

Prot. 5945/U del 20-7-17



Procura della Repubblica di Benevento

Protocollo d'intesa per il mantenimento, gestione, aggiornamento ed implementazione del sito internet ufficiale della Procura della Repubblica di Benevento identificato con i domini: www.procura.benevento.it www.procura.benevento.giustizia.it

TRA

La Procura della Repubblica di Benevento di seguito indicato come "Procura" per il quale interviene il Procuratore Dott. Aldo Policastro

E

Edicom Servizi Srl con sede legale in Via Marchese di Villabianca, 21 codice fiscale e partita Iva 05899750821 R.E.A. 283141 di seguito denominata "Edicom Servizi" nella persona del Sig. Orrù Claudenzio nella sua qualità di Direttore Commerciale che agisce in virtù dei poteri conferitigli con delega dal Sig. Alessandro Arlotta nella qualità di Amministratore Unico che agisce in virtù dei poteri conferitigli.

Premesso che ad oggi il web è il primario canale di comunicazione, il più accessibile e capace di garantire un'informazione trasparente ed esauriente sull'operato della Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere ed incentivare nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre Amministrazioni; pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi; consolidare l'immagine dell'Ente.

che i siti internet della Pubblica Amministrazione devono offrire all'utenza cui si rivolgono servizi di tipo informativo, rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in: accertata utilità; semplificazione dell'interazione tra amministrazione ed utenza; trasparenza dell'azione amministrativa; facile reperibilità e fruibilità dei contenuti; costante aggiornamento.

considerato che Edicom Servizi è una software house, di comprovata esperienza, specializzata nello sviluppo di siti web e software per la pubblica amministrazione ed in particolare per gli uffici giudiziari;

che la società, nell'ambito del progetto di sviluppo dei portali istituzionali per gli Uffici Giudiziari e si è offerta di aggiornare, gestire e coordinare, a titolo gratuito, il sito ufficiale della Procura:

che Edicom Servizi, per lo svolgimento di tale attività a seguito dell'introduzione del progetto di diffusione delle *best practices* negli Uffici Giudiziari italiani, ha elaborato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma internazionale per i sistemi di gestione EN ISO 9001 : 2008 per la realizzazione e gestione di siti web e soluzioni informatiche per la Pubblica Amministrazione:

che la Procura, valutata la completezza del servizio offerto, ed a seguito della verifica dei requisiti tecnici e curriculari della società con la presente convenzione intende affidare alla Edicom Servizi, a titolo gratuito, la gestione tecnica del proprio sito ufficiale ed eventuali servizi accessori attivabili su richiesta;

che, a seguito di specifica richiesta, il Ministero della Giustizia- DGSIA Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati ha rilasciato il nulla-osta con missiva prot.n.16208 del 6/7/2017;

TUTTO CIÒ PREMESSO

1

Le parti convengono di stabilire un rapporto di collaborazione che non comporti oneri economici di alcun genere, né diretti né indiretti, per la Procura.

L'incarico di aggiornamento del sito è articolato secondo le seguenti modalità:

Art. 1 – Sito Ufficiale

Edicom è incaricato della gestione, del restyling, dell'implementazione e del mantenimento del sito ufficiale della Procura in conformità alle linee guida per la realizzazione dei siti web degli uffici giudiziari rese note dal DGSIA con **circolare ministeriale del 19/04/2010 e successive** ed in ottemperanza e nel rispetto dei criteri dettati, per i siti delle Pubbliche Amministrazioni, dal codice dell'amministrazione digitale ed in conformità della legge 4/2004 volta a favorire l'accesso ai contenuti da parte dei soggetti diversamente abili. Inoltre rimarrà a disposizione per adeguare costantemente il portale ad eventuali ulteriori circolari o normative ministeriali.

Lo staff tecnico collaborerà con il Gruppo di lavoro del DGSIA/CISIA, al fine di mantenere e di incrementare lo sviluppo e le nuove linee impartite dal Dipartimento del Ministero.

Sia il sito che il dominio/i, nonché gli eventuali servizi accessori correlati, saranno di proprietà esclusiva della Procura, che in ogni momento potrà avere accesso alla base dati custodita sui server della società incaricata, la quale si impegna inoltre a gestire ed estendere gli attuali servizi ed allo sviluppo di nuove soluzioni, nonché alla revisione degli stessi in base alle richieste della Procura e per normative sopravvenute.

Lo staff tecnico rimarrà a disposizione della Procura della Repubblica di Benevento fornendo costantemente assistenza e manutenzione per tutta la durata del rapporto di collaborazione. Il supporto potrà essere, inoltre, fornito tramite gli operatori disponibili in loco che sono stati opportunamente formati per l'utilizzo della piattaforma di gestione del sito ufficiale del Tribunale.

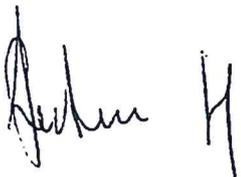
Il referente dello staff tecnico, in relazione alla gestione del sito ufficiale e dei servizi informatici e di informatizzazione, viene designato nella persona dell'Ing. Salvatore Biondo il quale assicura la reperibilità personale e del suo staff per ogni eventuale intervento e-mail : assistenza@edicomsrl.it – Tel. 091/7308290 – Fax 091/6261372 – Cell.3939159081.

Caratteristiche della piattaforma web:

I portali web sono realizzati e gestiti sulla base di un CMS sviluppato dal nostro staff tecnico, ed appositamente progettato per soddisfare le esigenze degli Uffici giudiziari ed in grado di garantire un alto livello di personalizzazione ed estensione delle funzionalità. Il CMS è stato concepito tenendo conto della necessità di uno strumento di semplice ed immediato utilizzo anche da parte di personale non specializzato nel settore informatico.

L'interfaccia web, è stata evoluta mediante i linguaggi **HTML5 e CSS3** al fine di garantire la massima fruibilità dei contenuti e per meglio rispondere alle esigenze di mobilità e accessibilità ad oggi richieste dalla rete.

L'utilizzo dei nuovi tag di HTML5 permette di inserire all'interno del sito **contenuti audio e video**, ad esempio relativi a convegni o percorsi formativi online, mantenendo la massima compatibilità e accessibilità dello stesso oltre a garantire una maggiore visibilità sui motori di ricerca (microdata).



Nella fasi di sviluppo e di mantenimento dei siti, lo staff tecnico procederà, su indicazione dei referenti della Procura, all'inserimento dei dati sulla nuova piattaforma, senza gravare sul personale degli Uffici Giudiziari.

Attraverso le credenziali di accesso preventivamente fornite, i referenti designati dagli Uffici Giudiziari potranno in ogni momento prendere visione dei progressi e degli aggiornamenti effettuati dallo staff tecnico della società.

Contenuti del sito internet :

Lo staff tecnico di Edicom, tenendo conto della struttura indicata dal DGSIA, provvederà ad implementare i contenuti secondo le indicazioni fornite dai referenti indicati dalla Procura garantendo l'immediata esecuzione delle attività e la corretta visualizzazione da parte dell'utenza.

Il sito garantirà una pagina introduttiva nella quale verranno riportate le indicazioni generali della Procura, le informazioni relative all'ubicazione e dislocazione, composizione ed operatività degli uffici Giudiziari, indicando mediante una mappa localizzativa la specifica ubicazione degli stessi, indicazioni su come raggiungerli ed i relativi contatti. Il sito conterrà la carta dei servizi e, ove predisposto, il bilancio di responsabilità sociale.

Verranno riportate le indicazioni specifiche relative alle aree della Procura, organigramma dei magistrati e del personale giudiziario che le compongono, gli orari degli uffici ed ove ritenuto opportuno il numero telefonico, di fax ed e-mail.

In un'apposita sezione dedicata alla modulistica gli utenti potranno accedere alla documentazione senza la necessità di recarsi fisicamente presso la Procura, deflazionando così l'accesso del pubblico. Oltre alla modulistica potranno essere inseriti dati, provvedimenti giudiziari di rilievo relativi ai vari settori e comunicati - stampa facilmente reperibili dagli utenti grazie all'integrazione di un apposito motore di ricerca.

Potrà essere implementata un'apposta area relativa all'URP virtuale che funzionerà come strumento di prima informazione all'utenza ed ai professionisti, diminuendo l'erogazione di specifiche attività informative erogate presso gli sportelli/uffici.

Servizi e piattaforme informatiche online:

In aggiunta al mantenimento ed aggiornamento di tutti i contenuti statici ed i servizi precedentemente descritti, Edicom si rende disponibile ad attivare ulteriori **funzioni dinamiche** quali ad esempio la richiesta ed il rilascio online dei certificati del casellario giudiziale e dei carichi pendenti.

Oltre alla costante e tempestiva assistenza da parte dello staff tecnico, che varrà erogata per tutta la durata del rapporto, verranno fornite ai referenti incaricati dalla Procura le credenziali di accesso al back office del sito ed un manuale operativo relativo al suo utilizzo che permette la gestione dei contenuti in tempo reale ed in modo autonomo.

Inoltre potranno essere programmati degli appositi corsi di formazione destinati agli operatori giudiziari per la gestione del CMS e l'aggiornamento dei contenuti, tramite i nostri referenti dello staff tecnico che saranno disponibili in loco ogni qualvolta si presenterà la necessità



Lo staff Edicom si impegna a coadiuvare la Procura nell'analisi e nella realizzazione di ulteriori programmi e funzioni innovative che si dovessero rendere utili o necessarie.

Grazie allo sviluppo del portale tramite l'utilizzo della innovativa tecnica "responsive" sarà possibile navigare all'interno delle aree del sito in maniera semplice anche con dispositivi mobili come tablet, smart phone, e device di ultima generazione.

PRINCIPI GENERALI E CONTENUTI MINIMI RICHIESTI DAL DGSIA

Accessibilità: il sito - in ottemperanza a quanto disposto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, e dal Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 pubblicato in G.U. n. 101 del 3 maggio 2005 - deve essere consultabile e fornire informazioni fruibili, senza discriminazione di coloro che, a causa di disabilità sensoriali e/o motorie, necessitano di tecnologie assistite e configurazioni particolari; i dettagli tecnici sui requisiti di accessibilità sono stati definiti con Decreto Ministeriale 8/07/2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" (pubblicato in G.U. n. 183 dell' 8/08/2005). Il possesso del requisito dell'accessibilità dovrà essere reso manifesto dalla presenza del logo il cui rilascio viene disciplinato <http://www.pubbliaccesso.gov.it/logo/index.php>

Privacy e sicurezza: i siti che offrono servizi interattivi e/o dispongono dati personali (come ad esempio gli indirizzi di posta elettronica), devono conformarsi al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modificazioni.

Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva del presidente del Consiglio del 16 gennaio 2002 "Sicurezza informatica e delle Telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni statali", i siti devono garantire una base minima di sicurezza. Nel documento redatto nel 2004 dal Gruppo di Lavoro istituito presso il CNIPA sono contenute le "Linee guida per la sicurezza ICT delle pubbliche amministrazioni"

Usabilità: il sito deve essere di facile navigazione ed utilizzo e dovrà essere strutturato secondo le indicazioni fornite dal presente documento in modo tale da permettere all'utente di reperire facilmente le informazioni richieste.

L'informazione dovrà essere organica, riconoscibile nella sua ufficialità e attenta all'utenza cui è rivolta.

L'utente/cittadino non dovrà sentirsi disorientato di fronte a una molteplicità di modalità di navigazione e, per questo motivo, i siti degli uffici giudiziari dovranno avere una struttura omogenea che viene meglio delineata nella sezione "contenuti minimi essenziali", elaborata in conformità alle linee guida per i siti web pubblicata dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

Tabella relativa alla struttura minima di navigazione

Voce di menu Barra di navigazione primaria	Voce di menu Barra di navigazione secondaria	Contenuto minimo	Normativa

Ufficio di riferimento	Chi siamo Cosa facciamo	L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta.	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"
		L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive e delle caselle di posta elettronica certificata. Associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata.	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"
URP o Ufficio Relazioni con il Pubblico	I nostri orari Come raggiungerci Come fare per Carta dei servizi	Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP).	Legge 150/2000
Pubblicità legale		Atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale, come assolvimento dell'obbligo di pubblicazione	art. 32 della Legge n. 69/2009

LE MODALITÀ CON LE QUALI È ASSICURATA LA SICUREZZA E RISERVATEZZA DEI DATI, CONFORMEMENTE AGLI STANDARD FISSATI DALLA NORMATIVA E DALLE CIRCOLARI MINISTERIALI:

Tutti i software, i siti degli Uffici Giudiziari ed i siti di pubblicità sono installati su spazi cloud server privati gestiti da Edicom.

Lo staff tecnico provvede direttamente alla manutenzione e gestione dell'infrastruttura sulla quale vengono installati gli applicativi.

L'infrastruttura Private Cloud dove risiedono tutti i software, al fine di una maggiore sicurezza dei dati, sono collocate presso due server farm ubicate in luoghi diversi. L'ambiente operativo principale è ubicato presso la server farm della società Aruba s.p.a.

Cloud Computing di Aruba è una struttura integrata di hardware e software interamente sviluppata da Aruba che permette di creare, gestire, utilizzare e connettere macchine virtuali di più hypervisor (sistema di virtualizzazione).

Questo sistema di virtualizzazione permette la scalabilità delle prestazioni delle macchine rendendo particolarmente flessibile l'aumento di risorse in caso di sopraggiunte necessità. Inoltre, tale sistema,

41

garantisce una maggiore sicurezza relativamente al contenuto della base dati in quanto lo stesso viene replicato su più macchine virtualizzate che effettuano puntualmente backup programmati.

Struttura della Server Farm

La server farm è presidiata 24 ore su 24 con sistema di sorveglianza con telecamere motorizzate e sensori biometrici sono posti all'ingresso delle varie zone interne e connessi al sistema antintrusione.

L'alimentazione è garantita da generatori diesel, in caso di interruzione dell'energia elettrica.

La server farm è dotata di sistema antincendio a gas inerti connesso a rilevatori di fumo posti sopra e sotto al pavimento flottante che si attiva automaticamente inondando di gas solo la zona colpita. I gas utilizzati non danneggiano le apparecchiature e non sono tossici per le persone eventualmente presenti.

Tutta l'infrastruttura è in alta affidabilità e resiliente ai guasti. L'hardware impiegato per l'erogazione del servizio è dotato di ridondanza e lo storage è replicato.

L'intera struttura si appoggia su una solida componente di networking ridondata, interamente a 10Gbit/sec. Il collegamento verso la rete internet è garantito attraverso connessioni multiple con diversi fornitori, dove ogni connessione ha un punto di ingresso nell'edificio ed un percorso geografico diverso rispetto alle altre, in modo da diminuire drasticamente la probabilità di guasti simultanei. Inoltre la combinazione di carrier italiani (Telecom Italia e Wind) ed esteri (Cogent Communications) oltre alla connessione diretta al principale punto di scambio italiano garantiscono ridondanza e massime prestazioni.

- **Assistenza con personale specializzato 365/7/24**
- **Capacità di banda elevata e garantita**
- **Flessibilità e scalabilità nella scelta della capacità di calcolo utilizzata per ogni servizio**
- **Tempi di disponibilità del servizio garantiti del 99,9%**

La garanzia dell'assistenza è fornita presso le web farm da personale specializzato 24h su 24h, 365 giorni all'anno pronto a intervenire in caso di malfunzionamenti hardware o software.

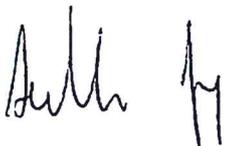
Il sistema di sorveglianza con telecamere motorizzate consente di tenere sotto controllo l'intera struttura, mentre il sistema di allarme rileva automaticamente vibrazioni o aperture non autorizzate di ingressi e di infissi. I locali attraverso un sistema di condizionamento sono mantenuti ad una temperatura e umidità costante.

La struttura è altresì munita di UPS in grado di sopperire a momentanei disservizi della linea elettrica, e dei generatori di corrente diesel, che garantiscono un'autonomia di diversi giorni anche in assenza di rifornimento.

Applicazione e Sicurezza

Sistema di replica

Il software e la relativa base dati vengono replicati in tempo reale su un altro server mantenuto dalla società Ovh srl. In caso di malfunzionamento, inaccessibilità del servizio o rallentamenti, i tecnici di Edicom



provvedono a reindirizzare il traffico su questo server per il tempo necessario alla manutenzione dello spazio principale. La replica dei dati su web farm diverse permette di ridurre al minimo la probabilità di sospensione del servizio e la perdita dei dati.

Firewall e Sistema di Rilevamento delle intrusioni

Per garantire una maggiore sicurezza informatica oltre ad aver attivato un firewall interno, la connessione in ingresso e in uscita dal server viene monitorata e controllata dal firewall, dotato di "Intrusion Detection System". sistema che consente il riconoscimento di comportamenti sospetti e la conseguente generazione di allarmi.

Il firewall è configurato per accettare le connessioni ai soli servizi necessari al corretto funzionamento del sito web. Tutto il traffico in ingresso e in uscita dal server web viene costantemente monitorato e salvato sul server, in modo da poter stilare report sulle eventuali attività e richieste non ritenute attendibili.

VPN

Il servizio VPN permette l'accesso all'ambiente Cloud di Edicom; l'autenticazione avviene tramite certificato client abbinato a user e password.

Ruoli e responsabilità vengono definiti a livello server, con accessi diversificati in base ai profili di accesso alle macchine. I responsabili dell'applicazione hanno accesso limitato al solo aggiornamento del software. L'accesso root è garantito esclusivamente ai responsabili dei sistemi.

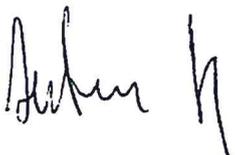
I servizi FTP, MySql, SSH dei server sono raggiungibili solo dall'interno della rete VPN.

Connessioni sicure sul protocollo HTTPS

Tutte le sessioni del sito sono gestite attraverso il tunnel TLS(HTTPS), in versione non inferiore alla 1.2, per garantire la comunicazione attraverso una rete in modo tale da impedire intercettazioni dei contenuti che potrebbero essere effettuati tramite la tecnica di attacco del "man in the middle".

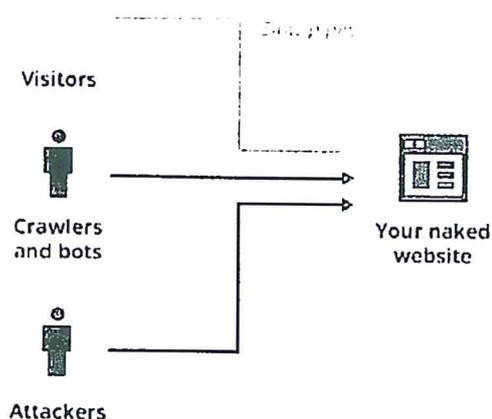
CloudFlare – Ottimizzazione e protezione

Per garantire maggiore protezione sui server ed ottimizzare ogni singola richiesta sul dominio è stato configurato il servizio di CloudFlare che svolge diverse funzioni tra cui quella di occultare il vero indirizzo dei server di produzione ed evitare attacchi diretti.

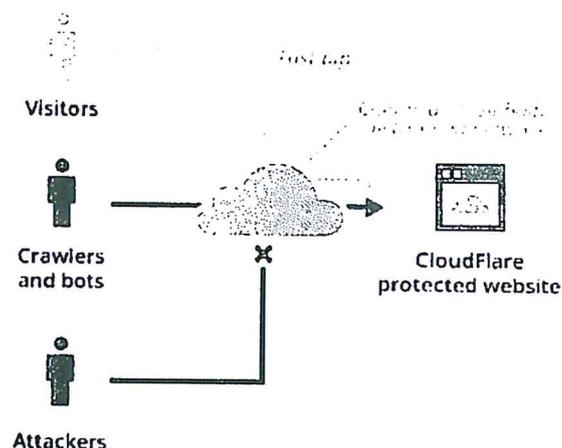


Funzionamento di CloudFlare

Without CloudFlare



With CloudFlare



CloudFlare è un caching reverse proxy, ovvero un server che si pone tra il server dove risiede l'applicazione web e il visitatore, svolgendo anche funzioni di caching dei contenuti (salva temporaneamente in memoria i contenuti per poterli servire più velocemente) quindi CloudFlare funziona da ponte (e da firewall) tra il visitatore e l'applicazione web.

In questo modo, quando arriva una richiesta, CloudFlare controlla se il visitatore è affidabile, e solamente in caso positivo, dopo aver prelevato i contenuti (immagini, CSS e JavaScript) in cache e dopo aver applicato varie ottimizzazioni sui contenuti, li restituisce al visitatore stesso.

Sistemi di Backup

Un sistema automatico e temporizzato permette almeno due volte al giorno di effettuare i backup dei dati, dei report delle attività del server e il monitoraggio della rete. Queste informazioni vengono salvate, cifrate con algoritmo AES-256, sullo spazio Cloud S3 Aruba.

Attraverso dei servizi di monitoraggio online, i siti presenti sui server di produzione vengono monitorati ogni 5 minuti. Qualora sorgessero malfunzionamenti avvisi tramite sms e email verranno inviati allo staff tecnico in modo che si possa intervenire tempestivamente su problemi software presenti sul sito/i.

Area Riservata e Back Office degli applicativi

L'accesso al back office degli applicativi sarà consentito agli incaricati in possesso di credenziali di autenticazione, secondo quanto previsto dal D. Lgs 196/2003 in tema di misure minime di sicurezza.

Al fine di impedire l'intercettazione dei codici di accesso, questi sono registrati sul database con l'algoritmo bcrypt. La lunghezza della password è di almeno 8 caratteri alfanumerici e deve essere modificata obbligatoriamente al primo utilizzo e successivamente almeno ogni 3 mesi. Le credenziali di accesso non utilizzate da almeno sei mesi vengono preventivamente disattivate.

L'accesso viene differenziato per classi di utilizzatori, ognuno dei quali accede alle funzioni dedicate al proprio profilo corrispondente.

Il collegamento all'Area Riservata è protetto dal protocollo TLS (Transport Layer Security) che garantisce la segretezza dei dati nel transito attraverso la rete. Il TLS è un protocollo crittografico che permette una connessione sicura tra gli operatori del sito e il server su cui risiede il sito. Ogni qualvolta che si stabilisce una connessione TLS l'indirizzo cambia da http://etc a https:// questo tipo di connessione si rivela particolarmente utile per garantire che le informazioni scambiate non siano leggibili da parte di terzi.

Tutti gli accessi alle aree riservate vengono automaticamente scritti in un apposito file di LOG, registro riportante nome dell'utente, indirizzo IP, data e ora di accesso.

Le misure di sicurezza adottate, vengono ogni sei mesi rivalutate ed adeguate ai progressi tecnici e all'evoluzione dei rischi. Attraverso le linee guida ed i test forniti dall' OWASP (Open Web Application Security Project), gli applicativi web vengono costantemente aggiornati e messi in sicurezza

Art.2 – Trattamento Dati

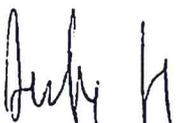
- Edicom Servizi, viene espressamente autorizzata dalla Procura della Repubblica di Benevento al trattamento ed alla conservazione dei dati relativi ai servizi richiesti, si impegna a rispettare le vigenti e future normative sulla privacy, verificando che le informazioni e la documentazione pubblicate sul sito internet siano conformi a tali prescrizioni.
- Titolare del trattamento dei dati personali è la società Edicom Servizi Srl con sede legale in Palermo (PA), Via Marchese di Villabianca, 21 - CAP 90143;
- Responsabile del Trattamento dei Dati è il Sig. Alessandro Arlotta, domiciliato al fine del trattamento dei dati, presso la sede legale della società Edicom Servizi Srl.

Art.3 – Assistenza Tecnica

- Edicom Servizi garantisce per il servizio erogato il mantenimento, l'aggiornamento e la manutenzione per tutta la durata della presente convenzione;
- Il referente dello staff tecnico, in relazione alla gestione del sito ufficiale e degli eventuali servizi d' informatizzazione, viene designato nella persona dell' Ing. Salvatore Biondo il quale assicura la reperibilità personale e del suo staff per ogni eventuale intervento (contatti 091-7308290, cell. 393-9159081, fax 091-6261372, email : s.biondo@edicomsrl.it assistenza@edicomsrl.it)
- In allegato gli schemi tecnici relativi alla collocazione dei server, gestione del sistema e dei dispositivi di sicurezza.

Art. 4 – Attuazione del piano organizzativo

- Per l'attuazione del presente protocollo d'intesa il Procuratore delega come referente *IL M. GRIF*
come M. GRIF PIZZILLO



- Il presente rapporto di collaborazione, non essendo soggetto a vincoli, non prevede limiti temporali e può essere disdetto in qualsiasi momento con un semplice preavviso di 60gg.

Benevento,

Edicom Servizi Srl
Amministratore Unico
Alessandro Arlotta

Paolo Delepe

Alessandro Arlotta

[Signature]

Il Procuratore
della Repubblica
Aldo Policastro

[Signature]