p.A., se necessario tali controlli vengono svolti con la collaborazione dei fornitori interessati.




(14.1.2, 15.1.2) per ogni nuova app sviluppata viene richiesto il rilascio da parte del fornitore di un'assunzione di responsabilità, attraverso la sottoscrizione del seguente *disclaimer*:

"Con la presente la ditta <denominazione ditta> si impegna a garantire che nella app "<nome app>" non sono e non saranno (anche nei futuri aggiornamenti) presenti porzioni di codice che leggono, utilizzano o trattano in alcun modo i dati presenti nei dispositivi dei cittadini fruitori del servizio, fatta eccezione per i soli dati esclusivamente necessari al corretto funzionamento della app stessa.

La ditta <denominazione ditta> si impegna inoltre a garantire un utilizzo delle buone pratiche di programmazione per dispositivi mobili, finalizzate a ridurre al minimo il rischio di danneggiamento degli stessi e delle componenti software su di essi installate.

In ogni caso, nel piano di test e nella documentazione a corredo verranno indicati quali saranno i dati del dispositivo mobile trattati dalla app, e quali interfacce hardware verranno richiamate".

(14.1.3, 18.1.5) Tutte le interazioni web che prevedono il passaggio di informazioni almeno personali su rete pubblica avvengono tramite la suite di protocolli SSL/HTTPS.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA INFORMATICA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI COMUNE DI FIRENZE |   |
| FRONTEND (PSQ 8.5-2) | | |

In particolare, per quanto riguarda le app che utilizzano dati di questo tipo, è previsto che l'esposizione di queste informazioni da parte dei corrispondenti back-end avvenga solo ed esclusivamente tramite protocollo SSL/HTTPS.

Per quanto riguarda i siti web non è al momento previsto l'utilizzo di dati personali e/o sensibili.

I SOL hanno due livelli di esposizione delle informazioni e per entrambi è previsto l'utilizzo esclusivo del protocollo SSL/HTTPS:

- front-end: utente <-> centro servizi (generalmente https://servizi.055055.it/<nome_servizio>)
- back-end: servizio <-> back-office (generalmente https://solws.comune.fi.it:8443/<nome_web_service>)

(14.2.3) L'aggiornamento del codice di ogni app per adeguamento agli aggiornamenti dei sistemi operativi delle varie piattaforme avviene di concerto con i fornitori che hanno in carico lo sviluppo della singola app o l'eventuale contratto di manutenzione.

(14.2.9, 15.2.1) Per ogni rilascio di nuovi software o di patch viene eseguito un set minimo di controlli atti a garantire l'effettiva correzione del bug rilevato ed il corretto funzionamento del software coinvolto nella sua generalità. Nei casi di rilascio di nuovi software o di patch rilevanti, ovvero che coinvolgono l'aggiunta o la completa sostituzione di specifiche funzioni, è prevista una formalizzazione su appositi piani di test opportunamente validati e il successivo rilascio di Certificato di Regolare Esecuzione (CRE) a seguito del quale è possibile effettuare il pagamento della corrispondente fattura.

(15.1.3) Nelle forniture di sviluppo software o manutenzione di software esistenti vengono richiesti, con cadenza generalmente semestrale, verifiche di sicurezza così come specificato per il requisito 12.6.1.

(14.3.1) Per quanto riguarda le app che utilizzano dati personali e/o sensibili vengono utilizzate per gli ambienti di test gli stessi livelli di protezione previsti per gli ambienti di staging. Per quanto riguarda lo sviluppo, per la quasi totalità interno, di nuovi siti web, l'ambiente di test è interno alla intranet aziendale, ovvero non sono previste transazioni su rete pubblica, sempre nella quasi totalità, non vengono trattate informazioni personali e/o sensibili.

Per quanto riguarda le comunicazioni, sia le interazioni frontend – back-office in ambito SOL che il traffico tra client e frontend esposto dal Centro Servizi di Silfi S.p.A. avvengono tramite canale SSL/HTTPS.

(15.2.2) Ogni volta intervengono variazioni tra i soggetti che forniscono servizi di manutenzione sui sistemi sopra descritti, esistono alcune procedure opportunamente documentate per l'aggiornamento delle utenze sui sistemi che ospitano le varie istanze di OpenCms.

Per la parte relativa agli utenti di sistema esiste la seguente documentazione sul wiki:

- http://wikifrontend.comune.intranet/index.php/Web#Sostituzione_utenti_con_diritti_di_amministrazione_per_accsso_SSH

Per quanto riguarda invece le utenze di OpenCms si deve far riferimento al manuale tecnico operativo MTO PSQ 8.5-2 WEB - Gestione permessi opencms.



SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
E DELLA SICUREZZA INFORMATICA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
COMUNE DI FIRENZE



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle seguenti attività così come classificate nella Matrice.

- 1 App
- 2 Web
- 3 Sol



3. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- 8.5-2_01 IO Gestione SOL
- 8.5-2_02 IO Drupal
- 8.5-2_03 IO Guida alle app test e produzione
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - 140107 ComuneFirenze BusTuristici
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - AgevolazioneTariffaria
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Guida Operativa Utenti Formatati
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale Ambiente legge 10 91
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale Ambiente legge 248 05
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale CDU
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale ContributoPacchettoScuola
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale DA APE
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale DA Conformita
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale DA Rispondenza
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Manuale Richiesta Certificato
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Profili operativi professionisti accesso SOL
- MTO PSQ 8.5-2 SOL - Sistema Prenotazioni Manuale Operatore BO 2013
- MTO PSQ 8.5-2 WEB - Gestione permessi opencms
- MTO PSQ 8.5-2 WEB - Manuale newsletter
- MTO PSQ 8.5-2 Manuale operativo nuova RC 20130912
- MTO PSQ 8.5-2 WEB - Manuale operativo nuova RC reda20071212
- Linee guida per i siti web della PA
(www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx)



SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
E DELLA SICUREZZA INFORMATICA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
COMUNE DI FIRENZE



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

- Videoclip ScuolaMobile: <https://www.youtube.com/watch?v=Ff5WFewNVws&list=UU9RJcR1yyTiBnQCJOIs7ZtQ>
- Videoclip App FirenzeWalking City:
<https://www.youtube.com/watch?v=5W3i-Otmlx4&list=UU9RJcR1yyTiBnQCJOIs7ZtQ>



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

4. ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

Qui sono inserite abbreviazioni e terminologie interne a questo documento. Abbreviazioni, definizioni e terminologie dell'intero sistema di qualità sono all'interno della PSQ 7.5-1 Gestione della documentazione e delle registrazioni.

4.1. ABBREVIAZIONI E ACRONIMI DELLA PROCEDURA

| | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMS | Content Management System, è un sistema di gestione dei contenuti pubblicati tramite protocolli standard web (HTTP e HTTPS). Con CMS si fa riferimento ad una categoria di strumenti software il cui scopo è la separazione strutturale dei <i>contenuti</i> , dalla loro modalità di <i>presentazione</i> attraverso interfacce web più o meno evolute, svincolando così il gestore dei contenuti da conoscenze tecniche specifiche di programmazione. |
| WAF | Web Application Framework, è un ambiente di sviluppo evoluto per la realizzazione di siti, applicazioni e servizi web. |
| CMF | Content Management Framework, è un sistema per la pubblicazione di contenuti web le cui caratteristiche fanno riferimento sia ai CMS che ai WAF. |
| KMS | Knowledge Management System: sistema di gestione di conoscenza basato su triplete servizio-ufficio-scheda servizio, usato dal Contact Center e nell'area Servizi della Rete Civica per dare informazioni sui servizi. |
| SOL | Servizi On Line, insieme di tutte le applicazioni web gestite dal Comune di Firenze che permettono ai cittadini di interagire in maniera <i>bidirezionale</i> via web con l'ente, ad esempio presentando istanze o comunicando informazioni. |
| SPID | Sistema Pubblico d'Identità Digitale |
| CST | Centro Servizi Territoriale gestito da Silfi S.p.A. |

4.2. DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

| | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FRONTEND | Espressione che fa riferimento all'insieme dei dati e delle soluzioni messe a disposizione del pubblico da parte di una amministrazione, nell'ambito di quanto previsto dalle norme sull'amministrazione digitale e la trasparenza |
| Rete Civica | Insieme di tutti i siti web del Comune di Firenze a partire dal sito web istituzionale di riferimento raggiungibile all'indirizzo http://www.comune.fi.it/ |
| Ufficio Comunicazione | Personale del Comune di Firenze che collabora con la POFE sulle attività |



SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
E DELLA SICUREZZA INFORMATICA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
COMUNE DI FIRENZE



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

| | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | connesse alla Rete Civica |
| Controllo versione (versioning) | In informatica, è una modalità operativa per la gestione di progetti software che prevedono la condivisione del codice sorgente tra più sviluppatori. |
| Git | È il software utilizzato dal Comune di Firenze per realizzare il <i>controllo versione (versioning)</i> . |
| wikifrontend | È il wiki utilizzato dalla POFE per raccogliere i dettagli tecnici di quanto svolto nel corso delle proprie attività; rappresenta pertanto una base dati on line e costantemente aggiornata della propria conoscenza. |
| Gitlab | GitLab è una piattaforma web open source che permette la gestione di repository Git e di funzioni trouble ticket, è utilizzata anche per il tracciamento e l'avanzamento delle varie attività da svolgere sui progetti. |



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

5. RESPONSABILITÀ

| Descrizione Matrice | Resp. | Referenti |
|----------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|
| 1 App | POFE | Mannini, Piras, Foresta, Garofalo |
| 2 Applicativi e siti web | POFE | Bandini, Gecchele, Mannini, Piras, Vezzoni |
| 3 Servizi OnLine | POFE | Bellucci, Foresta, Garofalo, Vezzoni |



6. PROCESSO/MODALITÀ OPERATIVE

Qui sono descritte le modalità di erogazione di una quantità importante di servizi – anche molto eterogenei fra di loro – ma tutti accomunati dall'essere gestiti nell'ambito di un unico frontend con cui il Comune di Firenze si rivolge al pubblico e a tutti gli altri stakeholder.

Le richieste provenienti dagli stakeholders interessati al frontend del Comune di Firenze vengono incanalate attraverso il sistema di ticketing del Comune di Firenze (GLPI – si veda anche procedura 8.5-1_00 PSQ Postazioni di lavoro). Nei paragrafi successivi vengono specificate le modalità.

In caso di interventi di progettazione e sviluppo di nuovi servizi o nuove funzionalità, la direzione procede secondo quanto previsto nelle procedure 8.3-1_00 PSQ Progettazione e 8.4-1_00 PSQ Approvvigionamenti.

La collaborazione è ritenuta punto fondamentale e ricchezza assoluta all'interno dell'intero gruppo e tra gruppi eterogenei; a tal scopo è stata adottata la piattaforma di collaborazione Microsoft Teams al fine di minimizzare gli spostamenti superflui, ridurre i tempi di attesa delle risposte, massimizzare la condivisione delle informazioni ed organizzare nel più breve tempo possibile riunioni virtuali anche con colleghi delle altre direzioni.

Sia per la gestione delle nuove attività, sia per la gestione dei ticket viene utilizzato in maniera diffusa Gitlab. Ogni nuova attività o ticket corrisponde ad una *issue* su Gitlab.

Gitlab è strutturato a progetti e attraverso l'inserimento di nuove *issues* nei singoli progetti è possibile seguire ed aggiornare lo stato di avanzamento delle attività fino alla loro completa chiusura ed evasione.

Tali *issues* possono essere inserite direttamente da un membro del gruppo che si assegna l'attività, oppure dalla E.Q. che provvede ad assegnare l'attività ai vari membri del gruppo, oppure vengono create in automatico tramite la funzionalità *service desk*, che provvede ad assegnare l'attività ai membri del gruppo in base al progetto selezionato dal form di richiesta, raggiungibile dalla intranet.




Attraverso la console di Gitlab, ciascun membro del gruppo ha la possibilità di individuare le *issues* a lui assegnate (to-Do list) ed in generale ha la possibilità di ricercare velocemente le *issues*.

Inizialmente le *issue* vengono create con stato aperto e tramite l'utilizzo delle board è possibile portare una *issue* in lavorazione oppure chiuderla.

Inserendo nuovi commenti sulle *issue* è possibile quindi memorizzare uno storico dei singoli step svolti per quell'attività fino a considerarla chiusa. In ogni momento sarà possibile consultare ed intervenire sulle *issues* aperte e chiuse.

I collaboratori alle attività di frontend tengono costantemente aggiornata la base dati delle loro conoscenze online all'interno del proprio wiki (**wikifrontend**), dove vengono riportati dei piccoli manuali o dei piccoli pro memoria indispensabili allo svolgimento delle attività: <http://wikifrontend.comune.intranet/>

Allo stesso tempo su Gitlab, all'interno del progetto principale **Frontend**, sottoprogetto **Documentazione**, **wiki** viene aggiornata la documentazione, entrando in modifica dei vari link dei wiki correlati a tutti i progetti di frontend.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA INFORMATICA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI COMUNE DI FIRENZE |   |
| FRONTEND (PSQ 8.5-2) | | |

6.1. App

Il Comune di Firenze mette a disposizione dei propri utenti delle applicazioni native per dispositivi mobili (tablet e smartphone) scaricabili dai principali store di riferimento, (es.: *Apple Store* e *Google Play*).
 Di seguito alcuni esempi di app che sono state realizzate:

- FeelFlorence
- ScuolaMobile
- Firenze the Walking City

Le app sono gestite come progetti software.

(9.2.1) Le app per le quali è previsto l'accesso autenticato da parte del cittadino, sono integrate col sistema di credenziali 055055 gestito da Silfi S.p.A. e col sistema d'identità nazionale SPID.

Per la loro concezione, realizzazione (interna o esterna), collaudo, manutenzione, miglioramento nel tempo, censimento, si vedano le procedure 8.3-1_00 PSQ Progettazione, 8.4-1_00 PSQ Approvvigionamenti, 8.5-5_00 PSQ Gestione applicativi.

In particolare si ricorda che ogni app deve essere censita nel GAT.

Per il dispiegamento delle app, occorrono le procedure particolari qui di seguito descritte.

Le attività necessarie per il rilascio di una nuova app o di una nuova versione di una app esistente, comprendono una fase preliminare necessaria per i test e una fase successiva con pubblicazione su Apple Store e Google Play della app consolidata.

L'accesso ai repository di app si effettua attraverso gli account ufficiali del Comune di Firenze, entrambi identificati dall'indirizzo email appsfirenze@gmail.com (la cui sicurezza è gestita dai referenti di questa attività).




Maggiori dettagli sono nelle istruzioni operative 8.5-2_03 IO Guida alle app test e produzione.

6.1.1. Back-end correlati alle app

Alcune app – per esempio Firenze The Walking City e Firenze Up! – si appoggiano su soluzioni di back-end che hanno richiesto lo sviluppo di software ad hoc (webservice, esposizione diretta di dataset, realizzazione di piccoli gestionali dedicati, un mix di queste soluzioni). Ciascun back-end viene documentato autonomamente nel GAT (si veda la procedura 8.3-1_00 PSQ Progettazione).

(9.2.1) Per ognuno di questi back-end è prevista l'integrazione con uno dei seguenti sistemi di autenticazione:

- SSO Comune di Firenze, nel caso di back office dispiegati nell'infrastruttura dell'Ente.
- Console operatori di Silfi S.p.A. nel caso di back office dispiegati nell'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA INFORMATICA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI COMUNE DI FIRENZE |   |
| FRONTEND (PSQ 8.5-2) | | |

6.2. Siti e applicativi web

Questo campo di attività è seguito da un gruppo di lavoro della POFE, che è noto anche come *redazione web*.

Gli applicativi e i siti web interni ed esterni del Comune di Firenze sono censiti nel GAT secondo quanto previsto dalla 8.5-5_00 PSQ Gestione applicativi, in quanto parte integrante del patrimonio di soluzioni e applicazioni dell'ente.

Quando si attiva un nuovo sito/applicativo, si parte dal nome DNS che si è dato alla risorsa (es.: <http://consiglio-demo.comune.intranet>, <https://consiglio.comune.fi.it>) e si allegano le informazioni necessarie. Per la gestione dei nomi DNS si veda la procedura 8.5-6_00 PSQ *Datacenter*.

Talvolta viene deciso di chiudere un sito web precedentemente pubblicato, generalmente perché legato ad una specifica esigenza temporanea che si è conclusa.

In questi casi il sito viene *staticizzato* ad una certa data e, a seconda della tecnologia utilizzata per lo sviluppo, può continuare o meno ad essere fruibile on line oppure salvato come archivio in un'area specifica della intranet aziendale: i siti moderni, realizzati con linguaggi di scripting che generano contenuti in modo dinamico direttamente sul browser dell'utente, non permettono un processo di *staticizzazione* che consenta l'utilizzo on line degli stessi anche una volta che vengono dismessi, pertanto i siti web archiviati da una certa data in poi (indicativamente a partire da maggio 2011) sono archiviati sotto forma di archivi elettronici compressi.

La data di cessazione di un applicativo web viene riportata in un apposito campo (*Data fine*) presente sul GAT.




L'elenco di tutti i siti archiviati è comunque disponibile all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/index.php/pagina/informazione/siti-tematici>

Ecco un elenco, **a titolo esemplificativo e non esaustivo**, di alcuni siti e applicativi web:

- Rete civica del Comune di Firenze: <https://www.comune.firenze.it>
- Open data: <http://opendata.comune.firenze.it>
- Portale educazione: <http://educazione.comune.firenze.it>
- Lavori commissioni consiliari: <https://consiglio.comune.fi.it/lavoricommissioni>
- Newsletter: <https://www.comune.firenze.it/iscrizione-newsletter>
- Comunicati stampa: <https://www.comune.firenze.it/comunicati-stampa>
- Rubrica: <https://www.comune.firenze.it/pagina/amministrazione-trasparente-organizzazione/telefono-e-posta-elettronica>
- Form contatti per opendata <https://opendata.comune.fi.it/contattaci>

(9.2.1) La maggior parte dei siti web, sviluppati su piattaforma OpenCms o Drupal, prevedono l'accesso dei redattori tramite le credenziali del sistema di SSO interno. In alcuni casi, come ad esempio il sistema KMS, il sistema di autenticazione utilizzato per l'accesso degli operatori è la console operatori del Centro Servizi Territoriale gestito da Silfi S.p.A.. Sussistono al momento, in forma residuale, alcuni siti web non sviluppati su piattaforma OpenCms e pertanto non integrati col sistema SSO.

Gli applicativi gestiti dal gruppo POFE, per la quasi totalità pubblicati su Internet e pertanto destinati a cittadini e *city user* che utilizzano i servizi offerti dal Comune di Firenze, si rivolgono internamente alle redazioni costituite da colleghi delle direzioni responsabili di singoli portali tematici o specifiche sezioni della Rete Civica.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA INFORMATICA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI COMUNE DI FIRENZE |   |
| FRONTEND (PSQ 8.5-2) | | |

Questi ultimi soggetti, per lo svolgimento delle proprie attività, possono chiedere informazioni o assistenza al gruppo *redazione web*.

Per aprire un ticket presso il gruppo *redazione web*, i colleghi del Comune possono inviare una mail a: ticket.redazioneweb@comune.fi.it.

Tuttavia il canale che ad oggi il gruppo *redazione web* utilizza in via prevalente, è quello che prevede un primo contatto tramite mail o telefono, dopo di che la persona del gruppo POFE che ha preso in carico la chiamata provvede ad inserirla sul sistema di ticketing: è infatti previsto un indirizzo email per interloquire con i referenti senza aprire un ticket che è redazioneweb@comune.fi.it.

Nel caso in cui la richiesta riguardi un progetto di sviluppo per il quale è stato previsto un apposito spazio all'interno del bug tracker *Mantis*, deve essere aperta un'anomalia su tale sistema e chiusa quella corrispondente aperta su GLPI, inserendo nella sezione *Soluzione* della chiamata su GLPI il link dell'anomalia aperta su Mantis. Allo stesso tempo su Gitlab va aperta una issue di tipo *incident* all'interno del progetto di riferimento. Tale issue sarà aggiornata commentando le varie operazioni/fasi che porteranno alla soluzione del problema, e sarà chiusa con la risoluzione definitiva del problema.

6.2.1. Redazione *centrale* e redazione *decentrata*

Esiste un sistema di redattori decentrati dei CMS (*redazione decentrata*), gestito dall'Ufficio Comunicazione (responsabili della comunicazione), costituito da personale delle varie direzioni del Comune di Firenze che si occupano della pubblicazione in Rete Civica di tutti i contenuti di loro competenza.

I membri del gruppo *redazione web* svolgono una attività formativa per i redattori decentrati e costituiscono, insieme ad alcuni colleghi dell'Ufficio Comunicazione, la così detta *redazione centrale*.

6.2.2. OpenCms

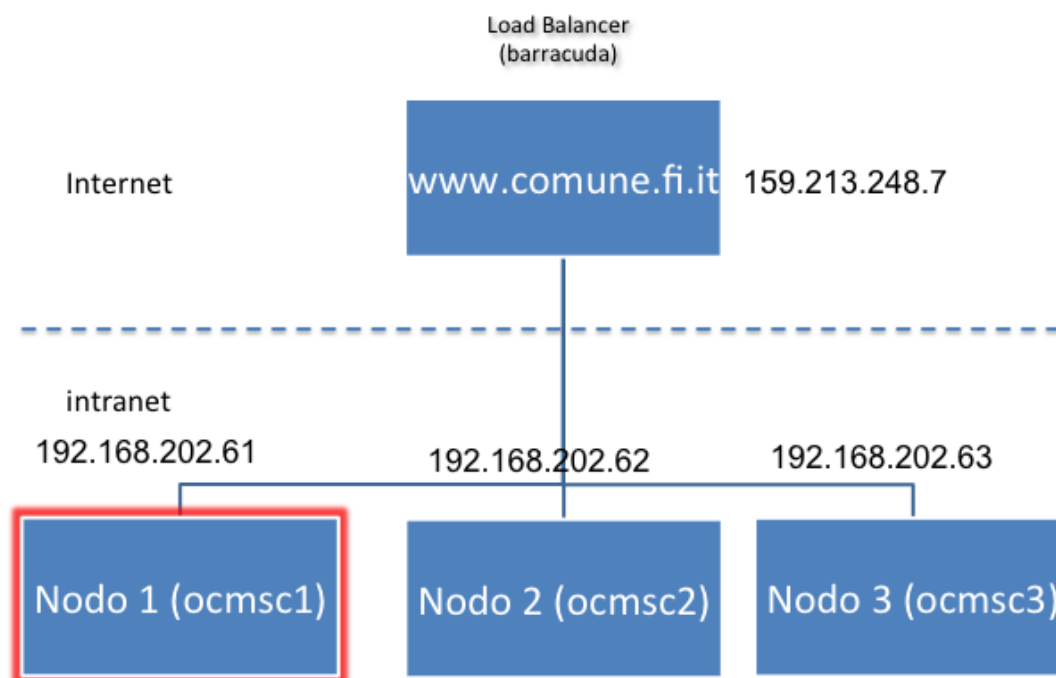
La prima infrastruttura basata su CMS (Content Management System) utilizzava OpenCms secondo questo schema:

- OpenCMS 1 (Cluster): ospita alcune pagine residuali del sito istituzionale (Rete civica), es.: <https://www1.comune.fi.it/export/sites/retecivica/firenze/bandi/patrimonio.html>
- OpenCMS 2: ospita una ampia gamma di siti tematici
- OpenCMS 3: ospita il portale interno <http://wwwint.comune.intranet>

Su di essi è citata al capitolo 3 la manualistica tecnico-operativa.



OpenCms1 (cluster)



Questa infrastruttura è attualmente in dismissione in favore di quella che si basa sul CMS descritto nel paragrafo successivo.

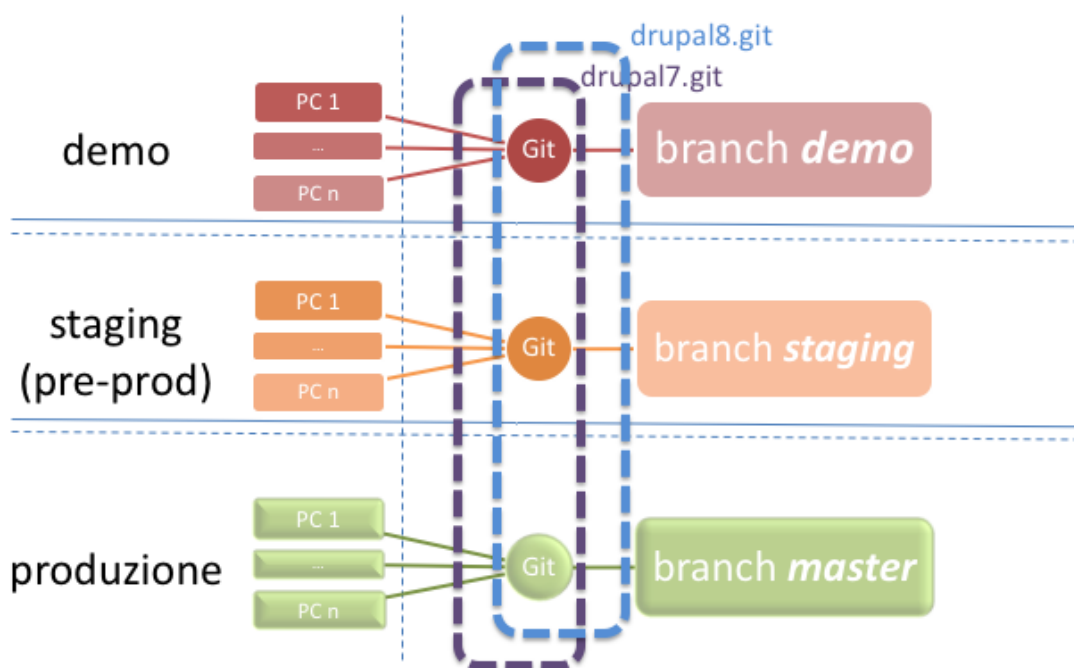
6.2.3. Drupal

Esiste un secondo CMS di riferimento, Drupal, comunemente classificato come CMF. Esistono tre ambienti per la realizzazione di progetti in Drupal, *demo*, *staging* e *produzione*.



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

Architettura logica (Git)



All'interno dei tre ambienti possono esserci diverse installazioni, alcune *locali* sulle postazioni degli sviluppatori, altre *remote* sui server aziendali raggiungibili dalla intranet comunale e/o dal Internet. Tutte le installazioni dispiegate all'interno di tutti gli ambienti sono allineate a livello di **codice** attraverso il sistema di *controllo di versione* Git.

Per ottimizzare le attività di manutenzione dell'infrastruttura si è deciso di adottare, in linea generale, una configurazione di tipo *multi sito*, ovvero un'unica istanza Drupal per major version che contiene al proprio interno più siti web, ognuno col proprio DB e pertanto distinto dagli altri: in questo modo ogni aggiornamento del codice viene eseguita una sola volta all'interno di ogni ambiente (*demo*, *staging* e *produzione*) invece che singolarmente per ogni sito. Lo stesso discorso vale anche per tutti i progetti (*moduli*, *temi* e *librerie*) condivisi tra tutti i siti web.

I dettagli tecnici su come viene implementata questa configurazione sono riportati in **wikifrontend**.

Il dettaglio delle attività inerenti ai progetti realizzati in ambienti Drupal sono descritti nel documento 8.5-2_02 IO Drupal.



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

6.3. Servizi On Line

I Servizi On Line, di seguito anche SOL, offrono a cittadini e professionisti la possibilità di interagire direttamente con il Comune di Firenze per avere informazioni, inviare richieste o presentare istanze.

I SOL riguardano molteplici servizi, per esempio: iscrizione ai nidi d'infanzia, iscrizione ai centri estivi, deposito attestato prestazione energetica, richiedere l'attestazione dei pagamenti per i servizi scolastici ai fini fiscali, eccetera. Vengono gestiti anche pagamenti online, per esempio servizi scolastici e sanzioni amministrative.

Ciascun SOL ha dei referenti tematici, che lavorano nella direzione competente del merito del servizio, e che sono responsabili del rapporto con gli utenti dei SOL.

I SOL sono accessibili da questo portale:

<http://servizi.comune.fi.it/servizi>

Ciascun SOL è censito sul GAT.

Le infrastrutture su cui essi si appoggiano (esempio PEOPLE e SP2CON) sono a loro volta censite nel GAT (vedi 8.5-5_00 PSQ Gestione applicativi).

Gli utenti dei SOL, per eventuali richieste o problemi di ogni tipo, si rivolgono ordinariamente agli indirizzi e ai responsabili documentati nell'interfaccia di ciascun servizio.

I referenti tematici di ciascuno di essi possono rivolgersi ai referenti SOL inviando una mail direttamente a: ticket.sol@comune.fi.it. Questa mail viene trasformata in un ticket.

Utenti, referenti tematici, stakeholder possono interloquire con i referenti SOL senza aprire automaticamente un ticket, scrivendo a: amm.sol@comune.fi.it




Ciò che arriva a quest'ultimo alias, se ritenuto utile, può essere inoltrato a ticket.sol@comune.fi.it dai referenti stessi.

Come descritto nell'allegato 8.5-2_01 IO Gestione SOL, l'apertura di un ticket può avvenire anche a seguito di inserimento di una richiesta tramite **service desk** all'indirizzo <http://wwwnew.comune.intranet/segnalazioni> previa autenticazione con le credenziali del dipendente.

Con l'inoltro della richiesta verrà inviata all'utente una mail che ne attesta il corretto inserimento. La scelta di alcuni parametri presenti nel webform determinerà l'assegnazione della stessa ad uno specifico progetto GitLab, l'associazione di una o più *label* identificative utili alla ricerca e lo smistamento, l'invio della stessa ai dipendenti che si occupano di quell'argomento/progetto e che prederanno in carico la segnalazione.- L'incaricato che prenderà in consegna la richiesta, rispondendo a tale issue invierà la risposta al richiedente.

I servizi on line sono trattati come progetti software. Per la loro concezione, realizzazione (interna o esterna), collaudo, manutenzione, miglioramento nel tempo, censimento, si vedano le procedure 8.3-1_00 PSQ Progettazione, 8.4-1_00 PSQ Approvvigionamenti, 8.5-5_00 PSQ Gestione applicativi.

Maggiori dettagli, in particolare sulla comunicazione agli utenti – che in molti servizi online è elemento centrale e costitutivo del procedimento amministrativo, è allegata alla presente procedura l'8.5-2_01 IO Gestione SOL.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA INFORMATICA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI COMUNE DI FIRENZE |   |
| FRONTEND (PSQ 8.5-2) | | |

6.3.1. Architettura e sicurezza

Dal punto di vista architettonico, col termine SOL ci si riferisce alla sola componente di *front end* di tutto il sistema che, più o meno complesso a seconda dello specifico servizio, mette a disposizione del cittadino uno strumento per interagire in modo bidirezionale con l'Amministrazione allo scopo di presentare una o più istanze telematiche.

La maggior parte dei SOL sono dispiegati sul Centro Servizi Territoriale, di seguito anche CST, gestito da Silfi S.p.A. Alcuni SOL interagiscono con i sistemi di Back Office che sono dispiegati sui sistemi del Comune di Firenze: per permettere alle due componenti, *front end* e *back office*, di interagire in modalità *server-to-server* attraverso la rete pubblica, si sono adottate le seguenti misure di sicurezza:

- ogni web service destinato ad uno o più SOL dispiegato sul CST, viene esposto tramite protocollo HTTPS attraverso la URL https://solws.comune.fi.it:8443/<pat_web_service> (https://solws-stage.comune.fi.it:8444/<pat_web_service> per l'ambiente di test) o attraverso lo strumento adibito alla funzionalità di API management WSO2 raggiungibile all'indirizzo <https://apiman.comune.fi.it/publisher/apis> (<https://apimanstage.comune.fi.it/publisher/apis> per l'ambiente di test).
- Per quanto riguarda l'indirizzo https://solws.comune.fi.it:8443/<pat_web_service>:
 - esiste un elenco di indirizzi IP pubblici ai quali è concesso l'accesso a tali web service, a tutti gli altri indirizzi pubblici l'accesso è negato: in questo modo si limita l'accesso a queste risorse soltanto alle chiamate provenienti dal CST e dai soli fornitori che in un determinato periodo di tempo lavorano su uno o più SOL.
 - Ogni web service, secondo modalità definite dallo specifico fornitore di back office, implementa un sistema di autenticazione che il SOL deve utilizzare per poter accedere.
- Per quanto riguarda l'API manager WSO2 è prevista una unica modalità di autenticazione in standard *Oauth2*. L'accesso da parte di indirizzi IP pubblici predeterminati è limitato al solo ambiente di stage.

(9.2.1) I SOL per i quali è previsto l'accesso autenticato da parte degli utenti sono integrati col sistema di identity server gestito da Silfi S.p.A., che consente l'accesso tramite i sistemi di autenticazione a norma SPID/CIE/CNS.

Per l'accesso ai sistemi di back end da parte degli operatori di Ente è prevista l'integrazione con uno dei seguenti sistemi di autenticazione:

- SSO Comune di Firenze, nel caso di back office dispiegati nell'infrastruttura dell'Ente
- console operatori di Silfi S.p.A. nel caso di back office dispiegati nell'infrastruttura del Centro Servizi Territoriale.

6.4. Procedura di gestione degli accessi ai moduli online (webform) che trattano dati personali

Questa procedura si applica per la gestione degli accessi a moduli online con dati personali (così detti "form Drupal" o "webform") dispiegati sui sistemi del Comune di Firenze.

I dati trattati sono le pratiche inviate dai cittadini tramite form web, gestite successivamente attraverso l'interfaccia di amministrazione (back end) di Drupal, incluse le copie dei documenti di identità degli utenti.

Per il rilascio e l'attivazione delle credenziali operatore si stabilisce il seguente *workflow*:

1. l'ufficio invia una lettera firmata digitalmente dal direttore della propria direzione o da un dirigente alla Direzione Sistemi Informativi tramite il sistema di protocollo, in cui chiede l'accesso per i



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

nominativi e per i motivi indicati e attesta di averli nominati privacy, indicando (una tantum per quel servizio) formalmente la *data retention* delle pratiche dello specifico servizio nei casi di prima attivazione del servizio.

2. Il personale amministrativo della DSI presidia le richieste che arrivano sul protocollo, che vengono smistate al gruppo POFE.
3. Il personale del gruppo POFE provvede operativamente ad abilitare gli utenti una volta ricevuta comunicazione.

6.5. Matomo

Matomo è un software libero per fornire report dettagliati e in tempo reale sui visitatori di un sito web, fra cui i motori di ricerca di provenienza, parole chiave utilizzate, la lingua di utilizzo e le pagine più visitate e si identifica come alternativa a Google Analytics.

Matomo è installato sui server del Comune di Firenze, pertanto i dati sul traffico vengono memorizzati su database dell'Ente (con gli indirizzi IP anonimizzati, ovvero rimuovendo gli ultimi due ottetti) ed è possibile ottenere tutte le statistiche utilizzando delle API aperte messe a disposizione dal software.

È possibile accedere a Matomo al seguente indirizzo <https://analytics.comune.fi.it/>.

Ogni Direzione del Comune di Firenze può far richiesta di accesso in consultazione ai dati statistici dei siti di interesse, inviando una mail di richiesta a redazioneweb@comune.fi.it, specificando nome, cognome e utente di dominio degli utenti da abilitare. Siccome l'accesso a Matomo richiede la doppia autenticazione con LDAP, viene effettuata un'attivazione di primo livello dall'amministratore di Matomo il quale a sua volta invia una mail di richiesta al gruppo E.Q. Data Center, Sistemi e Cloud (eq.sistemi@comune.fi.it) per inserire tali utenti nell'active directory.



FRONTEND (PSQ 8.5-2)

7. INDICATORI DI PERFORMANCE

| | |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo di presa in carico della richiesta (GLPI) | 85% delle richieste di competenza prese in carico entro 3 gg (direttamente tramite ticket e residuali fax, e-mail, telefono, Sigedo, inserite a posteriori sul sistema di ticketing GLPI). Indicatore con riferimento temporale annuale. Nel numero di giorni per il calcolo della statistica sono compresi anche sabato, domenica e festività. |
| Tempo di risposta | 85% delle richieste trattate entro 4 gg dalla presa in carico, cioè un tecnico deve procedere con la prima diagnosi sulla segnalazione aperta, quindi mettere commenti, inserire attività svolte ricontattare l'utente o, eventualmente, aver già risolto la richiesta. Indicatore con riferimento temporale annuale. Nel numero di giorni per il calcolo dell'indicatore sono compresi anche sabato, domenica e festività. |
| Tempo di presa in carico della richiesta (GitLab) | 85% delle issue attivate tramite service desk GitLab prese in carico entro 3 gg (attraverso webform disponibile in intranet). Indicatore con riferimento temporale annuale. Nel numero di giorni per il calcolo della statistica sono compresi anche sabato, domenica e festività. |