

## **Specifiche del servizio**

**Oggetto: Richiesta di offerta per la gestione e manutenzione evolutiva per il sistema di Single Sign On OPEN AM**

### **1 DESCRIZIONE SCENARIO**

Nel corso del 2017 la Camera di Commercio di Milano, Monza e Lodi e la sua holding si è dotata di un sistema di controllo accessi basato su ForgeRock OpenAM al fine di proteggere l'utilizzo degli applicativi e applicare delle politiche di controllo accessi centralizzato.

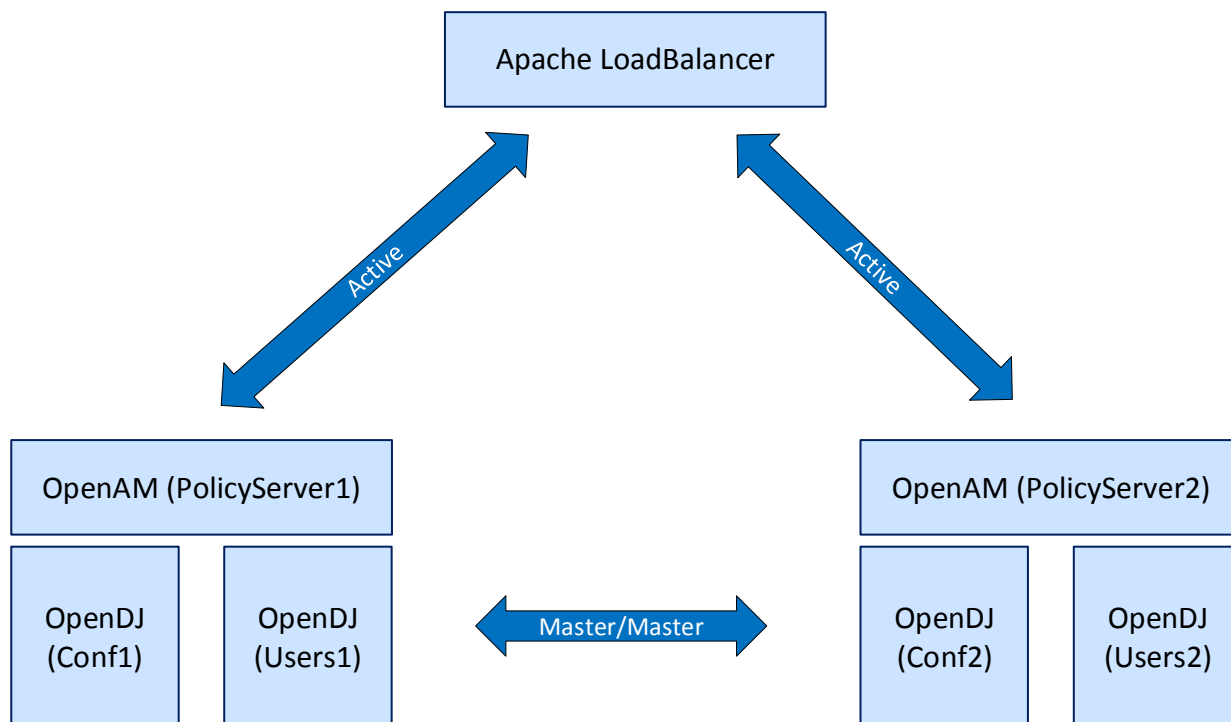
Il sistema permette di gestire/verificare centralmente:

- La sicurezza delle applicazioni;
- La verifica delle credenziali di accesso in modalità distribuita su più sistemi basati su tecnologia Microsoft Active Directory ed uno basato su tecnologia ForgeRock OpenDJ;
- La creazione e la rimozione di utente e gruppi;
- L'attivazione di politiche di accesso sia su modelli ABAC (Attribute Based Access Control) sia RBAC (Role Based Access Control);
- La tracciatura di eventi di autenticazione e autorizzazione;

Il servizio, in quanto sistema di accesso è utilizzato dalla maggior parte degli applicativi utilizzati dai clienti di DigiCamere.

Attualmente il sistema governa il controllo accessi di circa venti applicativi e un migliaio di utenti.

In tale contesto si inserisce il lavoro del fornitore per il mantenimento ordinario dei sistemi, dei processi, dei prodotti e per l'eventuale aggiunta di nuovi applicativi o nuovi servizi all'interno dell'infrastruttura stessa.



## 2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E MODALITA' DI AFFIDO DEI PROGETTI

Al fornitore si richiederà di lavorare in due modalità:

### A) Gestione della piattaforma

*(Interventi urgenti):* malfunzionamento bloccante, non è possibile l'accesso ai siti o la gravità del malfunzionamento non permette il normale svolgimento delle attività lavorative.

Al fornitore si richiede la seguente modalità di gestione del servizio che preveda un servizio di assistenza valido dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.00. In caso di problemi all'infrastruttura è necessario che il fornitore intervenga in un tempo massimo di due ore da postazione remota.

In caso di mancata risoluzione del problema da remoto il fornitore deve poter garantire dal giorno seguente la presenza presso sede DigiCamere fino alla risoluzione del problema.

Alcuni esempi di tale modalità:

- Dopo il restar notturno la piattaforma non riparte correttamente, e un semplice restart non risolve il problema.
- Un sito protetto da OAM non risponde o impedisce alle persone autorizzate di entrare.
- Documentare le procedure in modo da rendere DigiCamere indipendente nella risoluzione di problemi urgenti

	Presenza in carico (in ore)	Intervento remoto (in ore)	Intervento on site
Sistema fermo	1	2	(giorno successivo)
Manutenzione ordinaria	2	16	(5 giorni lavorativi)
Manutenzione straordinaria	2	16	(5 giorni lavorativi)

***Per interventi classificati come urgenti al Fornitore viene riconosciuto un pacchetto di minimo quattro ore della/e figure professionali impiegata per l'intervento. Qualora l'attività del fornitore dovesse essere per un tempo inferiore alle 4 ore, saranno riconosciute le ore residue al costo più basso della figura professionale impiegata.***

#### **B) Attività Programmata/Evolutiva**

In questa modalità al fornitore si richiedono servizi che esulano dal normale mantenimento della piattaforma, come modifiche, integrazione di nuovi applicativi o aggiunta di nuovi servizi (come ad esempio le statistiche).

In questo caso, a differenza della gestione della piattaforma che richiede tempi di presa in carico rapidi, i tempi della fornitura potranno essere concordati tra le parti anche in considerazione del tipo di intervento.

*Alcuni esempi di tale modalità:*

- *Includere un nuovo applicativo sotto OAM in una data concordata*
- *Implementare sonde e controlli automatici che generino alert in caso di malfunzionamenti*
- *Supportare DigiCamere nell'estrapolazione di dati statistici sugli accessi per fini reportistici*

Le modalità di ingaggio a fronte di una richiesta evolutiva sono le seguenti

1. Richiesta scritta da parte di DigiCamere con la descrizione della modifica da realizzare e indicando se l'intervento sarà on site o può essere effettuata da remoto;
2. Entro 3 giorni lavorativi il fornitore risponde avallando le specifiche e stimando le ore/uomo di lavoro per effettuare l'attività. In questa fase, DigiCamere può accettare o meno la stima effettuata dal fornitore;
3. DigiCamere propone una data per lo svolgimento del lavoro. Il fornitore approva la data o ne propone un'altra secondo le sue disponibilità ma sempre e non oltre i 10 giorni lavorativi dalla data proposta da DigiCamere.

Inoltre al fornitore si richiede di essere autonomo e propositivo nel segnalare eventuali migliorie e/o aggiornamenti di piattaforma che possa portare ad offrire un servizio migliore ai clienti di DigiCamere.

***Per interventi classificati come "Attività Programmata/Evolutiva" fornitore vengono riconosciuti le effettive ore concordate .***

### **3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

Il team di lavoro di DigiCamere con il quale il Fornitore interagirà è composto da professionisti con elevata competenza tecnica e approfondita conoscenza dell'ambito funzionale.

### **3.1 PROFILI PROFESSIONALI**

Il fornitore dovrà dichiarare il gruppo di lavoro che utilizzerà per l'attività oggetto della presente richiesta presentando i CV delle figure professionali corrispondenti ai sotto paragrafi successivi dove sono indicati i requisiti minimi da possedere.

#### **3.1.1 DELIVERY MANAGER**

##### **3.1.1.1 Requisiti:**

- Esperienza minimo quinquennale nella conduzione e coordinamento di team di progetto finalizzati alla personalizzazione e/o sviluppo di soluzioni applicative nel rispetto della qualità dei tempi e dei costi;
- Conoscenza dei principali prodotti di mercato e soluzioni applicative in ambito sicurezza, Directory Server, IM e WSSO;
- Capacità di relazionarsi con le persone direttamente coinvolte nel progetto e con gli utenti finali per comprendere ed acquisire le esigenze e saperle opportunamente trasmettere al team di lavoro;
- Provata esperienza nell'utilizzo di strumenti di pianificazione delle attività;
- Deve essere in grado di effettuare in modo autonomo le seguenti attività: definire, organizzare e motivare il team di lavoro per raggiungere gli obiettivi del progetto;
- Definire, pianificare ed organizzare le attività necessarie al perseguimento degli obiettivi del progetto;
- Sviluppare e condurre il progetto con verifiche periodiche sia nei confronti del team che nella relazione con il cliente;
- Individuare, mitigare e gestire eventuali rischi di progetto;
- Stabilire comunicazione periodica fra tutte le persone coinvolte nel progetto al fine di mantenere tutti allineati sulle soluzioni, i vincoli e le scelte adottate;
- Gestire i cambiamenti determinati sia a causa di motivi tecnici, sia per ragioni commerciali o altro e determinarne il relativo impatto sul progetto e sulle attività;
- Verifica il rispetto dei criteri di accettazione stabiliti all'inizio dei lavori e garantisce la piena compatibilità di quanto prodotto rispetto ai requisiti espressi

#### **3.1.2 PRODUCT SPECIALIST**

##### **3.1.2.1 Requisiti:**

- Esperienza minima di almeno 3 anni nell'implementazione di progetti in ambito sicurezza.
- Esperienza minima di almeno 1 anni nell'implementazione di soluzioni di IAM

E' titolo preferenziale la conoscenza legata ad uno o più dei prodotti indicati nella lista a seguire. Tali esperienze dovranno essere indicate in modo esplicito per ogni curriculum proposto specificando sinteticamente l'attività svolta:

- OpenAM
- Oracle WaveSet
- Directory OpenLDAP

- OpenDS
- Active Directory
- Deve essere in grado di effettuare in modo autonomo le seguenti attività:
- Partecipa alle attività connesse all'implementazione dell'infrastruttura IAM, risolvendo le problematiche di natura tecnico applicativa;
- Fornisce assistenza per la risoluzione dei problemi che impattano sul servizio;
- Effettua interventi di diagnostica per la determinazione e la correzione di malfunzionamenti delle singole componenti
- Aggiorna la documentazione tecnica per l'esercizio delle piattaforme di cui è specialista
- Pianifica e conduce i test sulle piattaforme di cui è specialista

### **3.1.3 ANALISTA PROGRAMMATORE SENIOR DI SOFTWARE DI SICUREZZA**

#### **3.1.3.1 Requisiti:**

- Esperienza minima di almeno 3 anni come project leader in progettazione e sviluppo di software di sicurezza (linguaggi C/C++ e Java).
- Esperienza minima di almeno 1 anni in tutte le attività a seguire:
  - Come project leader in progettazione e sviluppo di software di sicurezza per ambienti IAM
  - Su tecnologia Oracle (Sun) e sui prodotti software per la sicurezza
  - Nella progettazione e sviluppo di software di integrazione per le soluzioni di WSSO di standard e formati: X509, pkix (tutta la serie di norme, in particolare pkix-cmp), PKCS#7,
  - CADES, PADES, XML Signature

E' titolo preferenziale la conoscenza legata ad uno o più dei prodotti e dei frame work indicati

nella lista a seguire. Tali esperienze dovranno essere indicate in modo esplicito per ogni curriculum proposto specificando sinteticamente l'attività svolta:

- OpenDS, OpenLDAP, OpeSSO (OpenAM)
- Oracle Waveset
- OpenSSL (Java e C++ Developer)
- Spring (Java Developer)
- Hibernate (Java Developer)
- Web Server Apache
- Application Server Tomcat
- OpenIdm

Deve essere in grado di effettuare in modo autonomo le seguenti attività:

- Analizzare le componenti da sviluppare e curare la relativa implementazione;
- Fornire servizi di manutenzione sul software di realizzato
- Effettua interventi di diagnostica per la determinazione e la correzione di malfunzionamenti delle singole componenti software
- Progettare e coordinare lo sviluppo di software

### 3.1.4 SECURITY ARCHITECT

#### 3.1.4.1 Requisiti:

Esperienza minima di almeno 5 anni in tutte le attività a seguire:

- definizione di architetture e relativa definizione dei ruoli di gestione, basate sul rispetto della norma ISO 27001, idonee a garantire la sicurezza in termini di disponibilità, confidenzialità, integrità.
- nell'integrazione di sistemi e progettazione di architetture di sicurezza  
Esperienza minima di 2 anni:

- Su Progettazione ed implementazione di soluzioni di IAM
- Conoscenza standard X509, RFC-PKIX, normative ETSI e CNIPA.
- Conoscenza sui protocolli di comunicazione.

Deve essere in grado di effettuare in modo autonomo le seguenti attività:

- Definizione di architetture e ruoli di gestione.
- Progettazione di sistemi e architetture di sicurezza basate su prodotti OpeLDAP, OpenDS, OpenSSO (OpenAM), Oracle Waveset

Definizione di politiche di sicurezza su architetture basate su standard X509, RFC-PKIX, BS7799.

Per tutte i profili sopra indicati, nel periodo contrattuale, il fornitore dovrà rendersi disponibile a mettere in parallelo a disposizione di DigiCamere fino a due tra le figure professionali richieste con le caratteristiche sopra indicate.

DigiCamere si riserva di richiedere la sostituzione della figura professionale che, dopo l'inizio delle attività, risultasse inadeguata. L'eventuale sostituzione di una figura (su richiesta di DigiCamere o eventualmente del Fornitore) sarà a totale carico del Fornitore che dovrà garantire il completo passaggio di consegne alla figura sostitutiva entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta di sostituzione.

## 4 Presa in carico dell'infrastruttura

La fornitura dovrà prevedere una fase di assessment ed analisi che coprirà gli aspetti Tecnico e Funzionale. Durante questa fase dovranno essere analizzati nel dettaglio l'infrastruttura tecnologica e le interazioni fra le componenti in essere presso DigiCamere relativamente a:

- Infrastruttura LDAP, politiche di replica e politiche di integrazione con ForgeRock OpenAM;
- Infrastruttura MS Active Directory e politiche di integrazione con ForgeRock OpenAM
- Infrastruttura ForgeRock OpenAM;
- Analisi delle modalità e criteri di integrazione di ogni applicazione;
- Processi di gestione delle singole attività di manutenzione ordinaria.

Lo scopo di questa fase sarà quello di consentire al Fornitore di acquisire un livello di conoscenza adeguato sulle infrastrutture ed i processi al fine di minimizzare i rischi di progetto. L'assessment dovrà durare al massimo 10 giorni lavorativi consecutivi, il numero delle risorse del fornitore impegnate in tale attività è a discrezione del fornitore stesso. Al termine della fase

dovrà essere prodotto, entro 5 gg lavorativi, un documento in formato UML rappresentante il funzionamento dell'infrastruttura al team di DigiCamere. L'approvazione di questa fase, da parte del responsabile del team di DigiCamere, sarà elemento vincolante per il corretto svolgimento di tutte le altre attività oggetto della fornitura.

## **5 Non-disclosure agreement**

Il fornitore non dovrà per nessun motivo divulgare nessuna delle informazioni e del materiale al quale avrà accesso durante la fornitura.

## **6 Proprietà dei deliverables**

Tutto quanto sarà prodotto, fosse anche un prodotto parziale, nell'ambito della fornitura è di esclusiva proprietà di DigiCamere.

Per accettazione

---

(Timbro e Firma del Legale Rappresentante dell'impresa)