

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 -  
INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"

MISURA 1.4.4 "ADOZIONE IDENTITA' DIGITALE SPID/CIE"

**Scheda progettuale**

COMUNE DI CELLERE

|           |  |
|-----------|--|
| Obiettivo | Attivazione dei sistemi di accesso ai servizi per il Cittadino mediante le piattaforme abilitanti SPID - CIE - EIDAS su nodo tecnologico "OpenIdConnect" |
|-----------|--|

## Profilo Aziendale

«L'obiettivo sarà fornire consulenza ai Comuni, seguendo le esigenze del mercato e l'aggiornamento tecnologico»

*Emilio Gaspari, 1913.*

Le Grafiche E. Gaspari nascono nel 1913 dall'intuizione di uno sconosciuto Segretario Comunale classe 1880 di origine romagnola, Emilio Gaspari. L'idea fu fornire consulenza e contestualmente stampare la modulistica adatta alle esigenze normative e operative della nascente Pubblica Amministrazione.

L'Azienda compie nel 2013 il suo primo secolo di vita al fianco delle Pubbliche Amministrazioni: il centenario dalla sua fondazione vede arrivare accanto alla tradizionale attività di stampa, consulenza e servizi anche una produzione orientata alla tecnologia web 2.0 e mobile. L'inizio dell'anno, infatti, saluta la nascita di **MyCity**, l'hub tecnologico interno capace di intercettare i cambiamenti del mercato, trasportando su piattaforme e linguaggi moderni il rapporto di professionalità, onestà e valori che contraddistinguono da sempre la storia aziendale.

## La Rete Commerciale

La rete commerciale, coordinata da due direttori vendite e da cinque area managers, costituisce una struttura costantemente aggiornata, orientata al cambiamento e in grado di offrire prodotti e servizi che mettono in condizione ogni funzionario dell'ente locale di applicare in modo corretto la normativa vigente.

Settantacinque i professionisti su tutto il territorio nazionale, in grado di offrire una copertura capillare e di coadiuvare i propri interlocutori nella scelta di prodotti e servizi realmente rispondenti alle esigenze del proprio ufficio.

A sostegno delle figure commerciali, l'Azienda ha dislocato numerose sedi di riferimento oltre a quella aziendale di Bologna

## Rapporto di partnership con l'Ente

MyCity da oltre 10 anni segue con passione l'innovazione digitale degli Enti Pubblici italiani. Qualità, ricerca e sviluppo e aggiornamento sono alla base del processo di crescita aziendale, che garantisce di proporre a tutti gli Enti italiani prodotti e soluzioni altamente performanti e completamente rispondenti alle loro specifiche esigenze. Indipendentemente dalla tipologia di

fornitura scelta, MyCity desidera instaurare una vera e propria partnership con tutti i suoi clienti, proprio perché una partnership è un matrimonio d'interessi. Il rapporto nasce e dura nel tempo solo se le parti ritengono equo il valore scambiato o ottenuto assieme. Il percorso di sviluppo che MyCity mette in atto con tutti i suoi clienti si contraddistingue per l'attenzione nel processo di analisi e gestione. Viene immediatamente attivato un percorso di conoscenza reciproca al fine di comprendere esigenze specifiche e valutare le migliori soluzioni. Inizia così un affiancamento diretto per accendere quella sinergia profonda e necessaria a creare valore. Il contatto con il cliente è sempre semplice e veloce: consulenti dedicati a ciascun progetto sono disponibili a rispondere a esigenze specifiche, vengono attuate verifiche periodiche sullo stato di avanzamento lavori e attivata una formazione continua anche dopo la chiusura del progetto. Questo specifico processo che instaura un legame profondo con l'Ente ha premiato negli anni l'operato di MyCity, dimostrato dall'alto grado di soddisfazione di tutti i progetti realizzati (molti dei quali hanno avuto anche visibilità su stampa locale e nazionale) e dall'incessante incremento di Enti che negli anni ha scelto le sue soluzioni, come indicato nel seguente paragrafo.

Instaurare un rapporto di partnership con MyCity significa realizzare un rapporto speciale, sviluppare un meccanismo vincente, garantito da qualità tecnologica e metodologia di processo, solo questi due fattori insieme portano cambiamenti duraturi e una crescita costante e persistente nel tempo.

## Certificazioni e quadro normativo di riferimento

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Certificazione SaaS             | <a href="https://catalogocloud.agid.gov.it/service/511">https://catalogocloud.agid.gov.it/service/511</a>   |
| Certificazione CSP e datacenter | <p>I datacenter presso i quali sono ospitati i nostri server sono in locali Arezzo, Toscana e gestiti dal provider Aruba S.P.A.</p> <p><a href="https://catalogocloud.agid.gov.it/service/56">https://catalogocloud.agid.gov.it/service/56</a></p> <p>Aruba S.P.A. è provvista di una lunga serie di certificazioni e alti standard di sicurezza consultabili al seguente link:</p> <p><a href="https://www.aruba.it/certificazioni.aspx">https://www.aruba.it/certificazioni.aspx</a></p> <p>Anche se non richiesto dall'Avviso 1.4.1, MyCity è provvista della certificazione DNSH.</p> |
| Certificazione ISO              | Certificazione UNI EN ISO 9001  |
| Piattaforme abilitanti          | SPID - CIE/ID - EIDAS - APP IO - PAGOPA - WEB ANALYTICS   |

## Tecnologie e ambiente

MyCity è un software proprietario frutto dell'opera di ingegno di Grafiche E. Gaspari SRL.

L'infrastruttura ed il CMS non sono stati sviluppati su base di altri software già pre esistenti, ad esempio: Wordpress, Joomla, Liferay etc.

Tutte le funzionalità presenti e la gestione dei contenuti sono state realizzate partendo da un progetto vuoto.

MyCity è una multi-tenant application, ovvero un'architettura software in cui una sua singola istanza è eseguita da un server ed è fruita da diverse organizzazioni che, ciascuna con le sue peculiarità ambientali che costituiscono concettualmente uno specifico **tenant** (come in un immobile le cui unità o vani sono affittati a locatari diversi), usufruiscono del servizio ad esse erogato come a loro utilizzo esclusivo.

In un'architettura multi-tenant, il relativo strumento di amministrazione è progettato per partizionare virtualmente e dinamicamente i suoi dati e la sua configurazione in modo che ogni client lavori con un'istanza virtuale personalizzata (ambiente dedicato).

Senza porre limite alle personalizzazioni da parte del Comune, la gestione singola del software consente un notevole vantaggio nella tempestività di pubblicazione degli aggiornamenti e della manutenzione.

|   |  |
|---|--|
| Caratteristiche server e servizio       | <p><u>CPU</u>: 20 core x 2.1Ghz - Xeon Gold 6230</p> <p><u>RAM</u>: 128 GB DDR4-ECC</p> <p><u>Disco</u>: 2x 1920GB SSD.</p> <p><u>Connettività</u>: 1Gbb</p> <p><u>SLA</u>: 99,9%</p> <p><u>Sistema Operativo</u>: CentOS 7.9</p>  |
| Hosting virtualizzato / Virtual Storage | <p>Utilizziamo un sistema virtualizzato per la gestione dei file caricati dagli utilizzatori della Piattaforma (amministratori e cittadini). La virtualizzazione rappresenta l'avanguardia rispetto allo standard hosting su file system. Sono diversi i vantaggi tra cui: la velocità (MyCity ospita milioni di file), la sicurezza (ogni singolo file ha la sua repository).</p> <p>Questo particolare innovativo sistema consente di avere spazio illimitato per il caricamento dei file ed un server più leggero e</p> |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>quindi con maggiori prestazioni legate all'applicazione software ed al database.</p> <p>Inoltre, le connessioni di download/upload dei file non si aggiungono alle connessioni di visualizzazione di pagina, fornendo così al Cittadino un caricamento più veloce.</p> <p><u>Limite di peso per caricamento file:</u> Illimitato, nei limiti dei timeout previsti dai normali browser.</p> <p><u>Spazio per caricamento file:</u> illimitato.</p>     |
| Linguaggi di programmazione | <p>Database: MariaDB + MySQL</p> <p>Backend: Laravel 8</p> <p>Frontend: VueJS</p> <p>API: Restful</p> <p>Autenticazione: OAuth 2.0</p> <p>App per smartphone: Flutter</p>  |
| Backup                      | <p>Il database esegue un backup ogni 12 ore, all'inizio e al termine della giornata lavorativa, così da ridurre al minimo i rischi.</p> <p>Il database utilizza il sistema Master/Slave così che in caso di attacco informatico o cancellazione dei dati, è tutto ripristinabile al minuto precedente.</p> <p>Retention del database: 7 giorni</p> <p>Il codice sorgente è presente su sistemi VCS.</p> <p>Il server esegue il backup ogni 7 giorni.</p> |
| Sicurezza informatica       | <p>MyCity ha superato con successo i test OWASP.</p> <p>MyCity integra i requisiti minimi di sicurezza adottati con il Piano Triennale dell'Informatica.</p> <p>Utilizzo dei protocolli TLS 1.2 e 1.3, e predisposizione al rispetto dei criteri di retrocompatibilità grazie all'inclusione dei protocolli 1.0 e 1.1.</p>   |
| Monitoraggio                | <p>Il sistema prevede il log di qualunque attività effettuata nel frontend e back office, nonché avviso ai nostri sistemi in caso si presenti un malfunzionamento inaspettato nel software con lo strack trace completo degli errori.</p>  |

|     |  |
|-----|--|
| API | <p>Eventuali applicativi di terze parti che vorrebbero integrarsi con MyCity, interrogano il server attraverso Web Services Restful, detti API, con i dati esposti come JSON.</p> <p>Le nostre API mantengono tutti gli standard, le best practices e le buone norme del protocollo Restful.</p> <p>Le chiamate al server sono tutte autenticate secondo il protocollo OAuth 2, che rappresenta ad oggi il modo più sicuro per l'esposizione dei dati.</p> <p>L'autenticazione è su due livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CLIENT CREDENTIALS -&gt; solo i client in possesso di chiavi e di id configurati possono comunicare</li> <li>- USER AUTH -&gt; invio al server di username e password con restituzione dei token, i nostri sistemi così NON salvano da nessuna parte password ed altri dati sensibili, così da essere inattaccabili.</li> </ul> <p>Nel caso necessitate di agganciare altri vostri applicativi al reperimento dei dati, vi verranno forniti i relativi id e chiavi di accesso.</p> |
|-----|--|

## MyCity – Sportello e Accesso del Cittadino

*Un servizio pubblico è un processo amministrativo, composto da una serie di passaggi sequenziali lungo un percorso (in gergo tecnico, un journey). Quando alcuni di questi passaggi possono essere effettuati online, nel caso dei Comuni, si parla di servizi digitali per il cittadino. I nuovi modelli di flussi consentono di realizzare questi servizi digitali, offrendo così ai cittadini la possibilità di presentare richieste o completare adempimenti verso l'amministrazione comunale direttamente online.*

*Grazie a una serie di elementi modulari e una struttura unica di riferimento, le risorse consentono di comporre l'interfaccia utente per 5 diverse tipologie di flussi di servizio. Aderenti alle indicazioni europee per la qualità dei servizi, i modelli di flusso permettono la creazione di interazioni semplici, veloci ed accessibili tra cittadini e touchpoint digitale per la fruizione dei servizi comunali.*

Fonte.

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/flussi-di-servizio.html>

Il nostro sportello del Cittadino e relativi servizi sono conformi al modello dei flussi Agid consultabile al seguente link

<https://www.figma.com/proto/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi?page-id=360%3A19478&node-id=1018%3A238734&viewport=466%2C48%2C0.06&scaling=scale-down&starting-point-node-id=1018%3A238734>

### Accesso per il Cittadino

"Entra con SPID/CIE/EIDAS" è lo schema di identificazione che consente l'accesso ai servizi digitali erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni e dai privati, mediante l'impiego della CIE, come previsto dall'art. 64 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

La CIE (Carta d'Identità Elettronica) è uno strumento di identità digitale riconosciuto anche in Europa. In conformità al Regolamento eIDAS - Regolamento (UE) n. 910/2014, la CIE è stata infatti notificata alla Commissione europea e agli altri stati membri ed è stata integrata con il nodo eIDAS.



“Entra con CIE” consente ai cittadini in possesso di una CIE di autenticarsi ai servizi online abilitati con diverse modalità:

- “Desktop” – l’accesso al servizio avviene mediante un computer a cui è collegato un lettore di smart card contactless per la lettura della CIE. Per abilitare il funzionamento della CIE sul proprio computer è necessario installare prima il “Software CIE”;
- “Mobile” – l’utente accede al servizio mediante uno smartphone dotato di interfaccia NFC e dell’app “Cie ID” e con lo stesso effettua la lettura della CIE;
- “Desktop con smartphone” – l’accesso al servizio avviene da computer e per la lettura della CIE, al posto del lettore di smart card contactless, l’utente utilizza il proprio smartphone dotato di interfaccia NFC e dell’app “Cie ID”.

Il Cittadino avrà a disposizione le seguenti modalità di accesso per poter fruire dei servizi e accedere alla propria area personale:

- SPID basato sul nuovo protocollo OPENIDCONNECT
- CIE/ID con sistema federato
- EIDAS