

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da:	CE.SL.PP.PR	Codice documento: TLC25DODPDF	Versione 1	Data di emissione 06/04/2025
------------	-------------	----------------------------------	------------	---------------------------------

PROGETTO dei FABBISOGNI

**per la fornitura di “Servizi di Cloud Computing”
nell'ambito dell'Accordo Quadro SCT
- Sistema Cloud Toscana -**

Comune di Firenze

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

REDATTO da: (Autore)	CE.SL.PP.PR	<i>Daniele Tempestini</i>
VERIFICATO da:	CE.SL.PP.PR	<i>Andrea Barbaresi Francesco Putrino</i>
VERIFICATO e APPROVATO da:	<i>Direttore Tecnico dell'Appaltatore Direttore di Esecuzione del Contratto Quadro per Regione Toscana</i>	<i>Mario Chiota Giovanni Armanino</i>
APPROVAZIONE	<i>Responsabile Contratto Quadro Appaltatore</i>	<i>Maurizio Beoni</i>
LISTA DI DISTRIBUZIONE:		<i>Amministrazione Richiedente</i>

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
2	AMBITO	4
3	DEFINIZIONI ED ACRONIMI	5
4	RIFERIMENTI	5
4.1	Documenti contrattuali	5
4.2	Documenti di riferimento	6
5	PROGETTO DI REALIZZAZIONE	7
5.1	MACRO-OBIETTIVI E REQUISITI DELL'AMMINISTRAZIONE	7
5.2	RIEPILOGO SERVIZI SCT	7
5.2.1	SERVIZIO FULLY MANAGED EXTRA-TIME	7
5.3	PIANO DI ATTUAZIONE	8
5.4	SPECIFICHE E MODALITÀ DI COLLAUDO	8
6	DESCRIZIONE CENTRI SERVIZI	8
7	MODALITA' DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE STATI AVANZAMENTO	8
8	SLA	8
9	TRATTAMENTO DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO 2016/679/EU (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI)	9
10	TABELLA RIEPILOGATIVA FINALE SERVIZI	9
11	ALLEGATI	10

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Prima emissione	0	06/04/2025

1 INTRODUZIONE

Il presente documento descrive il Progetto dei Fabbisogni del RTI TIM, Enterprise Services Italia, Dedalus Italia, IBM Italia, Kyndryl Italia e Lutech, relativamente all'Accordo Quadro per la "Progettazione, realizzazione e gestione del Sistema Cloud Toscana, il community Cloud per la Pubblica Amministrazione in Toscana", per la fornitura dei servizi di Cloud Computing SCT, di seguito elencati:

- Servizi di gestione delle istanze fisiche e logiche (*fully-managed*)

Quanto descritto, è stato redatto in conformità alle richieste dell'Amministrazione e sulla base delle esigenze emerse durante gli incontri tecnici per la raccolta dei requisiti, sulla base delle informazioni contenute nel Piano dei Fabbisogni ed in seguito alle verifiche effettuate dal gruppo di presidio.

2 AMBITO

Il Contratto Quadro per la fornitura di servizi nell'ambito della "Progettazione, realizzazione e gestione del Sistema Cloud Toscana, il community Cloud per la Pubblica Amministrazione in Toscana" è stipulato tra Regione Toscana e il Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI) costituito da:

- **TIM S.p.A.** (mandataria)
- **Enterprise Services Italia S.r.l. - a DXC Technology Company**
- **Dedalus Italia S.p.A.**
- **IBM Italia S.p.A. (nel prosieguo IBM)**
- **Kyndryl Italia S.p.A.**
- **Lutech S.p.A.**

Il Contratto Quadro prevede che E.S.T.A.R., le Aziende sanitarie ed altri Enti del SSR, il Consiglio Regionale, Giunta Regionale, Agenzie e altri enti dipendenti o Soggetti in house della Regione Toscana, ed altre pubbliche amministrazioni che insistono sul territorio regionale possano aderire con specifici Atti di Adesione a servizi a loro dedicati che saranno di seguito indicati.

Sul sito START (Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana), visitabile al link <https://start.e.toscana.it/regione-toscana/>, è possibile accedere tramite autenticazione al negozio elettronico e, selezionando il contratto "Progettazione, realizzazione e gestione del Sistema Cloud Toscana, il community Cloud per la Pubblica Amministrazione in Toscana", visualizzare tutta la documentazione pubblicata a supporto dell'adesione, tra cui la Guida al Contratto Quadro.

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da:	CE.SL.PP.PR	Codice documento: TLC25DODPDF	Versione 1	Data di emissione 06/04/2025
------------	-------------	----------------------------------	------------	---------------------------------

Gli Enti potranno aderire al Contratto Quadro seguendo la procedura riportata nel documento “Istruzioni operative per l'utilizzo del Negozio Elettronico”, scaricabile dal sito START.

Gli Atti di Adesione degli enti dovranno avere una durata minima di 6 mesi e non potranno avere una durata dall'attivazione superiore alla scadenza del contratto quadro (2 ottobre 2024).

Telecom Italia, in qualità di mandataria, avrà in carico tutte le attività a cura del RTI nel processo di adesione riportato nel sopra indicato documento “Istruzioni operative per l'utilizzo del Negozio Elettronico” e in particolare, per quel che riguarda lo specifico del presente documento, tutte le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione Contraente relative alla ricezione dei Piani dei Fabbisogni ed al conseguente invio dei corrispondenti Progetti di Fabbisogni.

3 DEFINIZIONI ED ACRONIMI

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel documento.

Acronimi	Descrizione
CA	Continuità applicativa
DC	Data Center
DRaaS	Disaster Recovery as a Service
IaaS	Infrastructure as a Service
NGFWaaS	Next Generation Firewall As A service
PaaS	Platform as a Service
PEC	Posta Elettronica Certificata
SaaS	SaaS: Software as a Service
http	Hyper Text Transport Protocol
HTTPS	Hyper Text Transport Protocol Secure
SAL	Stato Avanzamento Lavori
VM	Virtual Machine
VF	Virtual Firewall
VPN	Virtual Private Network

4 RIFERIMENTI

4.1 Documenti contrattuali

Rif.	Documento
#a	PIANO dei Fabbisogni per Servizi SCT inviato dall' Amministrazione via PEC in data 27/03/2025

Tabella dei documenti contrattuali

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

4.2 Documenti di riferimento

La seguente tabella riporta i documenti che costituiscono il riferimento a quanto esposto nel seguito del presente documento.

Rif.	Documento
#1	Capitolato Speciale Descrittivo Prestazionale (C.S.D.P.) e suoi allegati alla gara
#2	Contratto Quadro per l'affidamento della "Progettazione, realizzazione e gestione del Sistema Cloud Toscana, il community Cloud per la Pubblica Amministrazione in Toscana" Repertorio N. 8788, Raccolta N. 5521, registrato a Firenze in data 08/10/2019 al n. 14527, Serie I/T, sottoscritto in data 30/09/2019 tra Regione Toscana e la società Telecom Italia SPA quale mandataria del Raggruppamento Temporaneo d'Impresa costituita fra la medesima in qualità di capogruppo e le società Enterprise Services S.p.A., IBM Italia S.p.A., Lutech S.p.A. e Dedalus S.p.A. - CIG: 7154112FF8
#3	Progetto Tecnico cod. doc. 17CE2693ATO versione 0, allegato al Contratto
#4	Progetto Esecutivo cod. doc. 17CE2693EXE versione 1.10 del 09/02/2023, approvato da Regione Toscana
#5	Dettaglio Economico vigente
#6	Piano della Sicurezza
#7	Sistema Cloud Toscana - Guida al Contratto Quadro

Tabella dei documenti di riferimento

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

5 PROGETTO DI REALIZZAZIONE

5.1 MACRO-OBIETTIVI E REQUISITI DELL'AMMINISTRAZIONE

Con il presente progetto dei fabbisogni, il Comune di Firenze ha l'obiettivo di acquistare un servizio di supporto e assistenza tecnica in extra time per l'infrastruttura in IaaS che ospita i sistemi informativi dell'Amministrazione. Tale servizio sarà da erogare in occasione delle votazioni per la sessione referendaria che si svolgeranno tra il 7 ed il 9 giugno e delle elezioni regionali che si svolgeranno durante l'autunno 2025. Le attività relative alle elezioni, a partire dall'insediamento dei seggi fino alla conclusione dello spoglio, riguardano un arco temporale (sabato pomeriggio, domenica, giorni festivi) non incluso nella "copertura plus" già prevista nel canone IaaS.

Si richiede pertanto la copertura delle fasce orarie, tra quelle sottoindicate, non incluse dalla "copertura plus" per la quantità di ore necessarie.

5.2 RIEPILOGO SERVIZI SCT

Di seguito è riportata la descrizione dei servizi e l'indicazione dettagliata di quanto previsto per le esigenze dell'amministrazione. Per una descrizione generale dei servizi si rimanda alla succitata "Guida al Contratto Quadro" e agli altri documenti contrattuali.

5.2.1 SERVIZIO FULLY MANAGED EXTRA-TIME

La crescente criticità dei servizi online che ogni P.A. è tenuta ad erogare ad altre PP.AA., cittadini ed imprese impone di operare sui sistemi che li erogano in modalità tali da impattare il meno possibile sulla loro disponibilità e quindi sull'operatività delle Amministrazioni stesse.

Quindi, per sopperire all'esigenza che anche le operazioni di change (quali richieste di modifiche di configurazione, richieste di dispiegamento di nuove versioni delle applicazioni in uso, ecc., o anche solo di supporto specialistico in caso di istanze self-managed durante operazioni potenzialmente rischiose per la disponibilità dei servizi telematici in questione) siano richieste dai referenti delle applicazioni fuori orario di ufficio è stata resa disponibile nel listino una voce opzionale FM-ET (Fully-Managed ExtraTime) per attività da svolgersi a carico del Team di Presidio dedicato, come attività straordinaria.

La voce di listino FM-ET è costituita come un pacchetto di 100 ore di attività o disponibilità; la fatturazione del servizio FM-ET è posticipata e, sulla base della rendicontazione delle ore (o frazione) effettivamente svolte per le attività richieste, autorizzata in fase di verifica di conformità trimestrale.

In fase di rendicontazione l'Appaltatore è tenuto a presentare un semplice rapporto contenente l'elenco delle attività richieste, con le ore (o frazione) di lavoro/disponibilità erogate fuori orario per ciascuna attività richiesta. Il pacchetto scade all'esaurirsi del plafond o alla scadenza del Contratto; le ore di lavoro non richieste, e pertanto non erogate, non costituiscono alcun diritto per l'Appaltatore.

Dettagli servizio contrattualizzato (ID servizio, quantità, costi)

SERVIZI di GESTIONE ISTANZE			Q.tà SLA N/A
			1
FM-ET	Extra Time, pacchetto 100 ore per attività o disponibilità fuori orario	omnicomprensivo	2

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

5.3 PIANO DI ATTUAZIONE

Il servizio oggetto di questo progetto di supporto e assistenza tecnica è da erogare in occasione delle votazioni per la sessione referendaria che si svolgeranno tra il 7 ed il 9 giugno e delle elezioni regionali che si svolgeranno durante l'autunno 2025 (data ufficiale ancora da confermare).

Indicativamente, le coperture necessarie nei fine settimana delle sessioni elettorali/referendarie saranno per questi orari:

- ven 6/6, ultimi controlli, 07:30-19:30 (compreso nel servizio SLA PLUS)
- sab 7/6, insediamento seggi, 08:00-20:00 (compreso nel servizio SLA PLUS solo fino alle 14:00)
- dom 8/6, operazioni di voto, 07:00-24:00 (non compreso nel servizio SLA PLUS)
- lun 9/6, operazioni di voto e spoglio, 07:30-24:30 (compreso nel servizio SLA PLUS solo fino alle 19:30)

5.4 SPECIFICHE E MODALITÀ DI COLLAUDO

Come riportato nell'Articolo 26 capo 30 del Contratto quadro per l'affidamento della "Progettazione, realizzazione e gestione del Sistema Cloud Toscana, il community Cloud per la Pubblica Amministrazione in Toscana", l'emissione della fattura potrà avvenire solo a seguito di verifica di conformità/accertamento quali-quantitativo positivo da parte delle singole Amministrazioni.

La fatturazione del servizio FM-ET è posticipata e, sulla base della rendicontazione delle ore (o frazione) effettivamente svolte per le attività richieste, autorizzata in fase di verifica di conformità. In fase di rendicontazione l'Appaltatore è tenuto a presentare un semplice rapporto contenente l'elenco delle attività richieste, con le ore (o frazione) di lavoro/disponibilità erogate fuori orario per ciascuna attività richiesta. Il pacchetto scade all'esaurirsi del plafond o alla scadenza del Contratto.

6 DESCRIZIONE CENTRI SERVIZI

Per la descrizione dei Centri Servizi remoti si rimanda al paragrafo 3.3.1 dell'Offerta Tecnica [#3].

7 MODALITA' DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE STATI AVANZAMENTO

Nel caso siano previsti servizi professionali, come da Piano di Attuazione, saranno previsti dei SAL intermedi bimestrali, in cui verranno prodotti report sulle attività svolte e relativo effort.

Una volta verificati e approvati dall'Ente, potrà essere attivata la fatturazione.

8 SLA

Tutti i servizi erogabili dal fornitore sono soggetti a livelli di servizio, a cui sono associati determinati valori in termini di disponibilità, copertura oraria e tempi di risposta del servizio di supporto ed assistenza. Per alcuni servizi di tabella 4, sono previsti due livelli di servizio (SLA) differenziati: Base e Plus.

Per la descrizione degli SLA si rimanda al capitolo 7 del Capitolato Tecnico [#1] ed al capitolo 14 della Guida del Contratto Quadro [#7].

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da: CE.SL.PP.PR Codice documento: TLC25DODPDF Versione 1 Data di emissione 06/04/2025

9 TRATTAMENTO DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO 2016/679/EU (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI)

Per l'esecuzione delle attività individuate nel presente Progetto dei Fabbisogni, le Parti si conformano al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati - d'ora in avanti "GDPR") ed alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "normativa sul trattamento dei dati personali applicabile").

L'Ente, in qualità di Titolare del trattamento, con la sottoscrizione del Data Protection Agreement (nel seguito "DPA"), nominerà, TIM S.p.A., in quanto Mandataria del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, quale Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art 28 per lo svolgimento Regolamento (UE) n. 2016/679, per le prestazioni oggetto dell'atto di adesione, che comportano il trattamento di dati personali per conto del Titolare e conferirà a TIM S.p.A., ai sensi dell'articolo 1704 del Codice Civile Italiano, un mandato al fine di nominare Responsabili del trattamento le società mandanti del Raggruppamento Temporaneo di Imprese.

Il Responsabile, nell'ambito delle condizioni/istruzioni fornite dall'Amministrazione Titolare del Trattamento nel DPA:

- tratta i tipi di dati indicati dal Titolare del Trattamento nella sezione dedicata al Trattamento dei dati personali del Piano dei Fabbisogni o comunicati dal Titolare del Trattamento attraverso comunicazioni successive alla redazione del suddetto piano;
- effettua i trattamenti secondo le indicazioni riportate nell' Allegato A – "Allegato Tecnico di Compliance" del presente Progetto dei Fabbisogni;
- si impegna ad adottare le misure tecniche ed organizzative di Sicurezza e di Compliance indicate nell'Allegato A– "Allegato Tecnico di Compliance" del presente Progetto dei Fabbisogni.

Gli autorizzati al trattamento dei dati personali eseguiranno i trattamenti per conto del Titolare secondo le istruzioni impartite nei loro relativi ruoli nel Disciplinare di comportamento allegato al DPA.

Il Responsabile fornisce garanzie sufficienti, in termini di conoscenze specialistiche, affidabilità e risorse, per attuare misure tecniche e organizzative che soddisfano i requisiti normativi sanciti dal Regolamento UE, dal Codice Privacy e da qualsiasi altra norma connessa inerente al trattamento dei dati personali, comprese le misure di sicurezza del trattamento, per assicurare la riservatezza e la protezione dei diritti degli interessati.

10 TABELLA RIEPILOGATIVA FINALE SERVIZI

Famiglia di Servizi SCT	Unitario [€]		q.tà	Totale [€]	
	Una Tantum	Canone Mensile		Una Tantum	Canone Mensile
FM-ET Extra Time, pacchetto 100 ore per attività o disponibilità fuori orario	€ 5.800,00	-	2	€ 11.600,00	-
Totale complessivo dei servizi				€ 11.600,00	-
TOTALE RIVALUTATO DEL 4,9%				€ 12.168,40	-

A seguito del decreto 6687 del 04/04/2023 (modificato con decreto n. 8220 del 26/4/2023) è prevista con decorrenza dal mese di aprile 2023 la revisione dei prezzi unitari del dettaglio economico applicando a ciascuna voce un incremento del 4,9% ad eccezione della voce di listino denominata CO-LO-KW di tabella 3.

Nella tabella sopra riportata, i prezzi indicati alle righe sono immutati, e l'incremento del 4.9% è applicato solo al totale.

Titolo documento: Progetto dei Fabbisogni Servizi SCT - Sistema Cloud Toscana: Comune di Firenze

Emesso da:	CE.SL.PP.PR	Codice documento: TLC25DODPDF	Versione 1	Data di emissione 06/04/2025
------------	-------------	----------------------------------	------------	---------------------------------

11 ALLEGATI

- *Allegato tecnico di Compliance_Comune di Firenze_TLC25DODATC*