



Progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – Siti web del comune di Firenze diversi da [comune.firenze.it](http://comune.firenze.it)

Piano dei fabbisogni – **COMUNE DI FIRENZE**

Data documento:  
04/03/2024

Versione:  
1.0



# COMUNE DI FIRENZE

## Piano dei Fabbisogni

*v. 1.1*

Siti web del comune di Firenze diversi da [comune.firenze.it](http://comune.firenze.it)



Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA



**Piano dei fabbisogni – COMUNE DI FIRENZE**

Data documento:  
04/03/2024



Versione:  
1.0

**Dati anagrafici Ente**

Ragione sociale Ente	Comune di Firenze, Direzione Sistemi Informativi
Indirizzo	Via Reginaldo Giuliani, 250
CAP	50141
Comune	Firenze
Provincia	Firenze
Regione	Toscana
Codice Fiscale	01307110484
Indirizzo mail	direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it
PEC	direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it
Codice PA	D9IDV3

**Dati anagrafici referente**

Nome	Leonardo
Cognome	Ricci
Telefono	+39 334 6988156
Indirizzo mail	leonardo.ricci@comune.fi.it
PEC	

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

## Indice

<b>1</b>	<b>Storia del documento</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Introduzione</b> .....	<b>5</b>
2.1	Requisiti iniziali .....	5
<b>3</b>	<b>L'intervento richiesto</b> .....	<b>7</b>
3.1	Finalità generali e progettuali dell'intervento .....	7
<b>4</b>	<b>Contesto di riferimento</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Ambito e oggetto del servizio</b> .....	<b>9</b>
5.1	Siti esistenti .....	9
5.2	Siti di nuova realizzazione .....	10
5.3	Manutenzione ordinaria .....	11
5.4	Attività a consumo .....	11
5.5	Servizi professionali richiesti .....	11
<b>6</b>	<b>Crono programma di progetto</b> .....	<b>13</b>



Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA

Piano dei fabbisogni – **COMUNE DI FIRENZE**





Data documento:  
04/03/2024

Versione:  
1.0

## 1 Storia del documento

Revisione	Descrizione delle modifiche
1.0	Prima emissione

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

## 2 Introduzione

Il comune di Firenze adotta una strategia comunicativa multicanale, all'interno della quale i siti web rivestono un ruolo di primaria importanza.

In aggiunta ai siti web istituzionali, costituiti dalla così detta *Rete civica* (<https://www.comune.firenze.it>) e dai *siti tematici* (es.: <https://cultura.comune.firenze.it>, <https://educazione.comune.firenze.it>, <https://quartieri.comune.firenze.it>, in generale *\*.comune.firenze.it*), il comune di Firenze si avvale di ulteriori siti web al fine di soddisfare esigenze di diversa natura, come ad esempio:

- necessità di carattere comunicativo
- pubblicizzare specifici progetti, finanziati oppure no, ed informare la cittadinanza in merito al loro stato di avanzamento
- soddisfare particolari esigenze confinate all'interno di ambiti ben circoscritti
- un mix delle cose sopra esposte.

Per questi siti web è previsto l'utilizzo di **domini** dedicati, diversi da *\*.comune.firenze.it*, attivabili presso il Tix di Regione Toscana nel caso di TLD *.it* e *.eu*, reperibili invece sul mercato per tutte le altre tipologie di TLD, come ad esempio *.com*, *.net*, *.org*, *.info*. Sarà cura del comune di Firenze, tramite la Direzione Sistemi Informativi, attivare o reperire di volta in volta i domini necessari e mantenere i ruoli di *Registrant*, *Admin* e *Tech*.

**Relativamente ai siti web indicati nel presente documento, l'obiettivo del progetto è trasferire la completa gestione *tecnica* e, se richiesta, anche *redazionale*, al soggetto attuatore del contratto quadro, comprese la progettazione iniziale, il trasferimento dei contenuti nel caso di sito già esistente, fino alla manutenzione in esercizio sull'infrastruttura cloud SaaS del Sistema Cloud Toscana, per una durata di 24 mesi a partire dalla data di stipula.**

In coerenza col know-how di cui il comune di Firenze dispone da circa un decennio, al fine di minimizzare i costi e massimizzare l'efficienza di utilizzo, si richiede che tutti i nuovi siti, così come quelli già esistenti che verranno presi in carico, siano realizzati con la versione di riferimento più aggiornata del Content Management System (CMS) **Drupal**.

### 2.1 Requisiti iniziali



Per tutti i siti compresi nel progetto, salvo diverse disposizioni da parte del comune di Firenze, DEVE essere prevista una **completa integrazione col sistema di Single Sign On (SSO) dell'Ente**, indispensabile per consentire l'autenticazione dei redattori che si occuperanno di gestire i contenuti, nonché delle figure tecniche individuate dal soggetto attuatore che si dovranno occupare dell'amministrazione dei siti web.

La gestione e le modalità di **rilascio delle credenziali** saranno indicate dal comune di Firenze, in conformità alla privacy policy dell'Ente.

Analogamente, anche il processo di **rilascio delle autorizzazioni** (ruoli) all'interno dei siti Drupal, sarà definito dal comune di Firenze in accordo col soggetto attuatore.



Salvo casi specifici espressamente autorizzati dal comune di Firenze, non dovranno essere rilasciate credenziali *locali*, ovvero diverse dalle utenze di dominio in dotazione ai dipendenti del comune di Firenze o altri soggetti autorizzati dall'Ente (Active Directory).

Per realizzare la completa integrazione di tutti i siti web col sistema di SSO dell'Ente sono disponibili al momento le seguenti soluzioni:

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

- (preferenziale) Implementare un'integrazione diretta con il tenant Entra ID dell'Ente attraverso i protocolli OAuth2/OIDC, utilizzando uno dei moduli messi a disposizione dalla comunità drupal.org.
- Verificare il corretto funzionamento ed eventualmente adeguare il **modulo** Drupal sviluppato internamente dal comune di Firenze e, ad oggi, attivo soltanto per i siti dispiegati sull'infrastruttura dell'Ente.

È data facoltà al soggetto attuatore di individuare una soluzione alternativa che consenta il raggiungimento del medesimo scopo, previa approvazione da parte del comune di Firenze.



	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

### 3 L'intervento richiesto

Il presente documento rappresenta il **Piano dei fabbisogni** del Comune di Firenze finalizzato ad attivare l'Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti alla progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA.

#### 3.1 Finalità generali e progettuali dell'intervento

Oggetto del presente piano dei fabbisogni è la fornitura di servizi professionali connessi alle attività sopra citate e nel seguito descritti con maggiore dettaglio.

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>			
Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0		

## 4 Contesto di riferimento



Il comune di Firenze dispone già di alcuni siti web dispiegati nella maggior parte dei casi sui propri sistemi e, in casi residuali, presso infrastrutture di soggetti terzi. Tali siti dovranno essere trasferiti sull'infrastruttura SaaS del Sistema Cloud Toscana e, con essi, la completa gestione tecnica e, se richiesta, redazionale.

È inoltre prevista la realizzazione di nuovi siti web, per i quali si richiede al soggetto attuatore del contratto quadro un'interlocuzione preliminare coi referenti di progetto individuati dal comune di Firenze per la definizione dei fabbisogni.

All'interno di una metodologia di lavoro AGILE, si richiede l'utilizzo della piattaforma **GitLab** messa a disposizione dal comune di Firenze per i seguenti scopi:

- definizione del progetto operativo generale (di seguito PG) e relative *milestone*
- gestione dei progetti specifici associati ai singoli siti web
- conduzione
- rilascio del codice, eventualmente a fine incarico (da definire la tempistica), relativamente alle personalizzazioni sviluppate nel biennio di contratto, come ad esempio *moduli* o *temi* custom, comprese le configurazioni opportunamente esportate dai DB su file system.



	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

## 5 Ambito e oggetto del servizio

Per ogni sito web preso in carico DEVONO essere garantiti i seguenti requisiti:

- Aderenza alle linee guida di design di siti e servizi digitali per la Pubblica Amministrazione (<https://designers.italia.it/norme-e-riferimenti/linee-guida-di-design/>), con particolare riferimento a:
  - Normativa sull'**accessibilità** (L. 4/2004, [Linee guida AgID](#)).
  - Normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

Per ogni sito web preso in carico DEVONO essere assicurate le seguenti attività:

- **Dichiarazione accessibilità**. Entro il 15/7 di ogni anno di contratto, il soggetto attuatore fornirà al comune di Firenze una dichiarazione con indicato lo *stato di conformità* e riportando, in caso di conformità *parziale*, l'elenco dei contenuti non accessibili ed ogni altra informazione necessaria per la corretta compilazione della dichiarazione di accessibilità, il cui termine ultimo è il 23/9 di ogni anno.
- Definizione della **privacy policy** da pubblicare in apposita pagina del sito.
- Gestione completa della **cookie policy**, compresa la configurazione del **cookie consent**.
- Acquisizione del **certificato TLS** per garantire la navigazione tramite protocollo HTTPS.
- Mantenimento della **major** e della **minor release** alla versione più aggiornata e stabile del core di Drupal e di tutti i moduli/temi utilizzati dal sito.

Il comune di Firenze PUÒ richiedere le seguenti attività opzionali su uno o più siti web tra quelli presi in carico:



- Attività di **SEO** (Search Engine Optimization).
- Pianificazione ed esecuzione di **test di usabilità** con cadenza almeno annuale.

Di seguito si descrivono dettagliatamente le tipologie di servizio richiesto in base a specifiche casistiche di intervento.

### 5.1 Siti esistenti

Relativamente ai seguenti siti web, già realizzati dal comune di Firenze e attualmente in esercizio, si richiede un trasferimento sull'infrastruttura SaaS del Sistema Cloud Toscana.

- <https://www.firenzetramvia.it>. Referenti:
  - **Ufficio Comunicazione** – Dr.ssa Barbara Tonetto – [barbara.tonetto@comune.fi.it](mailto:barbara.tonetto@comune.fi.it)
- <https://www.europaxfirenze.it>
  - **Ufficio Comunicazione** – Dr.ssa Barbara Tonetto – [barbara.tonetto@comune.fi.it](mailto:barbara.tonetto@comune.fi.it)
- <https://www.passantefirenze.it>
  - **Ufficio Comunicazione** – Dr.ssa Barbara Tonetto – [barbara.tonetto@comune.fi.it](mailto:barbara.tonetto@comune.fi.it)

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

- <https://www.firenzedigitale.it>
  - **CISPEL Toscana** – Arch. Sara Naldoni – sara.naldoni@gmail.com
  - **Direzione Sistemi Informativi** – Ing. Marco Mencacci – marco.mencacci@comune.fi.it

Per ogni sito sopra elencato, in accordo con i rispettivi referenti, DEVONO essere svolte le seguenti attività, prevedendo almeno un piano di rilascio con relativa tempistica:

- Trasferimento sull'infrastruttura SaaS del Sistema Cloud Toscana.
- Migrazione dei contenuti.
- Adeguamento della major e minor release alla versione di riferimento del core di Drupal, nonché del tema e dei moduli utilizzati dal sito.

Per ogni sito sopra elencato, previa richiesta del comune di Firenze e successiva attività di analisi da svolgersi con i rispettivi referenti, POSSONO essere svolte le seguenti attività opzionali:

- Revisione dell'architettura dei contenuti. È richiesta la produzione di mockup o documentazione analoga durante la fase progettuale ai fini dell'approvazione.
- Revisione della grafica e del layout complessivo. È richiesta la produzione di mockup durante la fase progettuale ai fini dell'approvazione.
- Revisione della struttura editoriale, in particolare dei ruoli e delle figure redazionali richieste.
- Redazione dei contenuti da parte del soggetto attuatore.



## 5.2 Siti di nuova realizzazione

Di seguito si riporta un elenco di progetti già avviati dal comune di Firenze o la cui esigenza è già stata individuata dagli uffici di riferimento. In aggiunta a quanto già previsto per i siti esistenti, è richiesta una fase di interlocuzione preliminare con gli uffici di riferimento per la definizione dei fabbisogni iniziali.

- **Musei civici fiorentini.** Sito dedicato ai musei civici fiorentini; attualmente sono già presenti sul web alcuni contenuti, disponibili come sezione del sito tematico istituzionale *Cultura* (<https://cultura.comune.fi.it/musei>). Referenti:
  - **Direzione Cultura** - Dr.ssa Alida Magherini – alida.magherini@comune.fi.it
  - **Ufficio Comunicazione** – Dr.ssa Barbara Tonetto – barbara.tonetto@comune.fi.it
- **Firenze stadio.** Sito dedicato ai lavori di rifacimento dello stadio comunale Artemio Franchi. Referenti:
  - **Ufficio Comunicazione** – Dr.ssa Barbara Tonetto – barbara.tonetto@comune.fi.it

Per ogni sito sopra elencato, previa attività di analisi da svolgersi con i rispettivi referenti, DEVONO essere svolte le seguenti attività:

- Predisposizione sull'infrastruttura SaaS del Sistema Cloud Toscana.
- Definizione dell'architettura dei contenuti. È richiesta la produzione di mockup o documentazione analoga durante la fase progettuale ai fini dell'approvazione.

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0		

- Definizione della grafica e del layout complessivo. È richiesta la produzione di mockup durante la fase progettuale ai fini dell'approvazione.
- Definizione della struttura editoriale, in particolare dei ruoli e delle figure redazionali richieste.

Per ogni sito sopra elencato POSSONO essere svolte le seguenti attività opzionali su richiesta del comune di Firenze:

- Redazione dei contenuti da parte del soggetto attuatore.

### 5.3 Manutenzione ordinaria

Per ogni sito web sarà attivato un progetto **GitLab**, configurato con almeno le seguenti informazioni:

- Referente (*nominativo* e indirizzo *e-mail*) del soggetto attuatore. Per questa figura dovrà essere attivato l'accesso alla piattaforma GitLab tramite utente di dominio del comune di Firenze e VPN.
- Referente (*nominativo* e indirizzo *e-mail*) del comune di Firenze: almeno una figura appartenente all'ufficio che ha richiesto la realizzazione del sito web, o in alternativa un soggetto indicato dall'ufficio stesso.

La piattaforma GitLab è lo strumento che DEVE essere utilizzato per le **richieste di intervento** da parte dei referenti del comune di Firenze, attraverso la quale il soggetto attuatore DEVE gestire le chiamate, utilizzando la funzionalità *Service Desk* messa a disposizione dalla piattaforma.

Le richieste di intervento possono essere relative a malfunzionamenti o ad aspetti redazionali. Il soggetto attuatore e la Direzione Sistemi Informativi concordano in via preliminare le configurazioni tecniche sulla piattaforma GitLab indispensabili ad una corretta gestione delle richieste da parte del soggetto attuatore, come ad esempio la definizione di *label* o altre funzionalità messe a disposizione della piattaforma.

### 5.4 Attività a consumo

Si richiede l'accantonamento di un pacchetto di giornate uomo per attività/progetti al momento non previste, da utilizzare in caso di necessità qualora si presentasse l'esigenza specifica.

### 5.5 Servizi professionali richiesti

I servizi professionali oggetto di richiesta nell'ambito del presente Piano dei Fabbisogni, per gli ambiti funzionali in precedenza descritti e finalizzati all'attuazione del progetto sono così costituiti:

Macro Classe di Servizio	Servizio
Servizi a Giorni Uomo	Rif. Paragrafo 5





Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA

Piano dei fabbisogni – **COMUNE DI FIRENZE**



Data documento:  
04/03/2024

Versione:  
1.0

	Accordo quadro per l'affidamento dei "Servizi e prestazioni inerenti la progettazione, sviluppo, configurazione, popolamento ed erogazione in modalità SaaS tramite Sistema Cloud Toscana – SCT, del Front end digitale ovvero dei Siti, Portali, Canali Web e WebApp, di Regione Toscana – Giunta Regionale e degli Enti del territorio regionale" - CIG: 94252656BA		
	Piano dei fabbisogni – <b>COMUNE DI FIRENZE</b>		
	Data documento: 04/03/2024	Versione: 1.0	

## 6 Crono programma di progetto

I servizi saranno erogati dalla firma del contratto e dovranno essere garantiti per i successivi 24 mesi.

Il cronoprogramma dovrà generale rispettare le seguenti milestone:

- Definizione delle modalità operative di dettaglio per la gestione della manutenzione ordinaria (5.3) – **entro 1 mese dall'avvio del contratto.**
- Trasferimento e messa in esercizio sull'infrastruttura SaaS del Sistema Cloud Toscana dei siti web esistenti (5.1) – **entro 3 mesi dall'avvio del contratto.**
- Messa in esercizio dei siti web di nuova realizzazione (5.2) – **secondo le tempistiche concordate coi referenti dell'ufficio di riferimento.**
- Conclusione di tutte le attività – **alla fine dei 24 mesi successivi alla stipula del contratto.**

Firenze, li 04/03/2024

Il RUP

Leonardo Ricci