

Bando regionale POR-FESR 2014-20 “Agire per la cittadinanza digitale”

Convergenza digitale metropolitana

FAQ (aggiornamento al 01/07/2020)

SEZIONE FAQ AVEPA: DOMANDE INVIATE DA CMVE E RISPOSTE RICEVUTE DA AVEPA (organismo intermedio Regione del Veneto competente per l'attività istruttoria di selezione dei progetti e di erogazione del contributo a favore dei soggetti beneficiari)

FAQ AVEPA n. 1

DOMANDA

La sottoscrizione della “dichiarazione d’impegno a costituire aggregazione” (ALLEGATO A5 del Bando) può essere effettuata digitalmente dagli aderenti? In caso invece di sottoscrizione cartacea possono essere acquisiti più documenti con le adesioni da parte dei singoli rappresentanti legali?

RISPOSTA: La sottoscrizione della “dichiarazione d’impegno a costituire aggregazione” (ALLEGATO A5) può essere effettuata digitalmente dagli aderenti. In caso di sottoscrizione cartacea possono essere acquisiti più documenti con le singole adesioni.

FAQ AVEPA n. 2

DOMANDA

È possibile inserire in piattaforma più allegati 5 firmati digitalmente da Città metropolitana e da ciascun singolo comune che intende aderire all’aggregazione?

RISPOSTA

Sì è possibile allegare più dichiarazioni d’impegno a costituire aggregazioni (Allegato 5): una dichiarazione per ogni aderente siglata dalla Città metropolitana e da ciascun Comune.

FAQ AVEPA n. 2

DOMANDA

La Convenzione di cui al punto 4 dell’art. 11 quando deve essere fornita? Al punto 4 dell’art. 11 è indicato che deve essere inviata ad AVEPA al più tardi entro la prima domanda di pagamento /anticipo/acconto/saldo) mentre al punto 8 del medesimo articolo sembra si debba presentare contestualmente alla domanda di contributo.

RISPOSTA: Nel caso di aggregazioni già costituite al momento della presentazione della domanda di sostegno: Allegare la convenzione. Nel caso di aggregazioni non ancora costituite al momento della presentazione della domanda di sostegno: Allegare Dichiarazione d’impegno a costituire aggregazione. Trasmettere la Convenzione al più tardi con la presentazione della prima domanda di pagamento (anticipo/acconto/saldo).

FAQ AVEPA n. 3

DOMANDA

La Città metropolitana di Venezia fa parte di un SAD con il Comune di Venezia e Venis, al fine di provare che tutti i soggetti partecipanti al SAD aderiscano al progetto, è necessario che anche questi compilino l’allegato 5 oppure è prevista un’altra modalità?

RISPOSTA

Per dimostrare l'appartenenza al SAD è opportuno trasmettere l'atto costitutivo (o altro documento idoneo) dal quale risulti l'elenco dei componenti. Per la partecipazione al progetto come aggregato anche il Comune di Venezia dovrà siglare la dichiarazione d’impegno a costituire aggregazione. La dichiarazione non

è necessaria per Venis in quanto trattandosi di società inhouse non rientra tra i soggetti che possono partecipare all'aggregazione. L'eventuale coinvolgimento di Venis nel progetto dovrà avvenire ai sensi del D. Lgs. 50/2016.

FAQ AVEPA n. 4

DOMANDA:

L'aggregazione deve essere la stessa per tutte e 3 le azioni, oppure può variare?

RISPOSTA:

L'aggregazione deve essere unica tenendo conto che i comuni dell'Area urbana di Venezia (Marcon, Mirano, Quarto d'Altino, Salzano, Spinea e Venezia) non possono essere beneficiari dell'Azione 2.2.2 e sempre per la stessa azione, non contribuiscono al raggiungimento dei requisiti minimi per la partecipazione.

FAQ AVEPA n. 5

DOMANDA:

Con riferimento alla risposta alla FAQ AVEPA n. 4, posto che i Comuni dell'Area urbana di Venezia (Marcon, Mirano, Quarto d'Altino, Salzano, Spinea e Venezia) non possono essere beneficiari dell'Azione 2.2.2, è corretto ritenere che per questi Comuni i LEDD possono non essere realizzati?

RISPOSTA:

Per i Comuni dell'Area Urbana di Venezia, non potendo essere beneficiari dell'Azione 2.2.2 di questo bando, non serve realizzare i LEDD.

FAQ AVEPA n. 6

DOMANDA:

Un Comune ci chiede di aderire all'aggregazione, riservandosi però la possibilità di recedere in corso d'opera, nel caso riscontrasse una comprovata non convenienza economica del progetto. Visto che l'art. 4, comma 6 del Bando prevede che "L'aggregazione deve mantenere invariate le proprie caratteristiche (numero ed entità degli Enti aggregatisi, entità del soggetto capofila) in tutte e tre le azioni", è possibile accettare l'adesione a questa condizione, posto che comunque sarà garantita per l'aggregazione il numero minimo di 15 Comuni appartenenti allo stesso territorio provinciale?

Se, in corso d'opera, l'aggregazione dovesse scendere al di sotto della soglia del 15 comuni, il progetto è soggetto a revoca (totale o parziale)?

RISPOSTA:

Come riportato nell'art. 11 comma 8 del Bando a pena di revoca del contributo (da intendere intero ammontare del contributo concesso) per tutta la durata del progetto devono essere mantenuti e garantiti i requisiti previsti per l'ammissibilità. Le variazioni nella tempistica, di progetto, gli ingressi, recessi o sostituzioni dei soggetti dell'aggregazione sono ammissibili previa valutazione della CTV che accerterà che la modifica non sia di natura tale da alterare in modo sostanziale il progetto approvato, non permetta più di mantenere i requisiti minimi previsti dal bando o in generale non rispetti quanto previsto dal bando. Come specificato al comma 5 dell'art. 15, le modifiche afferenti alla composizione dell'aggregazione possono riguardare i partner che non rivestono la funzione di capofila e devono comunque garantire i requisiti di ammissibilità.

FAQ AVEPA n. 7

DOMANDA:

Ci chiede di aderire all'aggregazione una Unione dei Comuni. Posto che all'aggregazione di cui sarà capofila la Città metropolitana di Venezia hanno già dato adesione singolarmente alcuni dei Comuni facenti parte dell'Unione, è possibile accettare quest'ultima come ulteriore ente facente parte dell'aggregazione? Se sì,

come va conteggiata in relazione ai requisiti minimi da bando? I LEDD devono essere realizzati per l'Unione così come per i singoli Comuni?

RISPOSTA

L'Unione dei Comuni essendo un ente ai sensi del Titolo II, Capo V del testo Unico degli Enti Locali può far parte dell'aggregazione. Tuttavia non può essere conteggiata in sostituzione di un Comune che come chiaramente indicato nel comma 2 dell'art. 4 del bando devono essere almeno 15 e appartenenti allo stesso territorio provinciale. Come indicato nell'art. 6 comma 2 lettera b) l'aggregazione dovrà distribuire nuovi servizi digitali (LEDD) ad almeno 15 Enti Locali (Unione e/o Comune) e dovrà garantire che almeno un nuovo LEDD venga utilizzato da almeno 15 Enti (Unione e/o Comune).

SEZIONE FAQ CMVE: DOMANDE RICEVUTE DAI COMUNI E RISPOSTE DA CMVE

NOTA BENE:

A seguito di un chiarimento con VENIS si fa presente che nella tabella del documento "SINTESI DEL PROGETTO" riportante i costi IAAS di riferimento, l'intestazione della seconda colonna deve intendersi "Fascia server", essendo tra l'altro evidente si tratti di Server virtuali in quanto rilasciati all'interno di un servizio IAAS.

FAQ CMVE n. 1

DOMANDA:

I canoni dei servizi strutturali e dei servizi applicativi indicato nel documento "Sintesi Progetto" non coperti da finanziamento regionale (che copre solo le spese di analisi, migrazione e avvio) devono essere stanziati annualmente dal Comune?

I servizi applicativi sono facoltativi o sono obbligatori, una volta aderito al bando?

RISPOSTA:

Sì, a partire dall'anno 2023 devono essere stanziati annualmente dal Comune secondo gli importi indicati nella sintesi del progetto, salvo maggiori riduzioni dovute alle economie di scala generate dall'aggregazione.

I servizi applicativi sono parte dell'adesione (azione 2.2.2.) perché il bando all'art. 5 considera di carattere unitario gli interventi ammissibili e parte di un'unica operazione. La mancata presentazione di una delle tre domande comporta infatti la non ammissibilità delle altre due domande, quindi l'aggregazione deve essere promossa per tutte e tre le azioni, a maggior garanzia dell'ottenimento del finanziamento. Inoltre, nell'ottica del Piano Strategico della Città Metropolitana la condivisione di servizi applicativi, dei LEDD e di una concreta interoperabilità fra gli enti del territorio consentiranno di avere un maggior numero di servizi on-line per i cittadini e di costituire una vera rete metropolitana di servizi. Gli applicativi gestionali esistenti (a titolo esemplificativo i software gestionali di protocollo, contabilità, personale e gli applicativi gestionali come quelli dei servizi demografici) potranno rimanere i medesimi. La loro integrazione per la realizzazione dei servizi al cittadino/impresa sarà interamente coperta dal finanziamento regionale.

Link al bando: [DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 557 del 05/05/2020](#) "Attuazione Programma Operativo POR FESR 2014-2020, Asse 2 (Azione 2.2.1, Azione 2.2.2, Azione 2.2.3). Approvazione del Bando pubblico per lo sviluppo di progettualità integrate aventi come obiettivo la digitalizzazione dei processi amministrativi"

FAQ CMVE n. 2

DOMANDA:

È possibile per un Ente aderire esclusivamente ai Servizi Infrastrutturali e non ai Servizi Applicativi?

RISPOSTA:

No, i servizi applicativi sono parte dell'adesione (azione 2.2.2.) perché il bando all'art. 5 considera di carattere unitario gli interventi ammissibili e parte di un'unica operazione. La mancata presentazione di una delle tre domande comporta infatti la non ammissibilità delle altre due domande, quindi l'aggregazione deve essere promossa per tutte e tre le azioni, a maggior garanzia dell'ottenimento del finanziamento. Inoltre, nell'ottica del Piano Strategico della Città Metropolitana la condivisione di servizi applicativi, dei LEDD e di una concreta interoperabilità fra gli enti del territorio consentiranno di avere un maggior numero di servizi on-line per i cittadini e di costituire una vera rete metropolitana di servizi. Gli applicativi gestionali esistenti (a titolo esemplificativo i software gestionali di protocollo, contabilità, personale e gli applicativi gestionali come quelli dei servizi demografici) potranno rimanere i medesimi. La loro integrazione per la realizzazione dei servizi al cittadino/impresa sarà interamente coperta dal finanziamento regionale.

Link al bando: [DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 557 del 05/05/2020](#) "Attuazione Programma Operativo POR FESR 2014-2020, Asse 2 (Azione 2.2.1, Azione 2.2.2, Azione 2.2.3). Approvazione del Bando pubblico per lo sviluppo di progettualità integrate aventi come obiettivo la digitalizzazione dei processi amministrativi"

FAQ CMVE n. 3

DOMANDA:

Circa i costi di servizi infrastrutturali, poiché il nostro Comune ha un server virtualizzato che contiene 9/10 server, in quale fascia di canone rientra?

RISPOSTA:

Il progetto prevede la migrazione dei server virtuali - che attualmente operano i servizi IT all'interno dei ced dei comuni, - presso l'infrastruttura IaaS (Infrastructure-as-a-Service) messa a disposizione da parte del SAD metropolitano. I servizi IaaS saranno opportunamente dimensionati per garantire la corretta elaborazione delle macchine virtuali migrate, per le quali verranno attivati i servizi di backup quotidiani (BaaS - Backup-as-a-Service) in duplice copia, una delle quali verrà trattenuta in locale presso il SAD; mentre la seconda sarà esportata in remoto, attraverso connessione in fibra ottica a 10 Gbps, verso il cloud della PA SPC ai fini della procedura di Disaster Recovery (DRaaS - Disaster Recovery-as-a-Service).

Qualora per "server virtualizzato" si intenda un sistema fisico Host Hypervisor come ad esempio VMware Esxi o Microsoft Hyper-V" e i 9/10 server che contiene sono delle Virtual Machine con Sistemi operativi indipendenti allora si devono considerare 9/10 server: in tal caso si rientrerebbe nella fascia di canoni 2. Se invece per "server virtualizzato" si intende un'unica macchina già virtualizzata con un sistema operativo (Microsoft Windows o Linux) all'interno della quale sono attivi 9/10 servizi allora si tratta di un solo server virtuale: in tal caso si rientrerebbe nella fascia di canoni 1.

FAQ CMVE n. 4

DOMANDA:

Sono previste garanzie in caso di malfunzionamento del server? Quali sono le tempistiche per gli interventi di ripristino?

RISPOSTA:

Tutti i sistemi hardware finalizzati all'erogazione dei servizi del SAD Metropolitano saranno realizzati in alta affidabilità a partire dagli apparati di rete, i server fisici sino agli storage. Gli uptime garantiti sono quelli previsti da ANSI-TIA 942 TIER III (availability 99,982% annui). Le Virtual Machine collocate presso il SAD verranno "backupate" con cadenza quotidiana con software specifico. Sarà possibile richiedere al servizio di supporto di ripristinare l'intero server o singoli files. Per ripristino si intende il recupero del server (o di specifici files) ad uno specifico momento temporale del passato che può arrivare massimo a 30 gg indietro. I tempi di ripristino dipendono dalla dimensione del server o dei server in questione (o dei files da recuperare) ed in linea di massima richiedono un'ora ogni 50 Gbyte. Qualora si debba attivare la procedura di disaster recovery invece i tempi saranno diversi e verranno indicati più precisamente durante lo sviluppo del progetto.

FAQ CMVE n. 5

DOMANDA:

Serve una particolare connettività del Comune per i servizi infrastrutturali?

RISPOSTA:

Il progetto prevede che i Comuni siano dotati di un collegamento con sufficiente capacità in termini di connettività con connessione in fibra ottica e banda minima di 100 Mbit/sec da individuare all'interno di CONSIP SPC-2 e tale da assicurare adeguate performance negli accessi ai dati dei sistemi del comune posizionati presso il SAD. Il collegamento verrà attivato con il progetto ma i costi del servizio di connettività saranno a carico del Comune.

FAQ CMVE n. 6**DOMANDA:**

Aderendo ai servizi infrastrutturali, ci sarà maggior lentezza rispetto ad ora (in particolare che non vi siano rallentamenti nell'accedere ai gestionali)?

RISPOSTA:

Le prestazioni di accesso ai servizi dipenderanno dal collegamento che sarà attivato e qualora non risulti adeguato sono previste delle soluzioni di tipo "Branch Office" che consistono nell'erogazione dei servizi critici direttamente dal comune e prevedono dei meccanismi di allineamento asincrono con l'infrastruttura presente presso il SAD.

FAQ CMVE n. 7**DOMANDA:**

Se il Comune aderisce in toto alla proposta di aggregazione, può successivamente riservarsi di aderire solo ad alcuni servizi applicativi? In tal caso vi è una riduzione del canone?

RISPOSTA:

Ciò sarà possibile a partire dal 6 anno successivo al completamento del progetto, come previsto dal Bando della Regione all'art.14 punto h) . In ogni caso il progetto proposto garantisce ai comuni l'attivazione di tutti i led previsti dal bando. Si precisa che non si tratta di un canone ma del costo di un servizio.

FAQ CMVE n. 8**DOMANDA:**

Le prestazioni per la virtualizzazione del nostro server fisico, comporterà una diminuzione di prestazione generale nella gestione dei file e programmi attualmente residenti sul nostro server fisico? (Attualmente noi abbiamo una fibra mista TIM a 200 Mbps che ci garantisce un down a 80-90 Mbps e up a 18-20 Mbps).

RISPOSTA:

L'operazione di virtualizzazione del vostro server è un'attività prevista all'interno del progetto di convergenza digitale. La macchina virtuale generata verrà dimensionata con RAM, Storage e Capacità di calcolo superiori o equivalenti a quelli attuali e pertanto non vi sarà un decadimento delle prestazioni derivanti dalle caratteristiche tecniche. E' previsto che il collegamento al Data Center SAD Metropolitano presente presso il comune, abbia una capacità minima di 100Mbit/sec in fibra ottica con banda simmetrica. Il Data Center metropolitano sarà collegato alla rete con una connessione in fibra ottica ed al comune sarà riservata una banda dedicata di 100Mbit/sec garantiti in up/ Down. Qualora le prestazioni di accesso ai servizi del comune non fossero adeguate è possibile:

- aumentare la banda del collegamento del comune, se l'infrastruttura del carrier dati lo consente
 - attivare delle soluzioni di tipo "Branch Office" che consistono nell'erogazione dei servizi critici direttamente dal comune e prevedono dei meccanismi di allineamento asincrono con l'infrastruttura presente presso il SAD Metropolitano.
-

FAQ CMVE n. 9

DOMANDA:

Il nostro gestionale amministrativo e finanziario è Halley ed è installato sul nostro server fisico. Cosa comporterà la virtualizzazione di questo gestionale a livello di prestazioni?

RISPOSTA:

La virtualizzazione del server non comporta il decadimento delle prestazioni del sistema. In generale i tempi di accesso agli applicativi dipenderanno anche dalle prestazioni della rete in fibra che verrà attivata presso il Comune.

FAQ CMVE n. 10**DOMANDA:**

La connessione a 100 Mbps dalla nostra sede al Vs. server viene effettuata da voi? I costi sono già compresi nel canone? Il Comune dovrà sostenere ulteriori costi di connessione, oltre a quelli attuali?

RISPOSTA:

Il collegamento a 100Mbit/sec (o superiore se necessario) verrà realizzato da Città metropolitana di Venezia (o VENIS), che sarà il titolare del collegamento e sarà realizzato in alta affidabilità: i costi dei servizi di attivazione ed il canone mensile del collegamento dovranno comunque essere rimborsati dal comune alla Città metropolitana di Venezia.

Presso il SAD metropolitano sarà presente il collegamento in rete internet del Data Center per il rilascio dei servizi ai comuni il cui costo è ricompreso nei servizi IaaS. Il collegamento internet presente presso il comune e previsto dal progetto sarà l'unica connessione dati necessaria al comune stesso.

FAQ CMVE n. 11**DOMANDA:**

I costi di manutenzione di tutte le macchine virtuali sono ricomprese nel canone?

RISPOSTA:

Sì, tutti i costi di manutenzione delle Virtual Machine, di occupazione Storage, Backup, Disaster recovery e accesso alla rete internet del SAD, sono ricompresi nel canone IaaS in carico al Comune.

FAQ CMVE n. 12**DOMANDA:**

L'app DIME è integrabile con tutti i dati gestiti dal nostro gestionale Halley?

RISPOSTA:

Il Sistema DIME verrà integrato con gli applicativi Halley ed altre software house. I costi di integrazione saranno interamente sostenuti nel progetto.

FAQ CMVE n. 13**DOMANDA:**

In caso di smart working, attualmente i dipendenti si collegano in vpn al firewall del comune e poi tramite desktop remoto si collegano ognuno al proprio pc. In caso venisse virtualizzato tutto da voi, la connessione deve passare sempre tramite Comune o può essere fatta anche direttamente al Vs. server?

RISPOSTA:

Verranno rese disponibili delle modalità di accesso ai servizi del comune erogati dal SAD direttamente dal Data Center (VPN o altro) che non richiederanno di transitare dalla linea del Comune.

FAQ CMVE n. 14**DOMANDA:**

Il nostro ente, fino al 31/12/2020, ha attivo un contratto per il servizio CLOUD (1 macchina virtuale) dove è stato installato il programma gestionale Halley, utilizzato dagli uffici comunali: la migrazione dei dati da questa macchina virtuale a quella che verrà creata presso il Vostro datacenter è compresa nel servizio che proponete?

RISPOSTA:

Sì. La macchina virtuale verrà migrata dall'attuale vostro provider cloud al SAD Metropolitan ed il servizio di trasferimento è compreso tra le attività previste dal progetto e non risulteranno in carico al Comune.

FAQ CMVE n. 15

DOMANDA:

Nel nostro ente, fino al 31/12/2020, sarà attivo un contratto per il servizio di noleggio del server di dominio dell'Ente, anche in questo caso la migrazione dei dati verso il Vostro data center è compresa nel servizio?

RISPOSTA:

Sì. Se il server a noleggio è una Virtual Machine, la macchina verrà migrata nel SAD metropolitano; se il server a noleggio è un Server fisico, verrà prima "convertito" da macchina fisica a macchina virtuale e poi la stessa verrà trasferita presso il SAD Metropolitan. Le attività sono comprese descritte sono previste nel del progetto e non risulteranno a carico del comune.

FAQ CMVE n. 16

DOMANDA:

Sarebbe intenzione dell'Amministrazione migrare solo al termine dei contratti in essere, quindi dopo il 31/12/2020, sarebbe possibile o l'ingresso nel servizio è previsto prima di tale data?

RISPOSTA:

Il progetto "Convergenza Digitale" verrà realizzato nell'arco di 2 anni e la messa in esercizio dell'infrastruttura del SAD metropolitano inizierà quando il progetto verrà validato da Regione del Veneto e quindi presumibilmente a partire da Novembre 2020; si prevede l'inizio delle attività di realizzazione del SAD metropolitano tra la fine 2020 e l'inizio del 2021 e quindi l'avvio in esercizio con il trasferimento dei sistemi dei comuni durante il 2021. Il trasferimento dei sistemi verrà concordato e pianificato con i singoli Comuni.

FAQ CMVE n. 17

DOMANDA:

Il nostro Ente attualmente dispone di una connettività in fibra ottica con banda di picco a 20 Mbps e minima garantita al 50% di quella di picco nel centrostella (sede centrale con 15 client) ed velocità inferiore per i collegamenti VPN che vanno dal centrostella alle due sedi distaccate del Comune (una con 12 client e l'altra con 4 client). Con il passaggio del dominio dell'Ente al Vs data center, quale sarebbe la velocità minima richiesta?

RISPOSTA:

Il dimensionamento della connettività è oggetto di una precisa fase di progetto che è attualmente in fase di definizione sulla scorta della tecnologia in uso da parte dei Comuni. Verrà attivato un puntuale processo di analisi e verifica sulla miglior configurazione di rete applicabile per il singolo Comune.

FAQ CMVE n. 18

DOMANDA:

Per quanto tempo il Comune dovrà mantenere i servizi previsti dalla convenzione che verrà stipulata, presso il SAD della Città metropolitana di Venezia?

RISPOSTA:

Secondo quanto previsto dall'art. 14 lettera h) della DGR 557 del 5 maggio 2020, che recita: "nel caso di un'operazione che comporti investimenti in infrastrutture o investimenti produttivi, mantenere la destinazione d'uso e la funzionalità dell'intervento per almeno 5 anni, ai sensi dell'art. 71 del Reg. UE 1303/2013 (Stabilità delle operazioni).", il Comune dovrà mantenere i servizi presso il SAD di CmVE per almeno 5 anni dall'avvenuto saldo da parte di AVEPA.

Qualora un Comune decida di fuoriuscire dall'accordo in anticipo rispetto ai termini previsti, AVEPA chiederà la restituzione degli "importi indebitamente versati in relazione all'operazione in proporzione al periodo per il quale i requisiti non sono stati soddisfatti" ai sensi del medesimo art.14 lettera h): "... gli importi indebitamente versati in relazione all'operazione saranno recuperati in proporzione al periodo per il quale i requisiti non sono stati soddisfatti...".

FAQ CMVE n. 19

DOMANDA:

Quali sono i 18 servizi LEED disponibili con il CRM Dime?

RISPOSTA:

I LEED che verranno resi disponibili con il progetto sono tutti quelli elencati nell'allegato A6 del bando ovvero:

1. Accesso ai servizi tramite identità digitale con la piattaforma abilitante SPID;
2. Pagamenti alla PA in modalità informatica (PagoPA)
3. Servizi on line semplici e integrati
4. Siti istituzionali che rispettano i requisiti definiti all' art.53 DLgs 82/2005
5. Istanze e procedimenti informatici (art.53 e 65 DL 82/2005)
6. ZTL Network regionale
7. Autocertificazione
8. Filo Diretto: affinché il cittadino possa segnalare anomalie/malfunzionamenti presenti sul territorio, la cui competenza ricade in capo al Comune.
9. Richiesta appuntamento
10. Iscrizione Asilo Nido
11. Richiesta Servizio Mensa Scolastica
12. Richiesta servizio scuolabus
13. Proposta iniziative culturali
14. Richiesta di patrocinio
15. Richiesta spazi comunali
16. Richiesta cambio di residenza
17. Richiesta certificati anagrafici
18. Richiesta rilascio CIE

A partire da questa lista, la proposta di servizi da attivare verrà personalizzata per ogni singolo Comune sulla base delle sue esigenze e dei servizi gestionali disponibili presso l'Amministrazione. Le soluzioni software gestionali in uso in ciascun Comune non saranno cambiate. Il progetto coprirà i costi per effettuare l'integrazione con i legacy in modo da offrire ai cittadini un'unica interfaccia per accedere a tutti i servizi pubblici direttamente dal desktop, dal tablet, dallo smartphone. I Comuni che aderiranno al progetto saranno comunque affiancati e formati nella fase di avvio dei nuovi LEED e nella gestione dei servizi on line.

FAQ CMVE n. 20

DOMANDA:

Per il nostro Comune vi è una problematica legata alla banda a 100Mb/s (nello specifico il nostro Comune ha vDSL non simmetrica in attesa di openfiber promessa per fine 2020): tale problema è superabile tramite idee tecnologiche di tipo "branchoffice"?

RISPOSTA:

Il tema delle performance di accesso ai sistemi e ai servizi erogati dal SAD Metropolitan da parte degli uffici del comune è fondamentale per la buona riuscita del progetto: in relazione a questo, l'obiettivo è garantire prestazioni almeno equivalenti a quelle attuali. Per fare questo verranno valutate tutte le possibili alternative con i provider disponibili localmente, anche con soluzioni di connettività temporanee in attesa che il progetto di copertura della fibra della Regione del Veneto venga ultimato. I costi di connettività rimarranno però a carico del Comune. Dove non sarà possibile garantire la banda necessaria saranno implementate soluzioni di tipo "Branch Office" che saranno spese dal progetto.

FAQ CMVE n. 21

DOMANDA:

Il servizio di conservazione degli atti è compreso nel progetto?

RISPOSTA:

No, il succitato servizio non è compreso nel progetto.

FAQ CMVE n. 22

DOMANDA:

Le licenze antivirus lato server sono necessarie o bastano solo lato client? I costi sono ricompresi nel canone?

RISPOSTA:

La migrazione delle infrastrutture avverrà in accordo alle politiche di protezione antivirus già operative presso i Comuni. In tale scenario non sono previsti interventi mirati al riuso di infrastrutture esistenti. Nella prima fase di consolidamento, quindi, dovrà essere garantito il mantenimento dei costi di licenze in essere. Nelle fasi successive del progetto, quando i sistemi saranno operativi presso le infrastrutture SAD, si potranno valutare ulteriori ambiti di ottimizzazione dei servizi e delle risorse, con la finalità di uniformare anche l'architettura antivirus centralizzata per ridurre costi e oneri di esercizio a carico dei Comuni.

FAQ CMVE n. 23

DOMANDA:

Posto che il Comune non sosterrà i costi previsti dalla convenzione fino all'inizio del 2023, è corretta la seguente scansione temporale?

- fino alla fine del 2021 il Comune continuerà "in autonomia" con le spese che già sostiene (connettività e spese di gestione server fisico);
- nel 2022 verrà effettuata la migrazione nei vs. server virtuali e il comune sosterrà solo la spesa di connettività e manutenzione dei software (halley);
- nel 2023 il comune comincerà a sostenere oltre alla connettività, anche i costi dei canoni di gestione e servizi applicativi DIME.

Nel caso il progetto subisse dei rallentamenti e il server del Comune avesse problemi e si dovesse passare al cloud, si potrà fare o si è vincolati ad attendere le tempistiche progettuali?

RISPOSTA:

Sì per tutti e tre i punti, fermo restando che nel corso del 2021 per effetto dell'attuazione del piano di migrazione alcuni costi già sostenuti, verosimilmente verranno progressivamente a cessare. Per quanto riguarda eventuali rallentamenti, entro il 2021 è previsto il completamento della migrazione che verrà fatta sulla base di un piano e di una valutazione delle priorità dei sistemi da migrare; il progetto, inoltre, prevede già la soluzione in cloud ibrido c/o il DC alle Pleiadi.

FAQ CMVE n. 24

DOMANDA:

Gli eventuali server che il Comune vorrebbe spostare sono di tipo file server e non application server, pertanto privi di dati strutturati in modo da potersi tradurre in una qualche forma di servizio utile ai

cittadini. Nel datacenter possono trovare spazio i server active directory? Se sì, come viene gestita l'autenticazione dei PC client che rimangono presso l'Ente? Servono particolari configurazioni in locale? A che livello: solo client, firewall, altro...

RISPOSTA:

In linea di principio tutti i server fisici potranno essere migrati presso il SAD metropolitano per fruire dei servizi di IaaS/housing. Le reti e i servizi infrastrutturali attualmente erogati dai comuni saranno oggetto di attenta analisi al fine di condividere, con il personale tecnico delle amministrazioni stesse, le migliori strategie di migrazione. I servizi di file server e Active Directory server, in particolar modo, potranno essere oggetto di consolidamento all'interno dell'infrastruttura di virtualizzazione e di storage NAS messa a disposizione dal SAD, riservando comunque facoltà di utilizzare sistemi "branch office" qualora ritenuto utile. Dal punto di vista delle configurazioni di rete, ad ogni comune verrà dedicata una nuova sottorete allocata tra le risorse che il SAD rende disponibili al progetto di consolidamento. Ogni sottorete ospiterà i servizi infrastrutturali del comune e sarà necessario, pertanto, pianificare attentamente ogni aspetto tecnico legato alla nuova operatività ottenuta attraverso connessione Layer 3 e non più Layer 2 (dominio di broadcast), valutando con attenzione l'attivazione di servizi di RELAY DHCP da definire sui router, oltre alla corretta configurazione dei servizi DNS, direttamente connessi al dominio Active Directory. Questo con la finalità di ridurre al minimo l'entità degli interventi da svolgere sulle singole postazione lavoro.

FAQ CMVE n. 25

DOMANDA:

In questo periodo alcuni colleghi lavorano in smart working. In alcuni casi stanno utilizzando notebook collegati in VPN ed RDP con le postazioni che sono rimaste al lavoro, in altri casi si sono portati via la postazione di lavoro dell'ufficio e la stanno utilizzando con un collegamento VPN, funzionale all'accesso protetto alle risorse presenti nei server. In caso di migrazione al datacenter di Venis, questa "configurazione mista" delle postazioni potrebbe essere riprodotta?

RISPOSTA:

L'accesso ai servizi avverrà configurando gli accessi VPN dal firewall del SAD metropolitano verso i server del comune e sarà possibile condividere con i tecnici comunali le politiche di sicurezza necessarie a consentire gli accessi RDP sulle macchine della rete del comune, oltre alla eventuale condivisione di regolamenti e norme tecniche.

FAQ CMVE n. 26

DOMANDA:

Come avviene la gestione del disaster recovery? Nel caso una macchina venga compromessa, saranno i tecnici di Venis che la ripristineranno? Qual è il livello di servizio (SLA)? Nel caso di perdita di un file o di una cartella, chi ne effettuerà il recupero e, anche in questo caso con quale tempistica?

RISPOSTA:

Si veda la FAQ CMVE nr.4 . Il recupero dei file verrà gestito dal supporto che si occuperà del servizio di Backup di tutti i server del SAD. I tempi di ripristino e gli SLA verranno definiti nel corso della fase di progettazione.

FAQ CMVE n. 27

DOMANDA:

Come vengono gestiti i file di log degli amministratori di sistema, con riferimento agli accessi che dovranno poter essere eseguiti oltre che dai tecnici comunali anche dai tecnici di alcune ditte che collaborano con il Comune?

RISPOSTA:

La gestione del logging degli Amministratori di Sistema deve avvenire in accordo con le politiche e le strategie di privacy che ogni comune ha adottato ai fini della conformità al quadro normativo di riferimento. Qualora il Comune riterrà utile richiedere al SAD un'analisi di quanto fino ad oggi implementato, e dovessero poi emergere potenziali punti di criticità, il SAD condividerà una proposta di soluzione tipicamente orientata alla condivisione dei sistemi di gestione del logging a norma già in esercizio presso il DC.

FAQ CMVE n. 28

DOMANDA

La fornitura IaaS di norma comporta il fatto che comunque la gestione delle licenze rimanga a carico del cliente, voi mi date CPU, storage e quant'altro ma io devo continuare a comprarmi la mia licenza Windows per intenderci (o MS-SQL, o Oracle ecc). La domanda è: devo continuare ad acquistare in autonomia le licenze necessarie oppure ci sono licenze incluse o offerte vantaggiose passando attraverso la vostra fornitura o addirittura servizi SaaS extra che posso "acquistare" da Venis?

RISPOSTA

Le licenze software comprese nella offerta IaaS sono:

- Hypervisor di virtualizzazione e iperconvergenza;
- Storage mount NFS, iSCSI e CIFS;
- Windows Server Enterprise Data Center edition;
- Backup per servizi BaaS (basati su CommVault).

Le licenze applicative (DB, in primis) rimangono in carico ai Comuni, con la prospettiva, però, di operare ulteriori ottimizzazioni nella seconda fase del progetto, ovvero alla maturazione della fase di consolidamento iniziale.

FAQ CMVE n. 29

DOMANDA

Come è stata prevista la connettività con la nostra rete? Io avrò una mia "LAN" in Venis collegata tramite VPN o sono previsti altri metodi? A carico di chi eventualmente sarà l'apparecchiatura ed eventuale assistenza su di essa? Dovrò arrangiarmi? Dovrò comprare hardware specifico? Quale sarà un eventuale limite di throughput? Se potete illustrare questo aspetto gentilmente.

RISPOSTA

La connettività verso il DC avverrà attraverso l'impiego di un accesso SPC in rete privata - tipicamente STDO (fibra ottica) - in modalità Layer 3 ed opportunamente dimensionato in termini di banda. Al comune verrà poi assegnato - lato infrastrutture di rete DC - un piano d'indirizzamento dedicato. Gli apparati d'accesso alla rete saranno forniti ed assistiti dal contratto di servizio SPC, pertanto nulla dovrà essere gestito e/o acquistato dalle Amministrazioni. Le valutazioni sul dimensionamento della banda saranno oggetto della progettazione dedicata ad ogni singolo comune.

FAQ CMVE n. 30

DOMANDA

Potrò ospitare dei servizi direttamente dal vostro datacenter senza passare dalla mia rete? Ad esempio, un utente si deve collegare tramite VPN all'ente, dovrò continuare a farlo "puntare" ai miei indirizzi IP o potrete fornirmi voi indirizzi e banda? Altro esempio: se avessi un server web con un portale accessibile per il cittadino, mettendolo in Venis posso pubblicarlo direttamente sul web o, come nell'esempio precedente, devo dirottare il traffico verso la mia linea dati e da questa a voi?

RISPOSTA

Il servizio IaaS opera esattamente in questa direzione. L'accesso Internet dei comuni sarà centralizzato attraverso il riuso delle connessioni in fibra ottica a 10 + 10 Gbps (doppio circuito, fornito da due diversi

carrier) protette attraverso sistemi di firewall di classe enterprise e gestite attraverso peering BGP come Autonomous System (Venis è AS48394 assegnataria di 2.048 indirizzi IP pubblici IPV4). In tale scenario, quindi, i servizi web dei comuni saranno direttamente pubblicati attraverso le infrastrutture di rete del SAD.

FAQ CMVE n. 31

DOMANDA

Data per scontata la sicurezza infrastrutturale, ci sono altri servizi di sicurezza inclusi o rimangono a mio carico? Ad esempio, se avessi un IDS che analizza il traffico verso un server, devo continuare a possederlo o è già incluso nella vostra offerta?

RISPOSTA

I sistemi di firewalling a protezione del DC del SAD implementano politiche di Advanced Threat Protection (IPS). Questo rispetto ai principali flussi tra sottoreti. Eventuali ulteriori necessità, legate alle singole macchine o qualora non fossero sufficienti le misure già in atto, potranno essere trattate con strumenti maggiormente specializzati, attraverso una puntuale analisi dei fabbisogni.

FAQ CMVE n. 32

DOMANDA

Sulla falsariga della domanda precedente, tutta la gestione di installazione, gestione, messa in sicurezza, aggiornamento ecc dei server rimane a carico mio giusto?

RISPOSTA

Trattandosi di un servizio IaaS, le attività di gestione sistemistica del software e delle applicazioni, sulle singole VM, rimane in carico ai comuni. Il SAD opererà esclusivamente sul fronte della gestione delle infrastrutture IaaS. Quindi i comuni non avranno più l'onere della conduzione dei sistemi di virtualizzazione (patching e aggiornamenti, problem solving...), oltre ai sistemi operativi, ai sistemi di storage e della infrastruttura di backup BaaS.

FAQ CMVE n. 33

DOMANDA

Stavamo valutando un progetto di VDI, diciamo che oltre ai nostri 28 server virtualizzati tra qualche tempo vorremmo gestire una 50ina di desktop virtuali, si può fare? con quali costi?

RISPOSTA

Sì, si può certamente fare. Il tema della VDI sarà trattato nella fase 2 del progetto, quando i servizi IaaS prevederanno l'integrazione servizi di Desktop-as-a-Service. La valutazione sulle migliori tecnologie da impiegare per il servizio (PCoIP Vs. ICA, ad esempio) sarà oggetto di puntuali fasi di progetto e valutazioni economiche, anche sulla scorta delle richieste da parte delle amministrazioni.

FAQ CMVE n. 34

DOMANDA

Sempre nella sintesi di progetto parlate di "Potenza di calcolo, Storage, Disaster Recovery e di Backup as a Service" senza però specificare nulla su tempi, procedure e tecnologie (che potrebbero anche non interessarmi). Ad esempio, ci sarà retention delle vm? quante e per quanto tempo? E possibile il restore granulare dei dati, ad esempio di una cartella o di un file cancellato da un utente o dovrò fare il restore di tutta la vm? Saranno procedure che potrò fare in autonomia? Se non posso eseguire in autonomia, quali sono i tempi che garantite? Ci sono limiti per lo storage così come per la potenza di calcolo? il disaster recovery, metti che sul Vega cada un meteorite, come funzionerà? Esiste anche una qualche forma di business continuity? Ad esempio, sempre il famoso meteorite che cade sul Vega, in automatico continuo a lavorare sul datacenter di Rozzano?

RISPOSTA

Il servizio BaaS e DRaaS è stato attivato in adesione al contratto Consip SPC Cloud Lotto 1. La retention dei salvataggi, basata su piattaforma CommVault con Media Agent e Virtual Server Agent, è di 30 giorni. E' possibile il restore granulare dei dati, fino al singolo file. Le attività di restore saranno effettuate in autonomia dal personale tecnico delle Amministrazioni, attraverso opportune console web, oppure dal personale tecnico del SAD qualora il comune preferisca operare secondo tale modalità. Il servizio DRaaS prevede l'alimentazione e l'aggiornamento quotidiano delle macchine virtuali DR (mantenute in modalità "always on") attraverso il vaulting a Rozzano dei backup che, per loro natura, vengono effettuati in duplice copia (una locale; l'altra remota). Il servizio DRaaS è naturalmente collegato a risorse computazionali e di storage che sono state dimensionate sulla scorta di quanto rilevato attraverso il questionario. Esiste, comunque, la possibilità di un margine del 20% d'incremento. Il sito di DR di Rozzano è connesso in doppia via a 10 + 10 Gbps in fibra ottica L2 al SAD, ovviamente su due diverse sedi (Pleiadi - VeGA; Ca' Farsetti - Venezia). In tal modo sarà sempre possibile garantire la raggiungibilità tra la rete del SAD ed il sito remoto. Il Disaster Recovery Plan sarà lo strumento deputato alla gestione dei servizi. L'evento disastroso verrà quindi gestito secondo quanto previsto dal DRP con l'attivazione dei servizi presso il sito remoto, ivi compreso il networking privato e pubblico. Essendo un servizio di DR e non di BC (che prevede, per sua natura, repliche sincrone dei dati), non sono previsti automatismi.