



CITTA' DI TORINO

ALL - 4
W mecc.

201701432/27



**CONVENZIONE PER GLI AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI-PIEMONTE
PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI IN REGIME DI ESENZIONE IVA**

Tra

La Città di Torino con sede in Torino, Piazza Palazzo di Città - 1 (C.F. 00514490010),
in persona di _____ presso la sede del Comune (nel seguito Città)

e

Il CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo, con sede in Torino Corso
Unione Sovietica - 216 (C.F. 01995120019), in persona _____ presso la sede del
Consorzio, (nel seguito CSI)

PREMESSO CHE

- il Consorzio per il Sistema Informativo è stato istituito con L.R. Piemonte del 4 settembre 1975, n. 48, con la finalità generale di “mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziati, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa” (art. 3 L.R. n. 48/75);
- il CSI è un Consorzio con personalità giuridica di diritto pubblico e costituisce ente strumentale, nonché struttura in house, degli Enti consorziati, i cui interessi rappresentano le funzioni – con riferimento all’ambito di competenza– oggetto dell’attività consortile;
- il CSI, in ragione del conferimento operato dagli Enti consorziati attraverso la sua costituzione, agisce quale ente direttamente incaricato ad operare in loro vece nell’ambito dei Sistemi Informativi;
- il CSI, con Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all’atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n.5103 ha deliberato la modifica all’articolo 1 comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4, 5 e 7 le finalità, le attività istituzionali e i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati;
- in particolare lo Statuto del CSI all’art. 4 comma 2 lettera a) stabilisce che il CSI progetta, sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Regionale, nonché i sistemi informativi degli Enti consorziati, in coerenza con gli indirizzi degli Enti preposti alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, ove applicabili;
- il CSI è ente strumentale di tutti i suoi consorziati (enti pubblici, enti strumentali interamente pubblici – entrambi anche in forma associata – e società a totale partecipazione pubblica) i quali esercitano nei suoi confronti il controllo analogo fra l’altro attraverso la nomina diretta di loro rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione; l’art. 5, comma 2, dello Statuto prevede inoltre che il Consorzio eserciti le attività che gli Enti consorziati intendono ad esso conferire per una gestione unitaria, uniforme, associata o semplificata delle funzioni e servizi a carattere istituzionale;

G. G. G.



CITTA' DI TORINO



- l'art. 7 comma 1 dello Statuto del CSI stabilisce che i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano delle attività annuale, sono definiti in programmi attuativi o tramite apposite convenzioni o atti di affidamento che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione;
- ai sensi dell'articolo 7 comma 2 dello Statuto del CSI, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla L.R. 4.9.1975 n. 48, dalla L.R. 15.3.1978 n. 13 e dall'art. 4 dello Statuto;
- il terzo comma dell'art. 7 dello Statuto del CSI stabilisce che: "I servizi e/o le forniture posti a disposizione degli Enti consorziati sono definiti, periodicamente, in un documento approvato dal Consiglio d'Amministrazione, in cui vengono definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi, le modalità di richiesta da parte degli Enti consorziati, le modalità e le tempistiche di realizzazione, la quantificazione dei corrispettivi, e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta";
- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi;
- la Città è Ente consorziato sostenitore del CSI e dunque può procedere – anche in ragione di quanto sopra - all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e di quanto previsto dallo Statuto, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio come ivi riconosciute e richiamate;
- l'art. 10 del D.P.R. 633/1972 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" individua le operazioni esenti IVA;
- la Legge Finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n.133 del 2008 ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009 ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 5/E del 17 febbraio 2011 ha fornito ulteriori chiarimenti in merito al regime di esenzione per le prestazioni di servizi rese da consorzi o società consortili ai propri consorziati o soci (art. 10, secondo comma, D.P.R. n. 633 del 1972);
- la Città ed il CSI hanno sottoscritto la "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per le prestazioni di servizi in regime di esenzione IVA e le cessioni di beni in regime di IVA" valevole per il periodo 01/07/2016-31/12/2016;
- l'art. 18 comma 1 della Convenzione sopra richiamata prevede che le Parti possano concordare le modalità dell'eventuale rinnovo o prosecuzione dei servizi dodici mesi prima della scadenza della medesima;

V



CITTA' DI TORINO



- la Città con note prot. n. 1397 del 30 marzo 2017 ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2017;
- il dettaglio dei servizi oggetto della presente Convenzione è contenuto negli Allegati Tecnici che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto;
- il CSI si impegna a fornire i prezzi di riferimento dei servizi non appena disponibili;
- il testo della presente Convenzione è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale del _____ n. mecc. _____;
- La Città, nella persona del responsabile dell'esecuzione come individuato nella presente Convenzione, si impegna a verificare l'elenco dei servizi in base alle proprie esigenze e a valutarne la congruità economica, relativamente all'oggetto ed al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di efficienza, economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche (come disposto dal comma 2 dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016. A tal fine per ciascun affidamento viene predisposta dal responsabile (CTE/PTE) una apposita Relazione (intitolata "Attestazione della congruità dei servizi") che specifichi le verifiche sulla congruità ai sensi del citato art. 192, c. 2. In caso di mancata congruità CSI e Città coopereranno per la modifica dei termini della fornitura al fine di renderla congrua. In ogni caso, è sempre fatta salva la facoltà da parte della Città di acquisire sul mercato la fornitura, secondo le procedure previste dal D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

DATO ATTO CHE

- i servizi oggetto della presente convenzione sono erogati nel quadro definito dal D.Lgs. 82/2005 e s.m.i., art. 68;
- i diritti di proprietà e/o sfruttamento del sw, in accordo a quanto stabilito dalla Deliberazione Consiglio Comunale n. 2015 06757/027 del 17/12/2015, sono stati congiuntamente definiti da Regione Piemonte, Città Metropolitana e Città di Torino con comunicazione inviata al CSI in data 20.06.2016 (prot. n. 981);
- il Consiglio di Amministrazione del CSI, coerentemente a quanto indicato all'art. 7, comma 3 dello Statuto, ha approvato nella seduta del 29 novembre 2016 il "Catalogo e Listino dei servizi del CSI";
- il citato "Catalogo e Listino dei servizi del CSI" ha come obiettivo un processo di evoluzione, apparso necessario a seguito delle risultanze delle attività di benchmarking sui servizi resi dal CSI, ridefinendo le sue principali componenti dei servizi erogati al fine di:
 - a) verificare l'allineamento al mercato di riferimento dei servizi erogati da CSI e consentire il confronto con il mercato di riferimento e con le condizioni previste da convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o soggetti aggregatori o disponibili sul MEPA per servizi analoghi;
 - b) di migliorare la chiarezza e leggibilità delle stime economiche, favorendo la correlazione dei costi dei servizi con le effettive esigenze dell'Amministrazione, ed i livelli quali-quantitativi di servizio acquistati con le tariffe unitarie dei servizi stabilite e gli elementi di costo che le determinano;
 - c) di migliorare il controllo dei costi effettivi dei servizi erogati mediante il



CITTA' DI TORINO



- monitoraggio adeguato dei volumi di servizio e dei livelli di qualità effettivamente erogati;
- d) verificare l'allineamento dell'offerta CSI alle effettive esigenze dell'Amministrazione.
- detto percorso di aggiornamento verrà completato nel corso del 2017, procedendo di comune accordo ad ulteriori revisioni per ciò che concerne, in particolare, le componenti di governance e i servizi a misura inerenti lo sviluppo del software e MEV;
 - il Catalogo e Listino dei servizi del CSI per il 2017, di cui all'Allegato 1 della presente Convenzione, è unico per tutti gli enti consorziati; le specificità su servizi erogati alla Città verranno indicate nei documenti denominati Allegati Tecnici della Configurazione Tecnico Economica (CTE) e nelle Proposte Tecnico Economiche (PTE);

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

Art. 1 Programmazione, indirizzi, impegni e controlli

1. La Città di Torino, coerentemente con quanto indicato in premessa, riconosce il CSI quale proprio ente in house e strumentale in ambito informatico, in coerenza con le funzioni riconosciutegli ed attribuitegli all'atto di consorzio ovvero con la presente Convenzione, nonché in coerenza con le funzioni strumentali attribuite allo stesso CSI dalla legge costitutiva e dal suo Statuto, qui integralmente richiamati e fatti propri. In ogni caso, gli specifici affidamenti oggetto di Configurazioni Tecnico Economiche (nel seguito CTE) e Proposte Tecnico Economiche (nel seguito PTE) devono essere oggetto di preventiva valutazione ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., art. 192, c. 2. Gli atti di affidamento saranno pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente in formati aperti (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., art. 192, c. 3).
2. La Città, coerentemente con quanto sopra indicato, esercita altresì il controllo analogo sul CSI, anche mediante gli specifici strumenti di controllo dei servizi così acquisiti, come di seguito precisati, ivi compreso lo Steering Committee di cui al successivo comma 7.
3. La Città riconosce che il Patto Consortile che la lega al CSI, unitamente agli altri soggetti consorziati, rappresenta la volontà di mettere a fattor comune un interesse condiviso di innovazione tecnologica ed organizzativa, così da ottenere vantaggi in termini economici e realizzativi per tutti gli Enti consorziati; in particolare, la Città riconosce al CSI il valore aggiunto di gestione evoluta di sistemi informativi complessi, con modalità tali da garantire economie di scale, efficienze e efficacia operativa non altrimenti raggiungibili.
4. Sempre nell'ottica di quanto sopra esposto, la Città, al fine di valorizzare gli asset consortili nei termini e nelle forme consentite dalla legge e determinate nelle sedi competenti, si rende disponibile a regolamentare – con separato atto approvato dal competente organo della Città – modalità di trasferimento, anche solo temporaneo, degli asset e del know how di titolarità o co-titolarità della Città medesima che



CITTA' DI TORINO



risultano nella disponibilità del CSI per il perseguimento delle finalità consortili oltre che per l'esecuzione delle attività di cui alla presente Convenzione.

5. La Città partecipa fattivamente quindi, anche mediante il corretto esercizio del potere di controllo analogo che le spetta, alle funzioni di indirizzo e controllo per favorire la crescita e la valorizzazione del CSI quale Ente al servizio proprio e di tutti gli Enti consorziati. La Città definisce gli strumenti e le misure idonee a consentire il controllo sulla gestione di CSI, come anche di seguito precisato, relativamente alle attività affidate, stimolando processi di miglioramento, sia sul piano dell'organizzazione amministrativa e delle attività gestionali, promuovendo l'analisi dei costi, del rendimento della gestione e delle decisioni organizzative del servizio reso. La Città esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti. Il CSI si impegna a sua volta a coinvolgere adeguatamente la Città nelle attività alla stessa destinate, assicurando la massima trasparenza e condivisione nella gestione delle stesse.
6. In analogia a quanto stanno effettuando gli Enti consorziati, il CSI si impegna a realizzare gli interventi di spending review interna, e a riferire sui risultati conseguiti allo Steering Committee di cui al comma seguente.
7. Per le finalità di cui ai precedenti commi 4, 5 e 6, le Parti attivano uno Steering Committee, la cui composizione e modalità operative verranno ulteriormente definite in apposito documento, come ulteriore e specifico strumento tramite cui la Città può esercitare con maggiore efficacia il controllo analogo, anche con riferimento agli specifici servizi affidati al CSI. Detto strumento ha lo scopo di definire e condividere una maggiore pianificazione ed una conseguente migliore programmazione delle attività finalizzate ad obiettivi di innovazione, efficacia, qualità ed efficienza. La Città esercita le funzioni del controllo analogo previste in caso di affidamenti in-house anche attraverso lo strumento dello Steering Committee. Il monitoraggio trimestrale dell'avanzamento delle attività e del rispetto degli SLA è effettuato dallo Steering Committee. Lo Steering Committee individua altresì la documentazione interna del CSI cui accedere, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali, ritenuta utile a favorire la trasparenza dell'attività, garantendone parimenti la riservatezza dei contenuti. In particolare, CSI si impegna a mettere a disposizione dello Steering i dati sugli approvvigionamenti utilizzati per l'erogazione dei servizi alla Città stessa.
8. La Città individua, in coerenza con la propria programmazione complessiva, le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e assegnando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti anche su base pluriennale.
9. La Città riconosce altresì il CSI quale proprio partner organizzativo e tecnico nell'ambito di eventuali progetti di riuso software ex art. 69 e segg. del CAD (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.) con altre Pubbliche Amministrazioni, in coerenza con le funzioni istituzionali allo stesso attribuite.

Art. 2 Finalità e oggetto

1. La presente Convenzione disciplina, nel rispetto della normativa e degli orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto dalla Città al CSI, nell'ambito dell'affidamento dei servizi in regime di esenzione IVA, rientranti tra le finalità del CSI.
2. I servizi erogati dal CSI perseguono l'obiettivo di garantire l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi informativi degli Enti consorziati, nonché con il sistema



CITTA' DI TORINO

informativo della P.A. italiana.



3. La presente Convenzione, in particolare, ha ad oggetto i servizi indicati nel "Catalogo e Listino dei servizi del CSI" (*allegato 1*); i servizi verranno definiti, unitamente al preventivo economico ed ai livelli di servizio, nelle successive CTE e PTE; essi dovranno essere verificati e congruiti dalla Città, in particolare per quanto previsto dalla vigente normativa (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., art. 192; L. 208/2015, art. 1, commi 512-516).
4. E' esclusa in ogni caso dalla presente convenzione la fornitura/cessione di beni (fatti salvi i casi in cui gli stessi siano accessori alla prestazione del servizio) oggetto di separati atti negoziali, ai quali non è applicabile l'esenzione IVA.
5. Il CSI dovrà erogare i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione della Città risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni affidate e, qualora ritenuto necessario, operanti presso le sedi della Città, secondo i termini e le modalità contenute in tutti i documenti di cui al precedente punto 3 del presente articolo.

Art. 3 Normativa rilevante

1. Nell'ambito dell'autonomia di cui dispone, CSI assicura che la gestione dei procedimenti amministrativi ad esso affidati avvenga nel rispetto della disciplina legislativa e regolamentare statale e regionale applicabile, con particolare riferimento alla normativa in materia di tutela dei dati personali, di documentazione amministrativa, di correttezza finanziaria e di contenimento dei costi.

Art. 4 Appalti di servizi e affidamenti

1. In ogni caso di acquisizione esterna di servizi il CSI si atterrà alle previsioni del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. nonché, ove applicabile, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.
2. L'eventuale affidamento di consulenze e di collaborazioni avverrà nell'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni vigente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.
3. Città e CSI si atterranno, per tutti gli aspetti di pertinenza della presente Convenzione, a quanto disposto dalla L. 190/2012 in materia di anticorruzione e trasparenza.

PARTE SECONDA DISPOSIZIONI PARTICOLARI

Art. 5 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

1. Coerentemente con gli indirizzi e le linee programmatiche di evoluzione del sistema informativo della Città, CSI propone la definizione delle attività annuali entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. CSI, sulla base delle esigenze espresse dalla Città, predispone ogni anno, per l'esercizio successivo, un documento di previsione annuale e pluriennale dei relativi costi presunti denominato "Piano dei Servizi". Tale documento costituisce elemento utile per la Città al fine delle previsioni di bilancio annuale e pluriennale.
3. Sulla base delle sopra citate previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture



CITTA' DI TORINO



produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni della Città.

4. Le esigenze della Città sono definite nei seguenti documenti:

- CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE) DELL'ENTE

In questo documento vengono rappresentati e dimensionati, su base annua e con una proiezione triennale, tutti i servizi gestiti in continuità ed i servizi ad hoc identificati al momento della sua stesura, corredati dalle informazioni sulle risorse impiegate (la CTE è predisposta secondo lo schema dell'*Allegato 2*). Il documento propone la definizione delle attività annuali, di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento. Esso viene integrato:

- da un documento a redazione congiunta tra Città e CSI, che verrà sottoposto all'approvazione dello Steering Committee. Nel documento vengono individuati gli obiettivi di miglioramento dei servizi previsti nella CTE nonché la proposta di azioni migliorative volte al contenimento dei costi e/o al miglioramento dei Service Level Agreement (SLA) dei servizi in continuità;
- da una approfondita relazione con la descrizione delle attività e dei servizi realizzati nell'ambito della CTE relativa all'anno precedente, con dati quantitativi sulle attività svolte;
- da una o più relazioni tecniche di confronto tecnico – economico di cui al successivo art. 6, comma 4.

- PROPOSTE TECNICO ECONOMICHE (PTE)

In questi documenti vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi di sviluppo ed i servizi ad hoc individuati nel corso dell'anno, nonché viene definito il piano temporale di lavoro. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta della Città secondo lo schema dell'*Allegato 3*. La redazione delle PTE di importo inferiore ad € 100.000=, se concordato con la Città, potrà avvenire utilizzando uno schema semplificato. Le PTE di importo pari o superiore ad € 100.000= devono essere precedute da uno studio di fattibilità in grado di produrre tutti gli elementi di valutazione di cui allo schema allegato 3. Nel caso di progetti di rilevante complessità, lo studio di fattibilità può a sua volta essere oggetto di una specifica PTE. Le PTE sono integrate da una relazione di confronto tecnico – economico di cui al successivo art. 6, comma 4. Le PTE di importo superiore ad € 40.000= sono preventivamente approvate dalla Giunta comunale.

5. La Città potrà chiedere nuovi servizi e/o varianti ai servizi oggetto della presente Convenzione, nel corso del periodo di vigenza, purché l'introduzione degli stessi tenga conto delle rispettive necessità operative e di quanto previsto dallo Statuto del CSI.
6. Qualora la Città e il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti "Configurazione Tecnico Economica" e "Proposte Tecnico Economiche", le stesse dovranno essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione della Città.

Art. 6 Modalità di offerta e stima dei costi

1. Le modalità di offerta e stima dei costi sono definite annualmente nel documento di cui all'art. 7 comma 3 dello Statuto del CSI (Catalogo e Listino dei servizi del CSI, allegato allo schema di Convenzione). In suddetto documento sono anche definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi e la modalità di quantificazione dei corrispettivi.
2. Nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., e le stime economiche a preventivo, espresse per i servizi di cui alla presente Convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi proposti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi



CITTA' DI TORINO



quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato, anche come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013. Il CSI dovrà pertanto preventivamente fornire alla Città tutti gli elementi utili al confronto tra i preventivi esposti e i prezzi di mercato, confronto che dovrà avvenire a parità di condizioni tecnico-economiche, tenuto conto altresì del regime fiscale applicato. L'affidamento al CSI potrà avvenire previa verifica da parte della Città che le condizioni offerte siano complessivamente congrue, a parità di servizi offerti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza. In caso di mancanza di congruità tra il preventivo esposto dal CSI e le condizioni di mercato, il CSI si impegna sin d'ora ad intraprendere azioni correttive finalizzate ad adeguare le stime economiche a quelle di riferimento. Analogamente il CSI si obbliga a monitorare in itinere il servizio e a proporre, in modo tempestivo, i correttivi necessari a rispettare i parametri sopra individuati.

3. Il CSI s'impegna, con le modalità di cui ai commi 512 e 513, al rispetto dei limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della legge di stabilità 2016, concordando con la Città le modalità di raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa.
4. In sede di offerta (CTE e PTE) il CSI predisporrà una o più relazioni tecniche di comparazione tra i propri servizi e quelli disponibili sul mercato, in particolare tramite Centrali di committenza nazionali o regionali, atta a supportare le verifiche di congruità ex D.LGS. 50/2016 e s.m.i., art. 192 di competenza degli uffici della Città che effettuano l'affidamento dello specifico servizio.
5. L'affidamento formale delle attività da parte della Città al CSI avverrà con uno o più atti formali di approvazione della CTE/PTE e relative assunzioni di impegno di spesa comunicata in forma scritta al CSI da cui risultino gli estremi e il dispositivo dei provvedimenti.
6. Per i servizi in continuità di cui all'art. 5 comma 3 l'affidamento può anche essere frazionato su base mensile, con l'obbligo della sua formalizzazione prima dell'erogazione effettiva dei servizi, anche in caso di eventuale esercizio provvisorio del bilancio; eventuali rimodulazioni intervenute in corso d'opera non pregiudicano il riconoscimento dei costi sostenuti dal CSI fino alla condivisione della rimodulazione stessa, che sarà comunque preceduta dalle verifiche ex art. 192, c.2 del D.Lgs. 50/2016;
7. Per i progetti e i servizi non in continuità per i quali sussista l'incompatibilità tra scadenze normative che impongono adeguamenti ai sistemi gestiti dal CSI ovvero esigenze straordinarie e motivate dell'Ente, e i tempi amministrativi necessari alla Città per la predisposizione dei relativi affidamenti, la Città può richiedere l'avvio delle attività anche in assenza di formale affidamento garantendo al CSI la facoltà di addebitare i costi sostenuti come aggiuntivi rispetto a quelli relativi ai servizi in continuità fino al formale affidamento degli Stessi.
8. La Città corrisponderà al CSI per ciascuno degli affidamenti, il valore economico determinato nella specifica CTE o PTE, preventivamente congruiti dalla Città, e pari alla copertura dei costi sostenuti da CSI sulla base dei costi definiti nel catalogo servizi e nel modello di contabilità industriale deliberato dal Consiglio di Amministrazione e trasmesso alla Città stessa.
9. Con riferimento all'erogazione dei servizi che non hanno soluzione di continuità (CTE), la Città trasmetterà entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di erogazione il budget di spesa disponibile, indicando puntualmente i servizi che intende confermare. Entro il successivo 31 dicembre, la Giunta comunale sulla base della valutazione di impatto su attività degli uffici e servizio pubblico delibera il perimetro di attività erogate dal CSI al fine del rispetto del budget di spesa



CITTA' DI TORINO



disponibile e autorizza conseguentemente il CSI a sospendere la gestione dei servizi oggetto di eventuale riduzione. In assenza delle indicazioni sopraindicate il CSI darà continuità ai servizi alle stesse condizioni del precedente esercizio, con conseguente addebito dei costi alla Città.

Art. 7 Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

1. I servizi oggetto della presente convenzione sono esenti dall'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) come indicato in premessa.
2. Qualora, nel corso di validità della presente convenzione la Città non presenti entro il 31/3 la dichiarazione del permanere dei requisiti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA, a decorrere dal 1° gennaio del medesimo anno le prestazioni saranno automaticamente soggette all'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto.

Art. 8 Modalità di rendicontazione e fatturazione

1. Il CSI garantisce che il processo di rendicontazione avverrà con la massima trasparenza, sulla base di modelli di rendicontazione standard ridefiniti nel corso del processo di revisione di cui alle premesse, ed eventualmente adattati alle esigenze specificatamente condivise con l'Ente.
2. La rendicontazione, secondo quanto previsto dal Documento ex art. 7 comma 3 dello Statuto del CSI, si svilupperà attraverso la Rendicontazione economica e il monitoraggio dell'avanzamento attività e previsioni a finire, convenzionalmente fornite dal terzo trimestre.
3. Le rendicontazioni economiche evidenzieranno i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire, con periodicità trimestrale. I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI consentiranno di monitorare gli avanzamenti per analizzare con l'ente il dettaglio puntuale di eventuali scostamenti e conseguentemente con l'obiettivo di adottare azioni correttive in corso d'opera per mantenere tempi e costi in linea rispetto al preventivo concordato oppure procedere ad una revisione concordata dei servizi (in continuità o di sviluppo). Indipendentemente dalle rendicontazioni trimestrali, CSI si impegna a segnalare con la massima tempestività ogni fatto od evento da cui possa derivare uno scostamento significativo.
4. Le fatture vengono emesse sulla base dei preventivi di spesa, come segue:
 - per i servizi oggetto di PTE, le modalità di fatturazione saranno ivi descritte;
 - per i servizi previsti in CTE: sulla base dei costi preventivati dal CSI ed accettati dalla Città con cadenza mensile posticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale.

La corrispondenza fra importi fatturati e costi effettivamente rendicontati, e l'eventuale determinazione del conguaglio, avverrà solo a fine esercizio. Per le PTE, in caso di conguaglio a sfavore della Città, si procederà comunque ad una nuova attestazione ex art. 192 c. 2 del D.Lgs 50/2016, in contraddittorio con CSI.

Art. 9 Conguaglio

1. Al termine dell'esercizio, CSI effettuerà le opportune operazioni di conguaglio economico in relazione ai singoli servizi prestati, ~~con riferimento a ciascun impegno di affidamento~~. In caso di conguaglio a sfavore della Città, si procederà comunque ad una nuova attestazione ex art. 192 c. 2 del D.Lgs 50/2016 in contraddittorio con CSI. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione. Dal costo dei



CITTA' DI TORINO



servizi saranno scomputati gli oneri finanziari che il CSI si trova a sostenere in conseguenza del non rispetto dei termini di pagamento concordati e che saranno oggetto di conguaglio separato.

2. La Città si riserva di richiedere attraverso il proprio rappresentante nel Consiglio di Amministrazione degli specifici approfondimenti relativi alle modalità di computo.
3. L'eventuale delta risultante dalla compensazione tra poste debitorie e poste creditorie, sarà regolato nell'ambito dello Steering Committee.

Art. 10 Pagamento

1. La Città effettuerà i pagamenti entro 60 (sessanta) giorni data ricevimento fattura. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario. Il CSI si impegna a fornire comunicazione di eventuale variazione delle coordinate bancarie fornite. La Città si impegna ad effettuare i pagamenti, nei tempi indicati. Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili alla Città entro il termine di cui al precedente comma, il ritardo costituirà base di calcolo per il riaddebito degli oneri finanziari sostenuti dal CSI ai sensi del precedente art. 9, commi 1 e 2.

Art. 11 SLA (Service Level Agreement) - Livelli di servizio

1. I livelli di servizio per i servizi compresi nel documento di cui all'art. 7 dello Statuto del CSI sono definiti nel documento "Allegato al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI". L'eventuale richiesta di modifica degli SLA esposti nel Catalogo, sarà oggetto di valutazione separata da parte dello Steering Committee.

Art. 12 Controlli sui servizi

1. La Città verifica trimestralmente (direttamente o mediante soggetto terzo) la gestione del servizio oggetto della presente Convenzione.
2. Il CSI è tenuto ad agevolare lo svolgimento di tali verifiche, mettendo a disposizione tutta la documentazione richiesta e fornendo ogni informazione utile per consentire il tempestivo, completo ed efficace espletamento di tale attività.
3. La Città, sulla base degli esiti dei controlli può chiedere al CSI di adottare le misure necessarie per risolvere problematiche eventualmente insorte, secondo le modalità di cui all'art. 18 della presente Convenzione.

Art. 13 Documentazione

1. CSI si impegna a realizzare ed aggiornare costantemente un *repository* contenente la documentazione tecnica relativo al software acquisito o sviluppato per la Città, ovvero in condivisione con altri consorziati o ad investimento diretto CSI.
2. In ogni caso, con riferimento a tale software e su richiesta della Città, CSI si impegna a rendere disponibile con la massima solerzia e diligenza il codice sorgente (se disponibile) e la completa documentazione tecnica di progetto, compresa ogni altra documentazione tecnica utile per la gestione e gli eventuali ulteriori sviluppi.
3. Sono altresì proprietà della Città le basi dati di cui è titolare l'Amministrazione, per le quali CSI mette a disposizione adeguata documentazione tecnica (struttura, modalità di alimentazione e back up, applicativi collegati), anche per permettere di ottemperare a quanto previsto dall'art. 24 – quater, c.2 della L. 114/2014.

Art. 14 Durata



CITTA' DI TORINO



1. La presente Convenzione vale per l'intero 2017 e ha scadenza il 31 dicembre 2017.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi. Le disposizioni della convenzione regolano le PTE emesse e affidate in vigenza della convenzione fino al loro completamento.
3. Eventuali variazioni della durata di cui al comma 2, dovranno essere approvate dalla Città.
4. In ogni caso la Città si riserva di revocare i singoli affidamenti per cause di forza maggiore e sopravvenute gravi ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite correttamente fino alla revoca, compresi anche oneri futuri derivanti da impegni irrevocabili assunti sino alla data di revoca.

Art. 15 Responsabilità del CSI

1. Il CSI si impegna ad adempiere alle prestazioni oggetto della presente Convenzione con la massima diligenza e risponde esclusivamente dei danni che siano conseguenza immediata e diretta della mancata operatività dei servizi dovuta a fatto proprio o delle risorse dal medesimo comunque impiegate, ma non sarà in alcun modo responsabile per danni indiretti imputabili a fatto della Città, di terzi o comunque dovuti a causa fortuita o forza maggiore, ovvero derivanti da comportamenti impropri, errati o non conformi alle istruzioni impartite dal CSI.

Art. 16 Impegni delle Parti

1. La Città designerà un Referente per la definizione delle modalità di espletamento delle attività oggetto di affidamento. Parimenti il CSI nominerà un proprio Referente.
2. Il CSI si impegna al rispetto delle tempistiche definite con la Città, nonché a segnalare tempestivamente problemi e/o criticità che possano causare ritardi.
3. Il CSI appronterà e concorderà con la Città piani di lavoro coerenti con gli obiettivi definiti congiuntamente, svolgendo verifiche sugli avanzamenti dei progetti e periodicamente, o comunque ogni volta si presentino condizioni di criticità, informerà la Città sulle evoluzioni. A fronte di criticità il CSI si impegna a proporre interventi correttivi al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.
4. Per ogni modifica di requisito già definito, o per ogni nuovo requisito che dovesse emergere durante l'erogazione dei servizi, il CSI provvederà a proporre delle varianti che saranno oggetto di valutazione da parte della Città, eventualmente anche nell'ambito dello Steering Committee.
5. Le parti concordano sulla necessità di individuare una modalità di gestione degli eventuali scostamenti rispetto ai livelli di servizio definiti, ai costi preventivati e alle date di consegna, anche attraverso la definizione congiunta di output misurabili, correlando gli eventuali scostamenti ai sistemi di incentivazione del personale del CSI. La Città potrà provvedere ad un analogo collegamento al proprio sistema di incentivazione, per quanto riguarda i propri dipendenti, al fine di facilitare la cooperazione nel caso di progetti di rilevante complessità ed importanza.

Art. 17 Responsabile dell'esecuzione

1. La Città individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione _____;
2. CSI individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione _____.



CITTA' DI TORINO



Art. 18 Steering Committee

1. Lo Steering Committee ha anche la responsabilità del controllo della gestione complessiva della Convenzione.
2. Rientrano nel controllo sulla gestione complessiva della Convenzione:
 - valutazioni di sintesi dello stato dei servizi e valutazioni di eventuali interventi correttivi ed evolutivi di carattere strutturale;
 - analisi delle rendicontazioni trimestrali, valutazione dell'adeguatezza delle motivazioni in caso di scostamento dei corrispettivi rispetto ai preventivi e conseguente definizione delle azioni correttive;
 - controllo dell'andamento complessivo dei servizi, valutazione dei livelli di servizio e analisi degli indicatori di performance o degli SLA;
 - verifica periodica dei volumi di riferimento;
 - coordinamento dell'attività, individuazione, analisi e validazione delle azioni di miglioramento e di evoluzione tecnologica o di inserimento di nuovi servizi e delle eventuali varianti;
 - controllo dell'andamento complessivo della fatturazione e del credito;
 - verifica annuale degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi allegati.
3. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la gestione delle eventuali controversie compete allo Steering Committee con l'obiettivo di una loro risoluzione bonaria.

Art. 19 Protezione dei dati personali e riservatezza

1. La Città nomina il CSI Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i., e dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679 del 27.4.2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.
2. Il CSI, nel corso dello svolgimento e per tutta la durata delle attività affidategli nell'ambito della presente convenzione, è tenuto:
 - ad attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento in conformità ai requisiti previsti nella normativa Privacy nazionale e nel Regolamento Europeo Privacy e che saranno documentate e formalizzate con atti specifici nel corso della durata del presente atto;
 - a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati siano impegnate a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto dettagliate istruzioni finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
 - ad implementare le adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative, definite in accordo con il Titolare, finalizzate a ridurre il rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità definite nel presente atto, in conformità all'art. 32 del Regolamento Europeo Privacy;
 - a non ricorrere ad altro Responsabile del trattamento senza l'esplicita autorizzazione scritta del Titolare;
 - ad assistere il titolare del trattamento, per quanto di sua competenza, nel garantire il rispetto dell'obbligo di dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato previsti nel Regolamento Europeo Privacy;
 - ad assistere il Titolare del trattamento, con le modalità dettagliate nel corso della durata del presente atto tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del CSI, nel garantire il rispetto degli



CITTA' DI TORINO



obblighi in materia di: notifica delle violazioni all'autorità di controllo (data breach), comunicazione delle violazioni all'interessato, valutazione di impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva

- a mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento Europeo Privacy;
- a collaborare alle attività di revisione, vigilanza e controllo realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato
- a cancellare o restituire tutti i dati personali al Titolare del trattamento al termine delle attività oggetto del presente atto.

Art. 20 Accessibilità

1. Nello svolgimento delle proprie attività, il CSI è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 4 e del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, volte a favorire l'accesso dei soggetti disabili ai servizi informatici.

Art. 21 Trasparenza

1. Il CSI è tenuto a garantire il rispetto della vigente normativa volta ad assicurare la trasparenza della propria attività; a tal fine pubblica, tra l'altro, sul proprio sito internet:
 - l'assetto consortile;
 - lo statuto;
 - i regolamenti interni;
 - le cariche sociali, con indicazione specifica dei curricula e dei compensi percepiti dai componenti nonché le dichiarazioni relative alla situazione reddituale dei Consiglieri d'Amministrazione; i dati relativi al personale dirigenziale completi di curriculum e dati relativi alla retribuzione fissa e variabile; il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. n. 231/2001;
 - il codice etico;
 - le gare e gli appalti;
 - le procedure di reclutamento;
 - gli incarichi di consulenza;
 - i documenti attestanti l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di anticorruzione.

Art. 22 Adempimenti in materia di sicurezza

1. Il CSI nell'espletamento dei servizi dovrà rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro adottando ogni provvedimento e cautela necessaria per garantire l'incolumità delle persone. In particolare le parti si impegnano a rispettare quanto dettato dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. in tema di cooperazione e coordinamento. A tal fine e per ogni ulteriore occorrenza il CSI dovrà rapportarsi con il Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione della Città e dovrà essere redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) prima dell'inizio dei servizi oggetto della presente Convenzione.

Art. 23 Oneri fiscali e spese

1. Gli eventuali oneri fiscali e le spese di registrazione inerenti e conseguenti alla stipulazione della presente Convenzione sono poste a carico della parte richiedente.
2. La presente Convenzione è soggetta a registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 131 del 26.04.1986.



CITTA' DI TORINO



Art. 24 Modifiche

1. La presente Convenzione può essere integrata e modificata su richiesta delle Parti e previo accordo tra le stesse. Le eventuali modifiche, integrazioni, o interpretazioni devono essere formulate con atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

Art. 25 Norme di rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto dalla presente Convenzione e relativi Allegati, nonché dalle eventuali successive modificazioni e integrazioni, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, per quanto applicabile.

Torino, li _____

La Città di Torino

Il CSI-Piemonte

Il presente atto viene sottoscritto digitalmente da entrambi le parti

h

Catalogo e Listino dei servizi del CSI

A valere dal 1° gennaio 2017



A small, handwritten signature or mark in black ink, located in the bottom right corner of the page. It appears to be a stylized letter 'h' or a similar mark.

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
1.1. SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE.....	3
1.2. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DEL SIR.....	4
2. STRUTTURA DEL NUOVO CATALOGO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
2.1. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI DEL CATALOGO	7
2.2. SERVIZI IT	8
2.3. STRUMENTI.....	20
2.4. FIGURE PROFESSIONALI	22
2.5. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI	26
2.6. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE	48
2.7. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI	53
3. LISTINO	60
3.1. SERVIZI IT A MISURA	60
3.2. STRUMENTI.....	60
3.3. FIGURE PROFESSIONALI	61
3.4. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI	62
3.5. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE	70
3.6. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI	71
3.7. MODALITÀ DI OFFERTAZIONE E STIMA DEI COSTI, DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE	77

1. Introduzione

Il Catalogo e Listino del CSI definisce i contenuti ed i corrispettivi economici dei servizi forniti dal Consorzio ai Consorziati.

Il Catalogo è ampio ed articolato in quanto rispecchia in modo esaustivo l'insieme dei servizi utili allo sviluppo e alla gestione dei sistemi informativi dei committenti e delle loro componenti, e delle informazioni da essi gestite.

La nuova organizzazione dei servizi in cui si articola il Catalogo ha l'obiettivo primario di coniugare le peculiarità del Consorzio con l'esigenza di assicurare la valutazione della congruità, in particolare consentendo il confronto tra l'offerta del CSI e i servizi messi a disposizione della PA da Consip; è stata altresì incrementata la quota di servizi offerti con una quantificazione a misura.

I servizi descritti nel presente Catalogo e Listino sono proposti a tutti i Consorziati.

1.1. Sistema Informativo regionale

Al fine di una migliore comprensione del Catalogo e della strutturazione dei suoi contenuti è utile una breve introduzione che correla i contenuti del Catalogo al Sistema Informativo regionale e all'organizzazione per servizi dello stesso.

I contenuti del presente Catalogo sono strettamente correlati all'organizzazione del Sistema Informativo regionale (Slr) gestito da CSI per conto dei Consorziati.

Con Slr indichiamo l'insieme di risorse, componenti tecnologiche, attività e processi organizzati in più sottosistemi a disposizione dei Consorziati del CSI in forma di servizi, e quindi dei loro utenti interni ed esterni.

Caratteristica fondante del Slr è l'impegno dei Consorziati per massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi informativi disponibili a livello regionale attraverso la condivisione ed integrazione delle soluzioni adottate, pur salvaguardando la specificità e l'autonomia decisionale di ogni committente in merito alle scelte organizzative del proprio sistema informativo.

All'interno del Slr si riscontra una variegata combinazione di componenti, soluzioni e servizi: alcune di uso generalizzato e trasversale realizzate su investimento del Consorzio, quali ad esempio il data center; altre realizzate con investimento condiviso dei Consorziati, tra queste il sistema di gestione documentale Doqui; altre ancora, specifiche del singolo Consorzio, realizzate su investimento dello stesso e si tratta della gran parte delle soluzioni applicative.

In particolare all'interno del Slr sono riconoscibili i Sistemi Informativi dei tre principali enti Consorziati, Regione, Città di Torino e Città Metropolitana di Torino, quali insiemi di servizi messi a disposizione di ognuno, in parte dedicati al singolo committente, in parte condivisi tra più enti.

Oltre ai sistemi informativi dei tre enti principali il Slr comprende una ampia gamma di servizi rivolti ad altri enti quali aziende sanitarie, enti locali, agenzie, ecc. che arricchiscono e supportano i singoli sistemi informativi facilitando la gestione di funzioni istituzionali trasversali.

Alcune tra le specifiche soluzioni realizzate su incarico ed investimento di un singolo Consorziato, come ad esempio lo Sportello Unico Attività Produttive (Suap) o il Modello Unico Digitale per l'Edilizia (Mude), sono state successivamente messe a disposizione e quindi utilizzate da numerosi enti regionali, talvolta a fronte di una compartecipazione ai costi di gestione.

Il Catalogo elenca e descrive l'insieme dei servizi utili allo sviluppo e gestione di tale varietà di risorse ed il Listino fornisce gli elementi utili ad una corretta e trasparente partecipazione dei Consorziati alla copertura dei costi complessivi.

1.2. Organizzazione dei servizi del Slr

I servizi esercitati sul Slr comprendono: servizi applicativi (Bilancio, Anagrafe,...), servizi di supporto e cooperazione (autenticazione, interoperabilità,...) e servizi infrastrutturali (data center, gestione pdl, ...) funzionali alla implementazione ed erogazione dei servizi applicativi; tutti questi servizi sono descritti nel Portafoglio dei Servizi del CSI.

All'interno del Slr sono previsti inoltre i Servizi IT (sviluppo software, manutenzione, customer service desk, ecc.) funzionali alla realizzazione e gestione dei servizi precedenti.

I servizi applicativi sono i servizi messi a disposizione degli utilizzatori per accompagnare uno specifico processo: erogare un cedolino stipendi, produrre il bilancio, effettuare una gara d'acquisto, erogare contributi agli agricoltori, produrre certificati anagrafici, ecc.

I servizi applicativi sono realizzati combinando: software applicativo, servizi di supporto e cooperazione, servizi infrastrutturali, servizi IT (progettazione, sviluppo, manutenzione, monitoraggio, schedulazione, gestione sistemistica, customer service desk, ecc.).

Per aumentare l'efficacia dei servizi applicativi ed assicurare l'interoperabilità necessaria al funzionamento complessivo del sistema informativo il Consorzio ha predisposto un insieme di servizi di supporto e cooperazione comuni ai servizi applicativi (es. gestione dell'identità e accesso, management dell'output, interoperabilità dati,...).

I servizi infrastrutturali forniscono le "capability" (potenza di calcolo, funzioni di storage, connettività) necessarie alla erogazione condivisa dei servizi applicativi.

Per assicurare lo sviluppo e la corretta erogazione dei servizi, il Consorzio fornisce ai Consorziati:

- attività strettamente tecnico specialistiche in ambito IT (progettazione, sviluppo, manutenzione, monitoraggio, schedulazione, gestione basi dati e sistemistica, service desk, ecc.);
- attività di supporto (presidio della logica applicativa, gestione e analisi dei dati, supporto specialistico organizzativo/normativo, ecc.) che presuppongono competenze IT unite a elevata e specifica conoscenza relativa alla materia trattata (tributi, contabilità, demografia, lavoro, salute, socio assistenziale, ecc.) ed al contesto proprio dei committenti.

Ogni servizio del Slr ha un owner a cui spettano le scelte relative alle funzionalità rese, ai livelli di servizio, all'evoluzione e quindi agli investimenti correlati.

Nel caso dei Servizi di Piattaforma di Supporto e Cooperazione¹ e per quelli di Piattaforma Infrastrutturali la ownership è prevalentemente esercitata dal CSI mentre nel caso dei Servizi Applicativi l'ownership è del singolo Consorziato che la esercita attraverso la fruizione dei Servizi IT messi a disposizione dal CSI unitamente agli strumenti utili alla loro corretta erogazione. Nei casi in cui si sia riconosciuta l'utilità della condivisione tra più enti dello stesso Servizio Applicativo, tale servizio viene proposto in forma di Servizio di Piattaforma Applicativo e la ownership è esercitata dal CSI tenuto conto dei bisogni e delle richieste dei diversi enti utilizzatori.

I Servizi Applicativi previsti sono i seguenti:

Servizi Applicativi	
Anagrafe Attività Economiche Produttive	Pagamenti elettronici
Anagrafe aziende agricole	Procedimenti amministrativi in agricoltura
Anagrafiche tributarie	Procedure di backoffice dell'ente
Applicazioni gestionali Organismo Pagatore	Programma Sviluppo Rurale
Archivio e protocollo	Programmazione
Atti amministrativi	Pubblicità e suolo pubblico
Attività produttive	Reti di specialità
Banche dati di riferimento in ambito sanitario	Servizi al mondo agricolo
BI e recupero evasione per la fiscalità	Servizi al personale aggiuntivi
Cartografia	Servizi anagrafici demografici
Commercio	Servizi catastali
Competenze e standard lavoro e formazione professionale	Servizi cimiteriali
Comunicazione digitale	Servizi contabili
Cultura	Servizi di Facility Management
Dematerializzazione pratiche ambientali	Servizi di supporto alle ASR
Edilizia privata	Servizi elettorali
Edilizia pubblica	Servizi formativi
Emergenza Urgenza	Servizi per la sicurezza
Flussi informativi in ambito sanitario	Servizi per la Smart Governance
Formazione professionale	Servizi per l'energia
Gestione bandi	Servizi sanità al cittadino
Gestione degli approvvigionamenti	Servizi trasversali IFPL
Gestione finanziamenti IFPL	Sistemi amministrativo contabili per le aziende sanitarie
Governo e gestione del territorio	Sistemi clinico sanitari per le aziende sanitarie
Identità digitale e profili di accesso	Socioassistenziale
Istruzione	Strumenti di monitoraggio e governo in ambito sanitario

¹ Si rimanda al Capitolo 2 per la definizione di Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione, Servizi di piattaforma Applicativi, Servizi di Piattaforma Infrastrutturali.

Servizi Applicativi	
Lavoro	Supporti decisionali per l'ambiente
Legimatica	Tassa rifiuti
Macchina consiliare	Trasporti
Monitoraggio ambientale	Tributi comunali
Governance e Monitoraggio IFPL	Tributi regionali
Open data e trasparenza	Turismo
Osservatori del commercio e artigianato	

✓

2. Struttura del nuovo Catalogo e descrizione dei Servizi

2.1. Articolazione dei Servizi del Catalogo

Il nuovo Catalogo e Listino, coerentemente con quanto descritto nel capitolo precedente, è strutturato nelle seguenti entità fondamentali:

- **Servizi IT:** attività e funzioni IT riconoscibili in termini di contenuti e risultati esercitate prevalentemente sugli Asset² dei committenti; per l'erogazione dei Servizi IT il CSI utilizza in modo condiviso tra i committenti alcuni **Strumenti** tecnologici.
- **Servizi di Piattaforma:** servizi proposti ai committenti in modalità condivisa ed integrata, valorizzati con un corrispettivo comprensivo dei costi di fruizione del servizio; sono valorizzati con metriche specifiche in funzione dei volumi fruiti. Si distinguono in:
 - **Applicativi:** si tratta di piattaforme software che forniscono all'utente finale uno specifico output, ad esempio i servizi di gestione del personale o i servizi di posta elettronica;
 - **Supporto e Cooperazione:** ancillari ai servizi applicativi e funzionali alla loro interoperabilità e cooperazione quali ad esempio la gestione dell'identità e accesso o il management dell'output;
 - **Infrastrutturali:** mettono a disposizione la potenza di calcolo, le funzioni di storage, i servizi di rete e di sicurezza perimetrale necessari all'esecuzione dei servizi applicativi, ad esempio servizi cloud o servizi di data center.

Il presente Capitolo riporta, nei paragrafi che seguono l'articolazione di dettaglio dei Servizi sopra citati e la loro descrizione; il successivo Capitolo 3 contiene il Listino prezzi dei servizi offerti e illustra le modalità di offerta, rendicontazione e fatturazione dei corrispettivi come previsto dall'articolo 7 comma 3 dello Statuto del CSI.

² Asset: insieme delle applicazioni e delle infrastrutture a supporto dei processi dei committenti.

2.2. Servizi IT

I Servizi IT offerti da CSI sono quantificati in base alle metriche che meglio consentono il confronto con i riferimenti Consip o di mercato, sono elencati nella tabella seguente e successivamente descritti.

Servizi IT	Metrica	Strumenti a supporto
Governo	gg/pp	N/A
Asset, Compliance e Security Management	gg/pp	Strumenti per la sicurezza e l'asset management
Supporto specialistico	gg/pp	N/A
Formazione	gg/pp	N/A
Gestione operativa applicazioni	gg/pp	Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni Strumenti per il rilascio in esercizio
Manutenzione correttiva	Function Point	N/A
	gg/pp	N/A
Manutenzione perfetta	gg/pp	N/A
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	gg/pp	Strumenti abilitanti i servizi Web
Customer Service Desk	Ticket	N/A
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	gg/pp	N/A
Servizi accessori	gg/pp	N/A
Altri servizi ad hoc	gg/pp Metriche specifiche definite a livello contrattuale	N/A

2.2.1. Governo

Descrizione:

Ogni sistema informativo, così come ogni sua componente complessa, ad esempio i singoli servizi applicativi, richiedono una funzione di governo sia nella fase di realizzazione sia nella fase di erogazione del servizio. Il governo garantisce, durante tutto il ciclo di vita, che il sistema informativo e le sue componenti producano e mantengano «valore» o utilità per gli utilizzatori, che le finalità ed i benefici attesi siano perseguiti con una adeguata qualità, che i costi siano ottimizzati ed i rischi siano gestiti.

Il CSI da sempre accompagna i Consorziati nell'esercizio delle funzioni di governo del SIr e dei sistemi informativi che lo compongono, con particolare attenzione agli Enti principali.

Nel passato tali attività non erano esplicitate e formalizzate nel rapporto contrattuale tra Consorzio ed Enti; la crescente complessità della funzione, correlata alla crescita delle competenze richieste nel governo di un sistema informativo, la necessità di maggiore trasparenza anche ai fini della valutazione di congruità dei servizi resi rendono opportuno prevedere e rappresentare tali attività.

L'attività di governo comprende quindi l'esercizio di diverse funzioni che in buona parte si rivolgono al Sistema Informativo di un singolo committente, e in quota minore afferiscono al Sir nel suo complesso; tali attività, connotate da una forte valenza strategica, sono le seguenti:

- Presidio evoluzione normativa: attività continuativa di analisi dell'evoluzione normativa riferita all'ICT, ai fini della verifica degli impatti sul SIr, analisi delle modalità di adempimento, predisposizione di strumenti di supporto alle decisioni strategiche dei committenti; attività di consulenza strategica e organizzativa di supporto alle decisioni relativamente alle scelte implementative ed evolutive del complesso del Sistema Informativo in uso; descrizione di scenari alternativi e redazione di sintesi direzionali per i tavoli di confronto.
- Presidio evoluzione tecnologica e del mercato: monitoraggio dei principali trend tecnologici del mercato ICT e verifica delle innovazioni potenzialmente utili allo sviluppo dei Sistemi Informativi dei committenti; monitoraggio dell'offerta ICT per la PA.
- Supporto alle politiche di sourcing: analisi specifiche con particolare riguardo alle scelte "make or buy".
- Disegno e pianificazione del sistema informativo di riferimento: disegno e mantenimento della architettura complessiva del Sistema Informativo dell'ente, quale riferimento per la progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi, assicurando la conoscenza, la completezza, la consistenza delle diverse componenti del sistema, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione data e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione (Enterprise Architecture); attività di governo e promozione dell'evoluzione infrastrutturale e di rete complessiva coerentemente allo sviluppo tecnologico del mercato e alle linee guida nazionali ed internazionali ed in funzione delle esigenze strategiche ed operative dei committenti; attività di IT management, con l'obiettivo di garantire per l'ente di riferimento il coordinamento di iniziative trasversali, che agiscono su diverse aree di materia, presidiando dipendenze e tematiche di integrazione progettuale e fornendo ove richiesto servizi di consulenza specialistica sulle tematiche di competenza.



- **Gestione della domanda:** raccolta e gestione delle richieste dei committenti, disegno delle soluzioni applicative e infrastrutturali in coerenza con gli indirizzi strategici, le scelte architetture e tecnologiche del Sistema Informativo dell'ente; valutazione di fattibilità, pianificazione e definizione dei macro-requisiti, degli obiettivi in input alle attività di sviluppo e gestione e stima dei costi complessivi e dei tempi di realizzazione; presidio della relazione con i committenti sotto il profilo della pianificazione economico finanziaria di definizione del budget, definizione dei rapporti contrattuali e convenzionali, monitoraggio dei contratti.
- **Program Management:** attività di pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento delle attività di realizzazione ed avvio dei progetti e successiva erogazione dei servizi previsti così da garantirne l'efficacia, intesa come capacità di raggiungere l'obiettivo contrattualmente definito, e l'efficienza, intesa quale capacità di ottenere il risultato atteso con i minori mezzi (costi) o il maggior risultato con i mezzi a disposizione (ottimizzazione).
- **Monitoraggio e valutazione:** monitoraggio continuo dell'insieme delle attività e dei relativi costi e livelli di servizio attesi, individuando e attuando le eventuali azioni correttive necessarie; reporting direzionale di sistema; attuazione della customer satisfaction finalizzata a misurare l'effettiva percezione della qualità erogata.

Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

Output:

- Rendicontazione Tecnica ed Economica sui volumi di servizio erogati;
- Relazioni specifiche che, a titolo di esempio possono riguardare: documentazione di raffronto su ipotesi di "make or buy"; piano degli investimenti e piano della ricerca; reportistica Enterprise Architecture sulle relazioni tra dati, software, hardware e reti per committente; raccolta dei bisogni, definizione dei macro-requisiti e modellazione delle soluzioni; studi di fattibilità; piani triennali e annuali; piani di attuazione delle attività progettuali e dell'evoluzione del portfolio; documentazione funzionale al risk management; documentazione sull'avanzamento dei lavori; customer satisfaction survey; benchmarking.

SLA:

- N/A

2.2.2. Asset, Compliance e Security Management

Descrizione:

- **Asset Management:** attività di raccolta, mantenimento e reporting delle informazioni sugli asset in uso di titolarità del committente, anche al fine di supportarlo nell'adozione di programmi di evoluzione degli asset stessi, indirizzando le decisioni su investimenti e interventi di manutenzione.



- **Compliance Management**: definizione, implementazione e gestione di policy, linee guida e regolamenti atti ad assicurare la conformità dei servizi forniti alle normative di riferimento.
- **Security Management**: l'attività è volta a tutelare la privacy, l'integrità e la continuità dei servizi della PA; il CSI svolge queste attività di concerto con il CERT-PA (Computer Emergency Response Team Pubblica Amministrazione) e partecipa al progetto di monitoraggio del CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche). Comprende attività di individuazione delle minacce di tipo informatico comprensiva delle attività di analisi della sicurezza applicativa, valutazione del rischio associato; implementazione e mantenimento di misure atte ad assicurare la massima sicurezza nella erogazione dei servizi e nel mantenimento della correttezza ed integrità dei dati. Il servizio è organizzato per poter svolgere una analisi di sicurezza sia in modalità statica sia in modalità dinamica ed offrire i servizi di supporto trasversale necessari alla progettazione e realizzazione dei prodotti.
- **Gestione licenze e contratti**: gestione dell'approvvigionamento e dei rapporti contrattuali passivi dei servizi esterni.

Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

Output:

- Disponibilità degli asset.

SLA:

- N/A

2.2.3. Supporto specialistico

Descrizione:

- **Attività di supporto all'Ente** sui temi dello sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali, come ad esempio:
 - studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi;
 - consulenza ad alto livello sull'uso del sistema e delle sue componenti;
 - supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in materia digitale, con particolare riferimento alla coerenza tra digitalizzazione dei processi e rispetto delle norme che regolano gli iter amministrativi nelle diverse materie di competenza dell'ente;
 - supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione inter-enti al fine di avviare iniziative di riuso di applicazioni specifiche;
 - supporto inerente una specifica tematica o uno specifico settore, in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del contesto di riferimento;

- supporto specialistico in tema di infrastrutture tecnologiche sia di carattere consulenziale per avvio di nuove iniziative, sia di carattere operativo sui servizi erogati in ambito infrastrutturale, di reti e sicurezza ICT. Può comprendere anche supporto specialistico sul tema della continuità operativa, per la progettazione, predisposizione, gestione e aggiornamento degli studi di fattibilità tecnica, delle Business Impact Analysis (BIA), dei Piani di Continuità Operativa (PCO) e di Disaster Recovery (PDR).

Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

Output:

Ove previsti:

- Relazioni.
- Documentazione specifica (ad esempio Piano di Disaster Recovery).

SLA:

- N/A

2.2.4. Formazione

Descrizione:

- **Formazione:** servizi di progettazione, realizzazione contenuti ed erogazione di attività di formazione, informazione e change management, in presenza e in rete, finalizzati all'aggiornamento e allo sviluppo:
 - delle conoscenze e delle competenze digitali;
 - delle competenze relativamente alla tematica, all'area applicativa o all'area infrastrutturale.
- **Addestramento:** attività formativa rivolta agli utenti relativamente alle soluzioni applicative o infrastrutturali che realizzano i servizi applicativi del portafoglio. L'attività ha il fine di massimizzare l'efficacia nell'uso del servizio da parte degli utenti.

Modalità di offerta e di rendicontazione:

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

Output:

- Corsi.
- Materiale didattico.

SLA:

- CSSFOR – Customer Satisfaction Survey della Formazione – L'indicatore rileva il livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso questionario.

2.2.5. Gestione operativa applicazioni

Descrizione:

Attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi (inclusi quelli decisionali e geografici). Può comprendere:

- Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi e delle richieste degli utenti (Service control room): attività di monitoraggio di request³ e incident⁴ finalizzata a presidiare i processi di erogazione dei servizi; comprende, dove applicabile, la correlazione con altre attività integrate nel ciclo di vita delle applicazioni e delle componenti di un sistema informativo.
- Gestione malfunzionamenti (incident): attività di troubleshooting degli incidenti e/o problemi rilevati nel funzionamento dei servizi applicativi; adozione delle azioni correttive necessarie al ripristino del normale funzionamento anche ricorrendo eventualmente a soluzioni di by pass applicativi laddove necessario.
- Backoffice applicativo: gestione delle attività funzionali all'esercizio delle applicazioni (monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità del prodotto software e dell'infrastruttura, monitoraggio e verifica delle procedure batch, schedulazione di job di integrazione e relativo controllo dell'andamento, controllo log dei servizi di integrazione); attività proattive di prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo; controlli sull'integrità e la coerenza delle basi dati gestionali, decisionali e geografiche allo scopo di prevenire le incongruenze sui dati dovute al sistema, sia a livello di singolo dato sia per bonifiche estese.
- Correzione dati (request): individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese.
- Collaudo e messa in esercizio: gestione dei rilasci verso gli ambienti di collaudo ed esercizio (produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione, deployment e gestione nell'ambiente specifico) e aggiornamento del repository delle anagrafiche aziendali per i prodotti gestiti.
- Gestione della configurazione: individuazione e predisposizione di tutti gli item di configurazione (identificazione), creazione e modifica delle baseline di configurazione (controllo), verifica ed aggiornamento dello stato delle baseline (audit), compreso l'aggiornamento della documentazione operativa del servizio.

³ Per Request si intende una richiesta riguardante servizi previsti a Catalogo.

⁴ Per Incident si intende la segnalazione di malfunzionamenti ed anomalie.



- Gestione credenziali di accesso: copre l'intero ciclo di vita delle credenziali gestite.
- Gestione profilazione applicativa: gestione del ciclo di vita delle abilitazioni per l'accesso ai diversi servizi applicativi (ruoli ed attributi).
- Controllo operativo 24x7: verifica continuativa (h 24 7x7 gg) del regolare funzionamento delle componenti software volta alla tempestiva risoluzione delle eventuali anomalie riscontrate.

Le segnalazioni di malfunzionamenti e le request utente sono raccolte dal Customer Service Desk (CSD) quando previsto, o veicolate attraverso un unico punto di contatto definito dal Cliente laddove non previsto il CSD.

Modalità di offerta e di rendicontazione:

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con importo articolato per Servizio Applicativo.

Output:

N/A

SLA:

- STRINC – Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che non hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.
- STRTRD – Stratificazione tempi di Risoluzione Trattamento Dati – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione delle richieste che prevedono attività di trattamento dati.

2.2.6. Manutenzione correttiva

Descrizione:

- Manutenzione correttiva: attività di correzione degli errori rilevati sul codice dei prodotti applicativi (inclusi decisionali e geografici) sviluppati.

Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).

Output:

- Prodotto software corretto.

SLA:

- STRMAC – Stratificazione tempi risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione (intesi come tempi intercorrenti tra la segnalazione e la messa in produzione della patch software a soluzione del

bug) delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.

- RTRMAC – Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC – L'indicatore misura il rispetto dei tempi previsti per la soluzione del malfunzionamento applicativo (incident) in forma temporanea (con soluzione bypass) o definitiva (con rilascio della patch software) in funzione della priorità assegnata alla richiesta.

2.2.7. Manutenzione perfettiva

Descrizione:

- *Manutenzione perfettiva*: comprende le attività volte ad assicurare interventi per migliorare la qualità del servizio, che non incrementano il valore patrimoniale del bene (es: migliorie delle performance dell'applicativo attraverso il tuning; modifiche generali di impostazione dell'interfaccia utente che non implicano la modifica di funzionalità; interventi volti a securizzare l'applicativo).

Modalità di offerta e di rendicontazione:

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).

Output:

- Prodotto software mantenuto.

SLA:

- RDCPERF – Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva – L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per l'attuazione degli interventi in risposta alle richieste utente (request) che hanno dato origine ad un intervento di manutenzione perfettiva.

2.2.8. Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti

Descrizione:

Il servizio include le attività volte ad assicurare il governo e la gestione del ciclo di vita dei dati e dei contenuti che vengono utilizzati e alimentano tutti gli applicativi e che non attengono la gestione operativa degli applicativi stessi; più in dettaglio comprende:

- attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti in genere (documenti, pagine web, ecc.), quali ad esempio analisi, aggiornamento e bonifica banche dati, elaborazione e diffusione dati per allineamenti tra le basi dati regionali e le basi dati della PA centrale attraverso l'utilizzo di servizi applicativi;
- attività di Business Intelligence che include l'aggiornamento dei sistemi decisionali dall'alimentazione delle basi dati al delivery delle informazioni; comprende l'elaborazione di indicatori di sintesi, attività di analisi statistica, servizi di data quality e di anonimizzazione dei dati;



- rilevamento, aggregazione ed elaborazione di dati geografici, analisi spaziale e geostatistica, predisposizione di allestimenti cartografici, stampa di cartografie, rappresentazione di dati in forma grafica e/o visuale, pubblicazione e aggiornamento di geo-servizi;
- aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile con contenuti testuali, grafici e multimediali; gestione dei contenuti di canali social e community on line.

Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

Output:

N/A

SLA:

- STRTDC – Stratificazione tempi di Risoluzione Trattamento Dati e Contenuti– L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di evasione delle richieste che prevedono attività di trattamento dati e contenuti (Complementare a STRTRD).
- STRGWP – Stratificazione tempi di evasione richieste Portali e Siti WEB – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di evasione delle richieste che prevedono attività di aggiornamento dei Siti WEB e dei Portali.

2.2.9. Customer Service Desk

Descrizione:

- Punto unico di contatto rivolto a tutti gli utenti fruitori del servizio per la raccolta delle richieste; accoglie, traccia, risolve o smista, tramite un prodotto di trouble ticket management, le richieste ricevute. Eroga un'assistenza di primo livello articolata in: How to Use - fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi: risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo, informazioni generiche sul servizio; Assistenza logica applicativa - fornisce all'utente tutte le informazioni legate all'uso delle procedure e l'assistenza finalizzata a spiegare all'utente la logica e gli algoritmi utilizzati nelle varie funzionalità; Raccolta e verifica malfunzionamenti - riceve e gestisce le segnalazioni di malfunzionamento relativamente alle componenti di servizio anche verificando la configurazione delle componenti infrastrutturali in uso (postazione di lavoro, browser, certificati digitali, rete, ecc.) laddove forniti dal Consorzio o previsto contrattualmente; Verifica credenziali - soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso.

Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).

Output:

- Rendicontazione Tecnica ed Economica.

SLA:

- ACCTRA – Numero chiamate abbandonate in coda – L'indicatore misura il numero delle chiamate abbandonate in coda rispetto al numero totale di chiamate pervenute al centro unico di contatto su una specifica coda telefonica dedicata.
- STRTRR – Stratificazione tempi di risoluzione richieste –L'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività volte a garantire l'assistenza agli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi.

2.2.10. Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa

Descrizione:

- Sviluppo: sviluppo di nuovi programmi o componenti software, inclusi i decisionali e geografici; rifacimento di sistemi applicativi in essere; personalizzazioni di software acquisiti dal mercato o open-source o ancora in riuso. Il servizio di Sviluppo include le fasi che vanno dall'analisi funzionale sino alla fase di test funzionale; restano escluse le attività preliminari quali la definizione dei requisiti di dettaglio e quelle finali come la progettazione del servizio, il collaudo e il rilascio in esercizio.
- Manutenzione evolutiva: interventi volti a modificare o integrare le funzionalità di prodotti preesistenti.
- Manutenzione adeguativa: comprende le attività di adeguamento del software a seguito di cambiamenti normativi o tecnologici.

Modalità di offerta e di rendicontazione:

- le attività non puntualmente definibili a inizio anno sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo); successivamente sono emesse proposte puntuali approvate con ordini di esecuzione da parte dell'Ente.
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con importo dettagliato a livello di Servizio Applicativo.

Output:

- Nuovo prodotto software o prodotto software mantenuto.

SLA:

- RDCSVIL – Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo – L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per la consegna di un deliverable di sviluppo, secondo l'ultimo piano di lavoro concordato e sottoscritto fra CSI e il committente.



2.2.11. Servizi accessori

Descrizione:

- Servizio accessorio: con servizio accessorio si fa riferimento a servizi complementari rispetto agli altri servizi IT presenti a Catalogo e utili a soddisfare casi specifici in cui il servizio standard non copre tutte le esigenze dell'ente. A titolo di esempio i seguenti servizi sono complementari al servizio di Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa:
 - Definizione dei requisiti di dettaglio: definizione di dettaglio dei requisiti funzionali e non funzionali (produzione di una vista d'insieme del sistema), stesura della macro pianificazione, eventuale realizzazione di prototipi funzionali.
 - Progettazione e avvio del servizio: progettazione delle specifiche di gestione operativa del servizio, e delle specifiche di assistenza funzionale del servizio; definizione e allestimento delle procedure di monitoraggio, gestione della sicurezza, ecc.; predisposizione ambienti di test utente, addestramento degli operatori per l'erogazione del servizio, implementazione strumenti di automation, dimensionamento sistema e progettazione e mantenimento architettura deploy, configurazione e implementazione della schedulazione.
 - Monitoraggio tecnico dell'avanzamento lavori: impostazione e verifica del corretto svolgimento delle attività di sviluppo secondo la pianificazione concordata.
 - Test e Validazione tecnici: Validazione architettura e test prestazionali.
 - Attività di progettazione e realizzazione di migrazione dati dai sistemi preesistenti.

Modalità di offerta e di rendicontazione:

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un importo articolato coerentemente con la granularità del Servizio IT che complementano.
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con un importo articolato coerentemente con la granularità del Servizio IT che complementano.

Output:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

SLA:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

2.2.12. Altri servizi ad hoc

Descrizione:

- Servizio ad hoc: con servizio ad hoc si fa riferimento a tutti i casi di fornitura di servizi di progettazione, realizzazione e gestione di sistemi, non riconducibili alle voci precedenti.

Modalità di offertazione e di rendicontazione:

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un importo complessivo per l'intero committente o articolato a livello di Servizio Applicativo.
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con un importo complessivo per l'intero committente o articolato a livello di Servizio Applicativo.

Output:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

SLA:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'h' or similar character.

2.3. Strumenti

Gli Strumenti sono soluzioni tecnologiche che il CSI utilizza in modo condiviso tra i committenti come facility per l'erogazione dei Servizi IT.

Gli strumenti sono valorizzati secondo metriche specifiche e il loro valore costituisce una componente di costo del servizio IT associato.

Strumento	Servizio IT	Regola di ripartizione
Strumenti per la sicurezza e l'asset management	Asset, Compliance e Security Management	Volumi di fruizione attribuiti in base al numero di gg/pp spesi sul Servizio IT associato.
Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni	Gestione operativa applicazioni	Volumi di fruizione attribuiti in base al numero di gg/pp spesi sul Servizio IT associato.
Strumenti per il rilascio in esercizio	Gestione operativa applicazioni	A unità di rilascio.
Strumenti abilitanti i servizi Web	Gestione dati e contenuti	Volumi di fruizione associati alle istanze attivate di CMS, motori di ricerca e SMS inviati.

2.3.1. Strumenti per la sicurezza e l'asset management

Descrizione:

Strumenti dedicati alla riduzione del rischio di accesso non consentito ai dati. Gli strumenti consentono sia il rilevamento di potenziali vulnerabilità presenti nei servizi applicativi, sia la gestione preventiva di attacchi tramite tecnologie di "intrusion detection".

2.3.2. Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni

Descrizione:

La gestione operativa delle applicazioni utilizza diversi strumenti volti ad automatizzare, monitorare e supportare le diverse attività che compongono il servizio; più in dettaglio sono inclusi:

- Strumenti dedicati alla gestione delle componenti tecnologiche a supporto dell'ingegnerizzazione del ciclo di vita delle applicazioni.
- Strumenti dedicati alla verifica delle prestazioni e alla disponibilità dei servizi applicativi gestiti.
- Strumenti dedicati a garantire la disponibilità e la compartimentazione di infrastrutture dedicate per le fasi di sviluppo, test e collaudo dei servizi applicativi.

- Strumenti per l'interoperabilità dei servizi applicativi che compongono il SIr, secondo le architetture SOA quali gli strumenti per l'API Management dedicati alla registrazione dei Servizi esposti dai sottosistemi e dei relativi end-point, nonché la registrazione delle applicazioni fruitrici di tali Servizi; tali strumenti realizzano anche le funzionalità di gateway consentendo la connessione controllata fra applicazioni fruitrici e servizi esposti.
- Strumenti per la standardizzazione delle soluzioni di integrazione delle applicazioni.
- Strumenti per la gestione delle infrastrutture della Server Farm e delle attività di schedulazione, monitoraggio operativo e troubleshooting.

2.3.3. Strumenti per il rilascio in esercizio

Descrizione:

Includono le fasi dedicate al rilascio in esercizio del software realizzato comprendenti le operazioni finalizzate ad eseguire gli opportuni test e controlli della configurazione atti a garantire il corretto funzionamento dell'applicativo nell'infrastruttura aziendale ed il successivo deployment nell'ambiente di esercizio; comprendono inoltre le attività di test di vulnerabilità preliminari alla messa in esercizio del software.

2.3.4. Strumenti abilitanti i servizi Web

Descrizione:

Strumenti dedicati alla standardizzazione delle soluzioni di Content Management System, motori di ricerca semantica e invio di Short Message Service.



2.4. Figure professionali

Le figure professionali utilizzate per valorizzare i servizi basati su tale metrica sono le seguenti.

Figura Professionale	Descrizione sintetica
Account	Ha l'obiettivo di presidiare la relazione con il Cliente di riferimento, fornire supporto per la formalizzazione della domanda, la pianificazione strategica, la definizione delle strategie di sviluppo di mercati e clienti. Applica la conoscenza dell'ICT, dei sistemi informativi e di temi amministrativi e marketing nella gestione della relazione con i committenti.
Addetto al servizio	Si occupa della gestione operativa di un servizio applicativo o infrastrutturale anche in risposta alle richieste di assistenza dei Clienti.
Addetto assistenza PdL (Posto di Lavoro)	Gestisce le richieste di assistenza relative all'utilizzo delle PdL provenienti dagli utenti attraverso il Customer Service Desk e si fa carico della ricerca della soluzione fino al ripristino della completa funzionalità della postazione di lavoro.
Amministratore base dati	E' responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di basi di dati complesse e definisce, al contempo, le politiche aziendali di impiego e utilizzo delle risorse costituite dai dati. Relativamente alla componente dati, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare i sistemi, di implementare la strategia di sicurezza e recovery per i dati, di realizzare tutta la documentazione tecnica di supporto. Coordina tutte le attività di progettazione, design ed amministrazione di database, compresi estrapolazione e trattamento dei dati, disaster recovery e ottimizzazione delle performances.
Analista	E' responsabile della rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente nell'ambito di un progetto sia esso di sviluppo o di servizio; della scelta dell'architettura applicativa della soluzione proposta; della redazione delle specifiche tecniche e della system integration. Garantisce la copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità sw, ecc.) del software realizzato. Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza. Coordina l'attività di sviluppo e sovrintende all'attività degli analisti programmatori e sviluppatori nelle fasi di realizzazione e test. Può specializzarsi in differenti contesti (analisi dei sistemi applicativi, analisi dati, analisi di processo, interfacce utente, erogazione di servizi, test...) e in differenti tecnologie applicative (sistemi gestionali, sistemi decisionali, web e portali, sistemi territoriali, ...). L'analista opera in uno o più contesti e tecnologie applicative.
Analista di business	Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di nuove opportunità di miglioramento dei processi e di ottimizzazione dei servizi e dei sistemi. Dialoga con i committenti recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione, di complessità tematica e garantisce il recepimento dei requisiti raccordandosi con le funzioni produttive.

Figura Professionale	Descrizione sintetica
Analista programmatore	Ha un ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi, nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo. Ha competenze nelle diverse specializzazioni, sia nel campo degli applicativi gestionali, dei servizi web, dei conoscitivi, mobile, ecc. Contribuisce al disegno dei nuovi sistemi e progetta il software partendo dai documenti di analisi e macro disegno predisposti da e con l'analista o l'analista di business, progetta le modifiche del software per la manutenzione evolutiva, adeguativa, perfetta e correttiva. Effettua la stesura di programmi originali e la revisione di quelli esistenti, conduce le prove pratiche di funzionamento dei programmi per la loro messa a punto finale.
Architetto	Presidia le architetture di riferimento, i servizi tecnologici e applicativi; promuove la definizione e il mantenimento delle soluzioni adottate confrontandosi anche con l'offerta del mercato. Valuta la rispondenza del software ai requisiti definiti. Identifica, verifica e propone soluzioni per migliorare la produttività dell'utente finale attraverso: uso ottimale di un pacchetto software, integrazione tra diversi moduli di pacchetti software (se applicabile), integrazione tra pacchetti software. Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard.
Capo progetto	E' responsabile della valutazione (stima di tempi, costi, rischi, risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico, dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati, nel rispetto degli accordi contrattuali.
Demand Manager	Esegue la revisione dei processi organizzativi ed operativi dell'Ente committente in funzione degli obiettivi individuati, ad esempio l'introduzione di nuovi sistemi informativi, di metodologie di lavoro più snelle, di una diversa interazione con gli utenti nell'ottica CAD e sistemi al cittadino). Traccia le linee guida per identificare la soluzione di ridisegno dei processi. Supervisiona i momenti fondamentali dei progetti esecutivi e monitora il raggiungimento del modello "to be". Pianifica, e verifica il corretto andamento dei servizi e dei progetti.
Gestore governance strategica	Ha la responsabilità di attuare le attività di Governo relative al complesso dei committenti. In particolare: definisce gli indirizzi strategici di innovazione tecnologica dei sistemi ICT e dei processi; individua scenari evolutivi e soluzioni per l'ICT in linea con i trend in ambito PA sia nazionali che internazionali; sistematizza in una visione complessiva i diversi filoni progettuali in essere e li orienta al raggiungimento degli obiettivi strategici dei committenti del Consorzio; crea le condizioni per un'efficace comunicazione a tutti i livelli determinando la pianificazione strategica delle risorse informatiche ed organizzative.



Figura Professionale	Descrizione sintetica
Progettista	E' un esperto senior di prodotto e/o di tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento, coerentemente con le architetture di riferimento e con i requisiti funzionali e non funzionali definiti; tra le possibili aree di competenza sono incluse quelle riguardanti la realizzazione di portali e siti web sia per la parte creativa che per la trasposizione della grafica prodotta in pagine web. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT, con particolare riguardo alle architetture software, curandone anche la sicurezza e le prestazioni; presidia e fa evolvere le tecnologie e le componenti infrastrutturali, promuovendo l'innovazione tecnologica; governa gli aspetti di integrazione e interoperabilità tra i sistemi informativi per il modello federato; presidia il disegno dei sistemi in termini di componenti e flussi logici.
Programmatore	Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista programmatore e desume dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico i requisiti e le linee guida lo sviluppo vero e proprio. E' coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione).
Sistemista	Ha la responsabilità della gestione sistemistica delle infrastrutture di risorse elaborative, interconnessione e telecomunicazione utilizzati per lo sviluppo e l'erogazione dei servizi applicativi. Ha inoltre l'obiettivo di proporre e individuare soluzioni migliorative per incrementare l'efficacia dei processi di gestione e di partecipare ai gruppi di sviluppo tecnico di progetti infrastrutturali.
Specialista business intelligence	È responsabile della progettazione di soluzioni da realizzare con sistemi di Data Warehouse - Business Intelligence. Indirizza attraverso un rigoroso approccio metodologico: la progettazione dell'architettura della soluzione, l'analisi e la riconciliazione delle sorgenti operazionali, l'analisi dei requisiti utente, la progettazione concettuale, la progettazione logica, la progettazione dell'alimentazione, la documentazione di progetto.
Specialista di servizio	Ha come obiettivo l'erogazione e il monitoraggio dei servizi di competenza, applicativi, infrastrutturali, tecnologici o di assistenza.
Specialista GIS	Ha l'obiettivo di gestire, aggiornare e sviluppare i Sistemi Informativi Territoriali dei Clienti di riferimento, per la produzione di dati e per l'erogazione di servizi fortemente caratterizzati da componenti geografiche.

Figura Professionale	Descrizione sintetica
Specialista governance	Ha la responsabilità, entro il proprio perimetro di responsabilità, di: • assicurare l'allineamento strategico del SIr agli obiettivi dei Consorziati attraverso la definizione dei piani strategici IT, e ne garantisce l'evoluzione in coerenza con l'evoluzione di processo e organizzativa della PA e con gli sviluppi della tecnologia e del mercato di riferimento; predispone e mantiene nel tempo il disegno dell'intero Sistema informativo, delle sue componenti e dei suoi dati; definisce le architetture e gli standard IT, l'assetto dell'organizzazione IT, le policy, i livelli di accettabilità, i livelli di servizio IT. • Gestire la pianificazione operativa, il controllo dei dati economici e le attività di reporting. Promuovere proposte progettuali e di innovazione rivolte ai Clienti, valutandone la coerenza con le linee strategiche indicate a livello europeo, nazionale, regionale. • Gestire un set di indicatori per monitorare l'andamento di progetti e servizi; definire ed implementare procedure e tecniche per il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali (Program & Project Management) verificando la coerenza tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione e le soluzioni ICT realizzate. • Svolgere gli approfondimenti di natura legale per garantire l'aderenza delle attività del CSI alla normativa italiana ed europea. • Provvedere a coordinare l'approvvigionamento dei beni, lavori e servizi necessari allo svolgimento delle attività del Consorzio attraverso la gestione di specifiche procedure per l'affidamento degli appalti pubblici.
Specialista sicurezza ICT	Ha come obiettivi: contribuire al buon funzionamento del sistema di sicurezza aziendale identificando e contrastando le minacce ai sistemi informatici, validando le richieste di modifica ai parametri di funzionamento, svolgere controlli su tutto o parte del sistema di sicurezza dei committenti.
Tecnico operatore	Ha la responsabilità di: monitorare le infrastrutture IT e la gestione delle anomalie di esercizio, nel rispetto dei processi interni definiti, delle regole aziendali e della specificità del servizio erogato; gestire le attività di schedulazione, nel rispetto dei processi e delle regole aziendali definite; eseguire le attività previste dal processo di rilascio in esercizio degli applicativi.
Tecnico rilevamenti sul territorio	Ha l'obiettivo di acquisire sul campo i dati necessari agli aggiornamenti della cartografia di base e/o tematica.
Web content specialist	Esperto di applicazioni web, multimediali e mobile, con particolare attenzione alla comunicazione web. Progetta e definisce le specifiche per lo sviluppo e la gestione di siti ed applicazioni multimediali; responsabile del disegno creativo (scelta immagini ed animazioni).

2.5. Servizi di Piattaforma Applicativi

I Servizi di Piattaforma Applicativi sono quelli sotto elencati e sono fruiti dai committenti in modalità condivisa e i loro costi unitari riportati nella sezione Listino del presente documento sono calcolati in base agli attuali volumi di servizio.

Si evidenzia che i servizi di Piattaforma Applicativi presentano potenziali economie di scala che derivano dalla loro fruizione da parte di una molteplicità di enti, pertanto i costi unitari variano in modo inversamente proporzionale ai volumi.

Servizio	Metrica
Albo e monitoraggio dei fornitori	Numero operatori economici
Certificati on line	Numero abitanti
Conservazione digitale documenti	Gigabyte spazio
Dematerializzazione	Numero Utenti – Gigabyte spazio - Numero di invii e ricezioni dalle caselle PEC
E-Payment	Numero transazioni
Facility Management del patrimonio Immobiliare	Numero utenti contemporanei
Fatturazione Elettronica	Numero Fatture
Modulistica Digitale	Numero abitanti
MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia	Numero abitanti
Negoziazioni Elettroniche	Numero gare (lotti di 3)
PSA – Portale per la semplificazione amministrativa	Numero abitanti
Servizi al Personale	Numero cedolini / altre metriche
Sportello Facile	Numero abitanti
SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	Numero abitanti
Telemaco	Numero di Consultazioni oltre le 250
Posta Elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	Numero Caselle
Posta Elettronica Certificata	Numero Caselle

2.5.1. Albo e monitoraggio dei fornitori

Descrizione:

Il servizio di Albo e Monitoraggio Fornitori si inserisce nell'ambito della gestione dei elenchi di operatori economici previsti dalla normativa vigente in tema di contratti pubblici (Codice dei contratti ovvero D. lgs. 50/2016 e s.m.i.).

Il Servizio Albo e Monitoraggio fornitori mette a disposizione le seguenti macro aree funzionali:

- area dedicata all'Accesso per i fornitori per la registrazione e successiva candidatura per lo specifico committente aggregatore;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la gestione delle informazioni e documentazione dei fornitori;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la gestione verifiche sulla documentazione amministrativa dei fornitori (monitoraggio fornitori) e le loro regolarità;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la valutazione delle performance dei fornitori.

Il servizio proposto comprende:

- Avvio: configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio.
- Canone: comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta e il "Customer Service Desk" sia per gli operatori economici sia per gli utenti della pubblica amministrazione.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.2. Certificati on line

Descrizione:

Con Certificati on Line il comune dà la possibilità ai propri cittadini, residenti e non, di richiedere ed ottenere in tempo reale i certificati anagrafici e di stato civile senza doversi recare allo sportello comunale.

I certificati emessi on line hanno la stessa validità legale ed efficacia di quelli rilasciati in modalità tradizionale su supporto cartaceo secondo quanto previsto dal CAD e dalla Circolare n. 62 del 30 aprile 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

L'ente che riceve il certificato cartaceo potrà accedere ad un area riservata di Certificati on Line che permette di confrontare il documento consegnato a mano con l'originale conservato presso l'archivio del servizio. I certificati prodotti sono sottoscritti con firma digitale qualificata di tipo remoto e archiviati in copia conforme all'originale.

La soluzione è erogata tramite il Data Center CSI e non richiede installazione di alcuna componente presso il server del comune.



Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno comprende le attività di configurazione tecnica a carico di CSI necessarie all'avvio operativo di Certificati On line, e include: attivazione e configurazione del Comune nell'infrastruttura del Data Center CSI, configurazione standard dei certificati di interesse, personalizzazione (logo ed eventuali brevi notazioni per i cittadini), supporto alla registrazione presso l'Autorità di Certificazione per l'attivazione della firma automatica digitale che firmerà digitalmente i certificati emessi, integrazione con il sistema di autenticazione di Sistema Piemonte), supporto al fornitore del gestionale dell'anagrafe per l'interscambio dati verso il servizio on line. Sono a carico del fornitore del sistema di gestione dell'anagrafe la realizzazione della componente di interscambio dati verso Certificati on line.
- **Canone:** include i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" e la gestione della firma automatica digitale sopra citata.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.3. Conservazione digitale documenti

Rende disponibile all'ente un servizio di conservazione dei documenti erogato da un conservatore accreditato presso l'Agid, integrato con i sistemi documentali offerti da CSI. Il sistema di integrazione è realizzato attraverso funzioni di base che possono essere arricchite di moduli specifici per ciascun conservatore, per rispondere ad eventuali scelte differenti da parte dell'ente.

Il conservatore assume il ruolo di responsabile del processo di conservazione grazie al riconoscimento della qualifica di Conservatore Accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale, garantendo così l'integrità, la leggibilità e l'autenticità dei documenti nel tempo.

In particolare viene resa disponibile all'ente la soluzione per l'invio dei documenti in conservazione digitale e per la loro indicizzazione e ricerca secondo parametri stabiliti. I documenti da conservare sono organizzati per tipologie omogenee (fatture, determinazioni dirigenziali, delibere, registri di protocollo, ecc...), caratterizzate dai rispettivi metadati (indici). Il servizio web viene erogato in modalità ASP (Application Service Providing) e per il suo utilizzo non è richiesta alcuna installazione specifica sulla postazione dell'utente (è sufficiente un browser web di ultima generazione e l'accesso ad internet). Gli utenti abilitati potranno inviare in conservazione i documenti, ricercarli ed esibirli formalmente tramite le opportune funzionalità esposte all'utente.

A tale servizio erogato via web si affiancano anche servizi di archiviazione, erogati tramite la piattaforma di gestione dei flussi documentali, in grado di inviare in conservazione i documenti tramite procedure automatizzate e secondo criteri definiti.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno comprende le attività di configurazione tecnica a carico di CSI e include: attivazione e configurazione di N. 5 tipologie documentarie standard (registro giornaliero di protocollo, fatture passive, fatture attive, atti amministrativi, contratti) e N. 2 utenti per l'accesso web al servizio di conservazione.
- **Canone:** include la conservazione dei documenti presso il sistema del Conservatore accreditato.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.4. Dematerializzazione

Descrizione:

La piattaforma di dematerializzazione mette a disposizione dell'Ente gli strumenti necessari a realizzare la gestione documentale informatizzata, realizzando processi di dematerializzazione "end to end". La piattaforma di dematerializzazione costituisce un sistema di Electronic Record Management che consente il controllo e il governo (processi) dei record nel ciclo di vita del documento e l'aggiornamento dei contenuti attraverso componenti software che rendono semplici ed affidabili i processi di inserimento, gestione e firma delle informazioni. Tali componenti sono:

- l'applicativo DoQui Acta, che permette la gestione dell'Archivio Ufficiale dell'Ente con le funzioni di archiviazione, conservazione, condivisione e distribuzione della documentazione elettronica, realizzando funzioni di protocollazione in entrata e uscita da un committente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e l'integrazione con le caselle PEC dell'ente. Il sistema gestisce anche l'acquisizione di documenti prodotti da applicativi gestionali esterni;
- il servizio DWD Cruscotto Firma, per la firma digitale dei documenti e una loro approvazione (visto), integrato con l'archivio dell'ente;
- la componente di ECM Engine, il motore di gestione dei contenuti digitali che fornisce servizi per la gestione di repository di documenti;
- i servizi centralizzati e trasversali di verifica della firma digitale e qualificata, delle marche temporali anche incluse o riferite alle firme digitali e qualificate e a certificati di X.509 emessi da Certification Authority preventivamente riconosciute (Trusted), nonché apposizione applicativa della firma digitale in modalità standard o remota;
- la componente di Business Process Management Flux, il motore di gestione dei processi che governa l'esecuzione dei processi definiti a sistema; un Workspace per la consultazione e l'interazione con le attività di processo; un BPM Designer dedicata alla progettazione visuale dei processi secondo notazione BPMN; un modulo di integrazione a servizi che permette alla piattaforma di interfacciare sorgenti dati ed informative esterne tramite invocazione a servizi.



Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno comprende tutte le attività necessarie all'avvio del sistema: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti.
- **Canone:** comprende i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" ed è offerto sulla base di tre misure, valorizzate come riportato nel listino:
 - **Numero di utenti:** sono gli utenti registrati sul sistema;
 - **Spazio disco:** è lo spazio occupato dei documenti elettronici, siano essi documenti principali o allegati, presenti sull'archivio e sui repository documentali di proprietà degli applicativi verticali;
 - **PEC:** numero di invii e ricezione dalle caselle PEC configurate su Doqui Acta.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.5. E-Payment

Descrizione:

Il servizio contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di efficienza ed efficacia della P. A. in quanto segue le indicazioni del legislatore nazionale che definisce un quadro normativo unitario (Rif. Art. 5 del CAD) in cui si definiscono le regole, gli standard e le infrastrutture per la gestione dei pagamenti. Tali norme rispondendo appieno all'esigenza di semplificazione e razionalizzazione del settore pubblico, è una delle azioni cardine dell'Agenda Digitale.

Il servizio crea una delle condizioni necessarie per la completa dematerializzazione di numerosi procedimenti che richiedono pagamenti, abilitando l'erogazione di servizi digitali interamente transazionali rivolti ai cittadini (es. prestazioni sanitarie).

Il servizio è basato su una piattaforma denominata *Piattaforma Pagamenti Piemonte* (PPP) che rispetta le Linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) – assolve la gestione delle proprie entrate censite nel catalogo dei servizi della Regione Piemonte⁵.

La messa in produzione di questa piattaforma è stata finanziata principalmente da Regione Piemonte che ne sostiene l'evoluzione.

⁵ Fino al 31/12/2017 il servizio supporta anche l'utilizzo di convenzioni dirette tra la PA e il proprio tesoriere per l'utilizzo di un POS virtuale a mezzo del Motore dei Pagamenti.

La PPP, attraverso la connessione con il Nodo Nazionale dei Pagamenti SPC, permette ai cittadini e alle imprese di accedere ad una vasta offerta di modalità di pagamento elettronico, senza la necessità di stipulare apposite convenzioni con i Prestatori di Servizi di Pagamento, semplificando la gestione amministrativa e dando a cittadini e imprese la possibilità di risparmiare sulle commissioni di pagamento. Previo accordo con la Regione Piemonte, l'Amministrazione individua la Regione Piemonte quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva" ed il "Customer Service Desk" per gli utenti della pubblica amministrazione ivi compreso il secondo livello a fronte delle richieste dei cittadini.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.6. Facility Management del patrimonio immobiliare

Descrizione:

Un archivio centralizzato di informazioni accurate e facilmente accessibili rappresenta la base della gestione strategica di un portafoglio immobiliare. Il servizio proposto velocizza la raccolta e l'analisi dei dati, aggregando in modo accurato le singole voci di portafoglio per crearne una visualizzazione complessiva. L'applicazione fornisce informazioni relative allo stato attuale e prospettico del patrimonio, allo spazio locato e di proprietà, alla redditività degli edifici e altro ancora, al fine di ottimizzare la pianificazione e le strategie. Le funzionalità di drill-down, i cruscotti grafici e geografici, la creazione di grafici KPI e le viste personalizzate consentono inoltre agli utenti di visualizzare e analizzare i dati per prendere decisioni più accurate relativamente al potenziale di redditività del portafoglio.

Il servizio consente di utilizzare tutte le informazioni utili a gestire gli immobili che costituiscono il patrimonio immobiliare.

In particolare è in grado di gestire quanto segue:

- **Dati inventariali:** individuazione e codifica dei beni che compongono il patrimonio immobiliare, provenienza della proprietà, identificativi catastali, valori patrimoniali.
- **Documentazione allegata:** possibilità di visualizzare qualunque tipo di documentazione in formato elettronico allegata all'immobile.



- **Check list documentale:** creazione di apposite liste di documenti che necessitano di particolare monitoraggio al fine di poterne controllare la presenza e anche l'approssimarsi della eventuale scadenze.
- **Fitti attivi e passivi:** contratti, scadenze, spese, morosità.
- **Stato dei beni immobili:** scheda tecnica degli edifici descrivente la composizione architettonica, i materiali di costruzione e lo stato di conservazione degli immobili e descrizione degli impianti in essi contenuti.

Il servizio è articolato in funzioni base (rivolte prevalentemente a Enti medio/piccoli) e personalizzazioni funzionali per grandi Enti della P.A.

Il servizio, accessibile da browser web con gestione standard di autenticazione/profilazione, prevede:

- **Avvio:** applicabile solo per il primo anno, comprende tutte le attività tecniche necessarie all'avvio del sistema: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti.
- **Canone:** comprende l'uso della piattaforma (licenze e infrastruttura), la "Manutenzione correttiva", e la "Gestione operativa applicazioni" mentre Il servizio di "Customer Service Desk" è oggetto di offerta separata.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.7. Fatturazione elettronica

Descrizione:

La piattaforma di Fatturazione Elettronica è un servizio attestato sul portale territoriale di fatturazione elettronica (PTFE) che comunica direttamente con il nodo nazionale, denominato Sistema d'Interscambio, attraverso il quale transitano le fatture elettroniche di tutta la Pubblica Amministrazione nel formato ufficiale FatturaPA.

Il servizio consente di gestire in modo organizzato:

- il ricevimento delle fatture elettroniche passive provenienti da fornitori/operatori economici o da altre PA;
- l'invio di fatture elettroniche attive verso altre PA (in modalità manuale o semiautomatica);
- tutte le notifiche ufficiali provenienti o inviate al sistema d'interscambio.

La struttura organizzativa degli uffici per ogni committente si basa necessariamente sugli Uffici che nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) sono stati individuati come uffici di fatturazione elettronica ed attivati a tal fine. Questi uffici sono gestiti sul PTFE ed a questi si possono associare gli utenti dell'Ente, con l'opportuna profilazione.

Il Portale è integrato con il sistema di protocollo che fa parte della piattaforma di Dematerializzazione Doqui-Acta, al fine di consentire la protocollazione automatica delle fatture passive accettate dall'Ente e successivamente la loro archiviazione in Acta. Per i committenti che adottano Acta così si garantisce automaticamente anche la conservazione legale sostitutiva. Diversamente sono disponibili facilitazioni per l'invio a soggetti Conservatori riconosciuti a livello nazionale.

Il servizio rende disponibili tutti i tracciati strutturati (xml firmati digitalmente) delle fatture, delle notifiche o ricevute di accettazione/rifiuto nel loro formato originale.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva" ed il "Customer Service Desk" per gli utenti della pubblica amministrazione.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.8. Modulistica digitale

Descrizione:

Il servizio consente al cittadino, residente e non residente, di scaricare, compilare digitalmente e presentare autocertificazioni, comunicazioni o richieste all'amministrazione anche in via telematica ed interattiva.

Sono disponibili tre modalità di invio/ricezione: 1) "telematica on line" (modalità più aderente alla normativa nazionale sulla dematerializzazione degli atti) il cittadino che dispone delle credenziali di Sistema Piemonte, amministra il proprio flusso della Modulistica Digitale verso l'amministrazione, con possibilità di precompilazione dei propri dati anagrafici; l'amministrazione comunale riceve una mail di notifica dell'avvenuta ricezione su area dedicata di un nuovo documento; 2) tramite "posta certificata PEC" che automatizza l'invio con valore legale; 3) tramite "stampa e consegna a mano" presso lo sportello comunale (soluzione base).

Nella modalità "telematica on line" il cittadino registrato su Sistema Piemonte consegna pratiche e formulari precompilati in forma semplificata. L'Ente per contro espone moduli pdf secondo standard ministeriali, non manomettibili, dinamici e compilabili digitale, quindi di facile lettura per il ricevente.

Il comune può attivare nella sezione della modulistica del proprio sito web il catalogo della Modulistica Digitale, personalizzato nella tipologia di moduli pubblicati e nella modalità di invio/ricezione.

La soluzione è erogata tramite il Data Center CSI e non richiede installazione di alcuna componente su server locale.

Il servizio prevede:

- **Canone:** comprende i Servizi IT di "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" incluse per il primo anno anche l'attivazione e configurazione da remoto dei moduli e delle tre modalità di fruizione secondo indicazioni dell'ente, personalizzazione del catalogo della modulistica con logo comunale, supporto alla configurazione (per la sola modalità "telematica on line") e utilizzo, monitoraggio del funzionamento di tutte le componenti applicative della piattaforma.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.9. MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia

Descrizione:

Il "Modello Unico Digitale per l'Edilizia – Mude Piemonte" è un servizio di semplificazione amministrativa che ha come obiettivo fondamentale la dematerializzazione delle pratiche edilizie, consentendo la condivisione delle informazioni tra amministrazioni, cittadini, professionisti e imprese.

Si tratta di un sistema unificato a livello regionale per presentare in modalità web ai Comuni le pratiche edilizie secondo la modulistica unificata regionale finalizzato alle verifiche di conformità degli interventi edilizi, utilizzando le banche dati esistenti sviluppate dalla PA; sono quindi consultabili in modo integrato per tutti i comuni piemontesi: BDTRE - Base Dati Territoriale di Riferimento per i committenti, le mappe e le informazioni censuarie catastali e lo stradario regionale. E' anche possibile l'integrazione con le principali soluzioni di back office per la gestione delle pratiche edilizie in uso presso i comuni.

Il sistema è caratterizzato da tre componenti:

- il portale www.mude.piemonte.it dal quale si accede all'applicativo (Front Office e Back End), che offre servizi informativi, scambio di opinioni e assistenza;
- il Front Office cioè la "scrivania del professionista" dove è possibile organizzare e predisporre i materiali necessari all'inoltro delle istanze, controllarne i cambi di stato, leggere le comunicazioni provenienti dal Comune, cercare nello storico dei lavori registrati;
- il Back End cioè la "scrivania della PA" dalla quale i funzionari delle PPAA possono ricevere le istanze, comunicare con il professionista, alimentare il fascicolo digitale intervento con i provvedimenti assunti dalla PA.

Il servizio si rivolge ai Comuni e prevede una adesione al progetto che si realizza con un atto formale di deliberazione da parte della giunta comunale (ulteriori indicazioni e approfondimenti al link <http://www.mude.piemonte.it/site/come-aderire-al-mude>), e l'attivazione dei servizi di catalogo indicati.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno comprende tutte le attività necessarie all'avvio di Mude per il comune: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti comunali sul Back End, aggiornamento del portale MUDE, personalizzazione grafica della modulistica con logo comune, attivazione interscambio dati con eventuale software gestionale.
- **Canone:** è annuale e comprende l'uso e la "Gestione Operativa" della piattaforma. Il servizio di "Customer Service Desk", la "Manutenzione correttiva", la "Manutenzione perfetta" e l'adeguamento del sistema alle variazioni normative sono finanziati da Regione Piemonte.
- **Addestramento Mude:** servizio opzionale che prevede l'erogazione di una sessione di addestramento e supporto che può essere rivolta sia al personale dello Sportello unico dell'edilizia e degli uffici coinvolti, in cui sarà spiegato l'utilizzo delle funzionalità di Back end del MUDE Piemonte, sia ai professionisti, con illustrazione dell'utilizzo delle funzionalità del Front Office.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.10. Negoziazioni elettroniche

Descrizione:

La piattaforma Negoziazioni Elettroniche (e-procurement) è uno strumento centralizzato per gestire attraverso le procedure telematiche l'approvvigionamento di beni e servizi delle PA piemontesi soprattutto della fase negoziale.

Il servizio offerto facilita i contatti tra l'Ente acquirente e l'impresa fornitrice, garantisce la visibilità dei flussi e delle procedure per la gestione delle gare (sopra e sotto la soglia europea), anche tramite la tracciabilità delle comunicazioni.

La gestione elettronica dei processi di gara facilita, inoltre, lo scambio di documentazione (bandi di gara, capitolati tecnici, specifiche di prodotto, etc.), fornendo un sistema standard di gestione dell'appalto in termini di negoziazione.

I principali servizi messi a disposizione dalla piattaforma sono:

- **gare e aste elettroniche** (acquisto e vendita): consente la gestione di gara di diversa tipologia in modalità interamente smaterializzata secondo i dettami del Codice degli Appalti (D. Lgs. n. 50/2016, inoltre è garantita l'apertura di tutte le c.d. buste dell'offerta per fasi successive e conseguenti, della Commissione Virtuale e della gestione dei chiarimenti online. Si gestiscono anche gare per la vendita di beni mobili, immobili concessioni cimiteriali e altri servizi;

- **accordi quadro:** a seguito di un processo di gara smaterializzato, consente l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari dell'accordo con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi, dal quale le singole amministrazioni possono visualizzare e acquistare i prodotti di interesse;
- **catalogo elettronico:** consente la gestione dei cataloghi dei prodotti da acquistare o acquistati;
- **convenzioni (ossia accordi quadro in forma di convenzione):** a seguito di un processo di gara smaterializzato, consente l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari della gara con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi, dal quale le singole amministrazioni che aderiscono alla convenzione, potranno compiere ricerche con scelta di diversi parametri ed emettere ordini elettronici di fornitura;
- **sistema dinamico di acquisizione:** consente la gestione completamente elettronica di tutto il processo di negoziazione durante il corso della sua durata, nel rispetto della normativa vigente.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, il supporto specialistico per la predisposizione dell'evento di gara sulla piattaforma e il "Customer Service Desk" sia per gli operatori economici sia per gli utenti della pubblica amministrazione.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.11. PSA – Portale della Semplificazione Amministrativa

Descrizione:

Il Centro Interscambio Anagrafico (CIA) è l'infrastruttura tecnico-organizzativa della Regione Piemonte (che ne sostiene l'evoluzione e l'adeguamento attraverso l'acquisto di Servizi IT) abilitante all'intercambio dati tra PA e nasce con l'obiettivo di facilitare la fruibilità delle informazioni anagrafiche contenute nelle banche dati dei Comuni del territorio regionale. Per la consultazione CIA mette a disposizione dei fruitori il Portale della Semplificazione (PSA).

L'obiettivo del servizio PSA è favorire le Pubbliche Amministrazioni (comuni e altri enti) e i gestori di servizi pubblici nell'attività di verifica e controllo delle autocertificazioni presentate dai cittadini per quanto riguarda l'accesso alle informazioni anagrafiche e permettere alla Forze dell'Ordine e alle Autorità Giudiziarie la consultazione dei dati anagrafici semplificando la ricerca dei cittadini sul territorio. Il servizio gestisce una diversa visibilità sui dati in funzione della tipologia di utente (forze dell'ordine, autorità giudiziaria, enti locali o gestori di servizi pubblici).

In base alla tipologia di utente ed ai parametri di ricerca, sarà possibile consultare informazioni riguardanti residenzialità, carta d'identità, patente e dati veicolo, nucleo familiare, genitori, matrimonio, iscrizione all'anagrafe nazionale dei residenti all'estero, percorso migratorio, irreperibilità del cittadino nel comune.

Per l'attivazione dei servizi della Circolarità Anagrafica è necessaria l'adesione al "Protocollo d'Intesa della Semplificazione amministrativa", comprensiva dell'autorizzazione al trattamento dati.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno, comprende le attività una tantum di configurazione tecnica necessaria all'avvio operativo del Portale per la semplificazione Amministrativa (l'interscambio dati in entrata e in uscita presso i Comuni richiede la configurazione sia degli archivi nel centro servizi CSI che la configurazione della componente CSI da installare in locale, l'impianto iniziale dei dati e i test di corretto invio degli aggiornamenti. Si evidenzia che l'interscambio dati è reso possibile solo se l'amministrazione comunale ha richiesto preventivamente al proprio fornitore l'implementazione della componente di integrazione verso CIA – Centro Interscambio Anagrafico). Per la sola configurazione della componente di Visura dati Demografici, non è necessaria l'installazione in locale di componenti software; l'ente dovrà comunicare l'elenco degli utenti da abilitare al sistema e la relativa profilazione, CSI provvederà alla configurazione del servizio da remoto;
- **Canone:** da corrispondere ogni anno, garantisce la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva" e il "Customer Service Desk".

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.12. Servizi al Personale

Descrizione:

I Servizi al Personale sono finalizzati a fornire soluzioni integrate per la gestione degli aspetti economici e giuridici delle varie tipologie di figure professionali (dipendenti, convenzionati, collaboratori, amministratori, ecc.) impiegate nella Pubblica Amministrazione (Enti locali, Aziende Sanitarie, ecc.).

Le soluzioni proposte si adattano alle esigenze e alle peculiarità dei singoli Enti e si caratterizzano per le molteplici funzionalità, garantite da sistemi di connessioni sicure e di facile accesso.

Tali soluzioni – modulate sulla base delle esigenze dei committenti – afferiscono alle seguenti aree:

- **Servizio Contabilità Economica:** gestisce tutti gli aspetti legati alle retribuzioni e alle competenze spettanti alle varie figure professionali impiegate nei committenti della Pubblica Amministrazione; il sistema è costantemente aggiornato sulla base delle disposizioni normative nazionali e fornisce gli elaborati utili agli adempimenti di legge. Il servizio si articola in:
 - **Servizio base** che comprende le seguenti funzionalità:
 - Funzionalità mensili
 - Acquisizione dati da sistemi esterni

- Elaborazione cedolini mensili
- Elaborazione tredicesima mensilità
- Ricalcoli mensili per effetto della contrattazione integrativa aziendale
- Elaborazione modello F24EP e modello F24
- Emissione flussi per accredito automatico stipendi
- Produzione elaborati utili per la gestione contabile mensile
- Dati stipendiali per la contabilità
- Trattamento accessorio
- Gestione eredi
- Estrazione riepilogo annuale individuale (RAI)
- Denunce mensili
- Dati di riepilogo da DMA per verifica posizioni individuali su passweb
- Trasmissione telematica dei versamenti erariali modello F24EP
- Flussi mensili Equitalia
- Flussi mensili previdenziali Enpam
- Funzionalità annuali o periodiche
- Denunce annuali (Inail, Onaosi, Irap, Cud e Certificazioni)
- Flussi previdenziali annuali - Flusso ENPAM annuale
- Previsione delle competenze fisse dell'anno successivo
- Spese consuntive
- Acquisizione dati CAF e gestione dei modelli 730-4 integrativi/rettificativi
- Emissione delle informazioni di supporto al conto annuale
- Emissione informazioni di supporto al conto trimestrale (solo per Enti Locali)
- Procedura per la produzione del Modello 770
- Inquadramento del personale in regime contrattuale
- Funzionalità di dematerializzazione previste nel servizio contabile
- Cedolini on line
- Certificazioni Uniche e Dichiarazioni Fiscali Libere on line
- Gestione ritenute sindacali
- **Servizio CNU persone fisiche** che permette la gestione del personale impiegato nelle Convenzioni Nazionali Uniche tra cui: Medici di assistenza primaria (medicina generale) e medici pediatri di libera scelta, Medici di continuità assistenziale, emergenza sanitaria, DEA, Medici specialisti, medici veterinari, odontoiatri, altre professionalità sanitarie (psicologi, biologi, chimici) e medici della medicina dei servizi; è possibile inoltre la gestione delle competenze spettanti alle figure professionali e giuridiche che intrattengono rapporti convenzionati con il Servizio Sanitario.
- **Servizio CNU persone giuridiche** che permette la gestione dei rimborsi alle Case di cura, Strutture convenzionate esterne, Farmacie per i servizi erogati in convenzione con le ASL.
- **Servizio Gestione Giuridica:** permette il governo dei fenomeni giuridici (eventi) che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti e degli elementi fondamentali del rapporto lavorativo; gestisce reportistiche sia a livello di committente sia a livello di dipendente ed è progettato in modalità integrata con il Sistema Economico. I servizi proposti consentono l'immissione "on-line" da parte dell'Ente dei dati relativi alla struttura organizzativa dell'Ente stesso e delle informazioni proprie delle risorse umane correlate. Tutte le informazioni inserite sono immediatamente disponibili per l'elaborazione delle competenze stipendiali gestite con il Modulo Economico. I Servizi di Gestione Giuridica, sono proposti con tre profili di tipo incrementale, pertanto il servizio avanzato comprende le funzionalità previste nella base e il servizio completo comprende quelli della versione avanzata.

- **Servizio base**
 - Informazioni personali di base
 - Ruoli aziendali (mansione)
 - Carriera giuridica
 - Sit di base
 - Gestione centri di costo del dipendente
 - Reportistica di base
 - Strutture organizzative
- **Servizio avanzato**
 - Gestione centri di costo organizzativi
 - Reportistica avanzata
 - Gestione posizioni organizzative e incarichi (con gestione valori annui per livelli e incarichi)
 - Registrazioni visite periodiche
 - Gestione giuridica storica
 - Gestione della dotazione organica.
- **Servizio completo**
 - Gestione competenze
 - Funzionalità selfservice
 - Gestione concorsi
 - Gestione formazione
 - Calcolo anzianità pensionistica e di servizio
 - Integrazione con altri sistemi.
- **Servizio Rilevazione Assenze Presenze:** è finalizzato al governo della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti. Il servizio è proposto in tre profili:
 - **Servizio base**
 - Amministrazione del sistema
 - Gestione dei dati dei dipendenti
 - Ambiente (gestione parametri)
 - Interfacce - Timbrature
 - Interfacce - Scarico paghe
 - Interfacce – Giustificativi assenza
 - Componente on line (gestione iter autorizzativi-visualizzazione e stampe per i dipendenti)
 - Assenteismo e Forza Lavoro
 - **Servizio base Plus:** comprende oltre alle funzionalità base un massimo di due moduli a scelta tra quelli del servizio avanzato.
 - **Servizio avanzato:**
 - Moduli Servizio base
 - Reperibilità/Guardia
 - Visite Fiscali
 - Libera professione
 - Prestazioni aggiuntive
 - Pianificazione Orari
 - Budget straordinario
 - Conteggio pasti
 - Rendicontazione progetti
 - Accessi Mensa

- Buoni Pasto/Ticket
 - Incentivi
 - Messaggistica Orologi
 - Gestione Trasferte
 - Sindacati
 - Acquisizione file malattia INPS
 - Missioni online
 - L104 – invio dati via Web Services
 - Integrazione RAP-SPI per congedi parentali e aspettative
 - Validazione cartellino
 - Bollatrice virtuale
- **Servizi Decisionali – DWH Cedolini:** il DWH Cedolini è un servizio orientato alla gestione della contabilità del personale in grado di trattare un insieme definito di dati, integrato e variabile nel tempo. Gli obiettivi principali sono:
- trasformare i dati gestionali in informazioni
 - fornire servizi di accesso utili ai processi decisionali.
- Il servizio, progettato con particolare attenzione alle esigenze della Pubblica Amministrazione, consente di fruire in modo facile e flessibile delle informazioni anagrafiche e giuridiche presenti sull'archivio e delle informazioni di tipo economico/stipendiale con profondità storica massima di cinque anni (anno in corso compreso). Più in dettaglio fornisce quanto segue:
- dati storici (secondo i criteri sopra descritti)
 - criteri di estrazione preimpostati
 - elaborazioni "in proprio" sui dati disponibili
 - integrazione con strumenti di produttività individuale (excel oppure pdf).
- **Servizi di stampa ed imbustamento C.U.:** è previsto uno specifico servizio di stampa, imbustamento e consegna delle C.U.
- **Servizio di assistenza pomeridiana:** Per gli enti che non aderiscono al servizio di Assistenza dedicata, ma necessitano di un ulteriore supporto oltre al normale orario di assistenza, attivo su linee standard dalle ore 9.00 alle ore 12.30, è possibile usufruire di una linea telefonica dedicata che rimane attiva nei seguenti orari:
- → dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30
 - → il Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00
- **Servizio di riemissione credenziali di accesso:** In fase di prima emissione, le credenziali di accesso agli applicativi, in particolare ai documenti dematerializzati quali il cedolino e la Certificazione Unica on line, vengono fornite dal CSI Piemonte. Nel solo caso di smarrimento del PIN (necessario per l'accesso insieme a User e Password), la credenziale di accesso dovrà essere rimessa dietro richiesta dell'Ente.
- **Altri servizi al Personale:** comprendono una molteplicità di servizi a completamento della piattaforma quali: Servizio di valutazione del personale, Servizi organizzativi, Servizi progettati al fine di gestire esigenze specifiche degli Enti, etc.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "2Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva", la "Manutenzione evolutiva e adeguativa" ed il "Customer Service Desk".

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.13. Sportello facile

Descrizione:

Il servizio consente ai cittadini di effettuare on line prenotazioni per appuntamenti con uffici e strutture dell'ente senza code e attese. Mediante la funzione di Back Office l'ente può definire l'oggetto della prenotazione (sportelli, uffici, personale oppure impianti quali palestre, sale convegno, ecc) e impostare durata, orari e giorni di appuntamento. Il cittadino può consultare nell'agenda on line la disponibilità della risorsa e fissare le prenotazioni. Tutti i soggetti coinvolti (cittadino e addetti di sportello) potranno ricevere un promemoria via sms e/o via e-mail che ricorda gli appuntamenti del giorno.

Il servizio si può adattare a strutture organizzative più o meno complesse, sono infatti disponibili più profili gerarchici: operatore di Sportello (gestisce e rileva le prenotazioni al proprio sportello), Gestore di Sportello (gestisce gli sportelli auto configurati o/e quelli assegnati dall'Amministratore), Amministratore dell'Ente (gestisce e pubblica on line tutti gli sportelli dell'ente).

La soluzione è erogata tramite il Data Center CSI e non richiede installazione di alcuna componente su server locale.

Il servizio prevede:

- **Canone:** comprende i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" e per il primo anno le attività di attivazione le di configurazione tecnica (emissione credenziali RUPAR Piemonte per utenti del Back Office, configurazione dell'ente e registrazione iniziale di tutti gli utenti a sistema.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.14. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive

Descrizione:

Stabilendo il canale telematico come unico punto di gestione dei procedimenti inerenti le attività produttive, Regione Piemonte ha attivato una serie di azioni a supporto dei comuni per darne attuazione, tra cui la piattaforma regionale SUAP-Piemonte.

SUAP-Piemonte permette ai Comuni di offrire ai privati uno sportello on line aperto 24 ore e di coordinare le azioni delle amministrazioni competenti sulle singole materie, riducendo così i tempi di risposta all'utenza. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si configura come unico punto di accesso per il richiedente, in relazione a tutte le questioni amministrative riguardanti la sua attività produttiva.

La piattaforma regionale è costituita da due componenti:

- **Base Dati della Conoscenza regionale:** mette a disposizione dei professionisti, delle imprese e delle Agenzie le schede informative costantemente aggiornate, contenenti, in relazione ai singoli procedimenti, l'indicazione della normativa applicabile, degli adempimenti procedurali, della modulistica, nonché i relativi allegati, da utilizzare sul territorio di ogni Comune.
- **Soluzione per la gestione telematica della pratica SUAP:** consente la gestione dematerializzata dell'intero ciclo di vita della domanda dalla fase di presentazione alla conclusione.

Le imprese compilano e inviano via web le pratiche e i moduli necessari, secondo la normativa vigente, e verificano lo stato di avanzamento delle richieste. Gli sportelli SUAP provvedono a seguire tutto il corso della pratica, attivando direttamente gli altri uffici tecnici comunali e i committenti coinvolti nell'istruttoria tecnica (Asl, Vigili del Fuoco, Camera di Commercio, Soprintendenza...) e comunicando l'esito dell'istruttoria al richiedente. Il servizio viene erogato in modalità "As a service"/ASP.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** servizio previsto solo per il primo anno e che comprende tutte le attività di configurazione tecnica necessarie all'avvio operativo di SUAP-Piemonte presso lo sportello: configurazione del sistema, l'attivazione e profilazione dei committenti e degli utenti coinvolti nel processo di gestione delle pratiche, la configurazione della Base Dati della Conoscenza;
- **Canone:** da corrispondere ogni anno, comprende la "Gestione Operativa" e il "Customer Service Desk" mentre la manutenzione correttiva, evolutiva e adeguativa della piattaforma è finanziata da Regione Piemonte;
- **Addestramento SUAP:** erogazione su richiesta di una sessione di addestramento della durata di 1 giorno rivolta al personale dello sportello e agli uffici di enti terzi coinvolti (massimo 20 utenti), nel corso della quale sarà spiegato l'utilizzo del software SUAP-Piemonte e la gestione della Base Dati della Conoscenza con la normativa locale;
- **Elaborazione dati SUAP:** a seconda della struttura organizzativa dei singoli sportelli possono essere richiesti a CSI servizi opzionali sui dati quali ad esempio: integrazione delle schede della Base dati della Conoscenza con normativa comunale o locale (detta anche "localizzazione schede"), oppure aggiornamento o correzione straordinaria di dati o/e produzione reportistica.



Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.15. Telemaco

Descrizione:

Il servizio Telemaco consente la consultazione, tramite chiavi di accesso, dei dati ufficiali del Registro Imprese di Infocamere. Il Registro Imprese può essere definito come l'anagrafe delle imprese: vi si trovano infatti i dati (costituzione, modifica, cessazione) di tutte le imprese con qualsiasi forma giuridica e settore di attività economica, con sede o unità locali sul territorio nazionale, nonché gli altri soggetti previsti dalla legge. Il servizio consente di ricercare le principali informazioni relative alle imprese quali denominazione, statuto, amministratori, sede, altro e tutte le eventuali variazioni comunicate al Registro dopo l'iscrizione.

Sono a disposizione degli utenti funzioni per il monitoraggio delle consultazioni effettuate e fatturabili.

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include il Customer Service Desk.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- N/A

2.5.16. Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

Descrizione:

Il Consorzio offre ai committenti un servizio di posta basato su piattaforma web (Unified Communication), costituita da un portale di integrazione "Comunica", ovvero un punto di accesso unificato ai diversi servizi di comunicazione (tra cui posta elettronica, calendario, rubrica, messaggistica istantanea, audio e video chiamata), e da un portale di amministrazione dei servizi "PSNET".

Il sistema, basato su piattaforma web, permette l'accessibilità dei servizi in mobilità (ovvero da qualsiasi PC dotato di browser e con una connessione internet) e la convergenza degli strumenti di comunicazione e collaborazione fornendo agli utenti un unico punto di accesso per l'abilitazione, la gestione e l'utilizzo dei servizi disponibili.

Il servizio di Posta Elettronica standard comprende:

- fornitura credenziale per accesso come amministratore al portale di amministrazione;

- accesso e gestione della posta tramite internet (webmail, che non richiede installazione sulla postazione di lavoro) e da client tradizionale via IMAP (esempio Outlook o Thunderbird);
- accesso sicuro sia dall'interno (intranet) sia dall'esterno (internet) della rete dell'ente;
- possibilità di condivisione delle caselle di posta (di gruppo o personali) tra utenti;
- gestione scadenza password secondo i vincoli di legge;
- console di gestione degli account di posta (portale di amministrazione dei servizi – PSNET);
- servizio di AntiSpam e AntiVirus centralizzato;
- servizio di Instant Messaging (Chat);
- gestione degli alias in ingresso;
- gestione dei filtri di ricezione;
- servizio di help desk per segnalazioni di malfunzionamento infrastrutturale. Le segnalazioni dovranno pervenire da un unico Referente dell'Ente che avrà il compito di analizzare e di valutare le segnalazioni pervenutegli (previste dodici chiamate annue);
- manuale d'uso di Comunica e delle funzioni di amministrazione/configurazione di base su PSNET;
- assistenza applicativa per indisponibilità del servizio.

Si precisa che la configurazione via client della casella garantisce la corretta sincronizzazione dei messaggi di posta, ma non dei calendari e delle rubriche.

E' inoltre fornito al Referente dell'Ente il kit di startup che comprende:

- credenziali di amministratore per l'accesso alla console di gestione (PSNET);
- manuale d'uso di Comunica;
- manuale di amministratore;
- parametri di configurazione per l'accesso ai servizi;
- assistenza remota (telefonica) di 1 ora per la fase di avvio del servizio.

Modalità di backup e di recupero:

- backup dei messaggi di posta elettronica secondo modalità incrementale (giornaliera e conservato per tre settimane, settimanale conservato per tre mesi, mensile conservata per un anno e annuale conservato per 10 anni);
- backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati. I backup dei log sono garantiti per almeno 12 mesi;
- ripristino email cancellate entro i 30 giorni: nel caso in cui l'utente effettui la rimozione di un contenuto (anche dal cestino), è possibile ripristinare i messaggi cancellati negli ultimi 30 giorni. Il ripristino deve essere richiesto mediante segnalazione al servizio di assistenza;
- ripristino email cancellate oltre i 30 giorni: le email cancellate da più di 30 giorni possono essere ripristinate tramite procedura assistita di recupero a partire da una copia disponibile di salvataggio (backup). Il ripristino deve essere richiesto al servizio di assistenza.

Il servizio è proposto in tre profili distinti in base alla dimensione delle caselle, e alla disponibilità di calendario e rubrica eventualmente fruibili in mobilità:

Profilo Base

- dimensione casella: 500 MB

Profilo Avanzato

- dimensione casella:1GB
- disponibilità di un Calendario personale e condiviso
- gestione account di posta multipli
- disponibilità di attivazione del servizio INFOSTORE ovvero la possibilità di disporre di uno spazio
- disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti, a slot di 10 GB

Profilo Plus

- dimensione casella:1GB
- disponibilità di un Calendario personale e condiviso
- gestione account di posta multipli
- disponibilità di attivazione del servizio INFOSTORE ovvero la possibilità di disporre di uno spazio
- disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti, a slot di 10 GB
- sincronizzazione di calendario e rubrica personale con dispositivi mobili⁶.

In aggiunta a quanto indicato nel Servizio Standard, se richiesto, è possibile attivare servizi aggiuntivi quali:

- **Storage aggiuntivo con backup:** ampliamento della casella rispetto alla dimensione standard del profilo. Il backup dello storage aggiuntivo avviene secondo le stesse modalità del servizio Base.
- **Storage aggiuntivo con replica:** qualora non si ritenesse necessario il mantenimento incrementale dei backup, è possibile richiedere la gestione delle caselle mediante la sola replica dei dati. In tal caso, si potranno recuperare le mail cancellate esclusivamente entro 30 giorni.
- **Gestione credenziali di Accesso:** servizio opzionale di creazione e gestione delle credenziali e dei profili degli utenti da parte di CSI.
- **Assistenza Avanzata:** comprende le attività di verifica sui rapporti di consegna dei messaggi di posta o di troubleshooting in caso di mancato recapito, fornitura dei manuali operativi per la configurazione di client di posta (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, ecc) per pc e dispositivi mobili, supporto in merito alle funzionalità di UC per integrazione con sistemi di interscambio documentale e modifica delle deleghe sulle caselle di gruppo in sostituzione dell'amministratore.
- **Archiviazione posta on-line:** il servizio può essere attivato per tutte le caselle dell'ente o un suo sottoinsieme. Le funzioni di archiviazione/ricerca e consultazione dei messaggi archiviati sono gestite in autonomia dal singolo utente direttamente tramite l'interfaccia del sistema. Il dimensionamento dello spazio di archivio è configurato a livello di ente. Si precisa che, per le caselle di posta cancellate, le modalità di mantenimento dell'archivio dovranno essere concordate con l'ente in fase di avvio del servizio.

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include la messa a disposizione e la gestione operativa della piattaforma e il customer service desk.

⁶ All'atto della stesura del presente catalogo sono supportati i seguenti sistemi operativi: Android 4 e successive, Windows Phone 7, Windows Phone 8, iOS 7, iOS 8, iOS 9.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- DISPEL – Tempo di disponibilità del Servizio di Posta Elettronica – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione (H24 x 365 gg).

2.5.17. PEC – Posta Elettronica Certificata

Descrizione:

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è una tipologia particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana (la disciplina normativa è principalmente contenuta nel D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68 e nel decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82), che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.

Il Consorzio, al fine di garantire una migliore operatività, offre ai committenti il servizio di posta elettronica certificata erogato da due fornitori: Postecert S.p.A. e Infocert S.p.A.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata di Postecert prevede un'unica tipologia di profilo (Casella PEC Semplice), con le seguenti caratteristiche:

- spazio di 1 GB, non incrementabile;
- durata di 1 anno;
- 200 invii al giorno (massimo).

Il dominio di posta disponibile è @cert.ruparpiemonte.it.

Il Consorzio ha la possibilità di gestire direttamente la configurazione del servizio, tramite interfaccia web con le seguenti funzionalità:

- autenticazione tramite user-id e password;
- creazione nuove caselle PEC;
- cancellazione caselle di PEC;
- reset password: nel caso in cui un utente abbia dimenticato la propria password, l'Amministratore del sistema ha la possibilità di eseguire il reset del campo password ad un valore impostato dall'Amministratore.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata Infocert prevede molteplici tipologie (denominate Caselle PEC Articolate, distinte in base alla dimensione delle caselle e dello spazio di archiviazione) ed opzioni (invio e gestione di messaggi in modalità massiva, personalizzazione del dominio); tutti i profili prevedono:

- possibilità di utilizzare un dominio generico @legalmail.it;
- possibilità di attivare filtro anti spam;
- possibilità di attivare notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- possibilità di attivare ricezione/rifiuto dei messaggi non PEC;
- integrazione con i più diffusi client di posta elettronica;
- completa aderenza alla normativa vigente;
- accesso e utilizzo della webmail attraverso canale sicuro;

- 4 possibili profili per le caselle.

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include la messa a disposizione e la gestione operativa della piattaforma.

Il Consorzio offre inoltre un servizio di Assistenza Standard per tutte le tipologie di casella, oltre ad un servizio di Assistenza Evoluta per servizi aggiuntivi di integrazione e di troubleshooting per le sole caselle di Infocert.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

SLA:

- DISPEC – Tempo di disponibilità del Servizio di Posta Elettronica Certificata – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione (H24 x 365 gg).

2.6. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione

I Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione sono abilitanti per l'erogazione dei servizi applicativi. Funzionalmente sono costituiti da piattaforme tecnologiche che consentono la standardizzazione e la gestione centralizzata delle funzionalità comuni ai singoli servizi applicativi.

La loro valorizzazione economica complessiva deriva dal prodotto dei volumi di Unità di misura per il rispettivo costo unitario riportato nella sezione Listino; si rimanda alla successiva descrizione delle singole piattaforme per maggiori dettagli sulle Unità di misura.

Servizio	Metrica	Unità di misura
Automazione processi di input/output	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	- Pagine stampate - Componenti di applicativo utilizzatrici - Moduli/template utilizzati
Business Intelligence	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	- Enterprise Reporting - Self BI - SAS Enterprise Guide - Dashboarding - Data Integration & Data Quality
Cooperazione applicativa	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	Funzioni fruite
GIS	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	- Utilizzatori/pdl di OpenGIS - Geoservizi erogati da Geoengine - Componenti di applicativo utilizzatrici del GeoPortale - Componenti di applicativo utilizzatrici dei motori GIS - Flussi ETL
Identity & Access	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	Unità di Installazione
Valorizzazione dei dati	Costo di fruizione calcolato sul numero di unità di fruizione utilizzate dall'Ente	- Tenant Zero - Tenant Base - Upgrade a Tenant Plus (on top a Tenant Base) - Modulo Data Prep - Modulo Data in&out

2.6.1. Automazione processi di input/output

Descrizione:

La piattaforma è dedicata alla standardizzazione e centralizzazione dei servizi di input e output management. Operativamente è suddivisa nelle tre macro componenti:

- Servizi di Modulistica Digitale centralizzati e trasversali dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che prevedono una raccolta dati a mezzo formulario con modello (template) predefinito.
- Servizi per l'elaborazione delle stampe massive abilitante per la produzione di flussi massivi di documenti stampabili.
- Servizi di Document Transformation centralizzati e trasversali dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che necessitino di trasformare documenti elettronici in un formato idoneo all'archiviazione e conservazione (PDF, PDF/A, ecc).

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

2.6.2. Business Intelligence

Descrizione:

La piattaforma di Business Intelligence è funzionale all'erogazione di servizi di integrazione dati e servizi di tipo decisionale. La piattaforma tecnologica è costituita da soluzioni abilitanti all'erogazione dei diversi servizi applicativi. In particolare la piattaforma offre tecnologie e funzionalità per:

- Integrazione e controllo dei dati: con le funzioni di "data integration" e "data quality" che supportano i servizi nel gestire, trasformare, controllare e migliorare i dati attraverso processi automatizzati di ETL;
- Reportistica: con le funzioni di "Enterprise reporting" e "Dashboarding" che supportano i servizi decisionali che necessitano di reportistica applicativa di sintesi, grafica o tabellare, nonché funzioni di cruscottistica, con la possibilità di analizzare i dati fino al massimo livello di dettaglio;
- Self BI – SAS Enterprise Guide per offrire all'utenza specialistica strumenti self service per l'elaborazione in proprio di statistiche sulle basi dati decisionali.

La metrica elaborata per le diverse funzioni è basata su unità di consumo (pay-per-use), corrispondenti ai carichi elaborativi rilevati dalla piattaforma. Le unità di consumo sono comprensive del costo di licenza standard delle tecnologie sotto elencate, non rientrando in questo perimetro eventuali altri costi di licenza applicati dai vendor legati ad obsolescenza tecnologica.

- **Enterprise reporting:** moduli afferenti alle suite SAS e SAP-BO utilizzabili per l'erogazione di servizi di reportistica. La metrica rileva l'utilizzo delle risorse di piattaforma in funzione della numerosità degli utenti abilitati, delle sessioni utente, della complessità della reportistica e dello spazio disco utilizzato.
- **Self BI – SAS Enterprise Guide:** modulo specialistico SAS Enterprise di Self Business Intelligence. La metrica rileva il numero di installazioni del modulo specialistico presso la postazioni dell'utente.

- **Dashboarding:** moduli afferenti ai prodotti SAS Visual Analytics e Tableau utilizzabili per l'erogazione di servizi di Dashboarding. La metrica rileva l'utilizzo delle risorse piattaforma in funzione della numerosità degli utenti abilitati e dell'allocazione delle risorse di memoria dedicate al servizio.
- **Data Integration & Data Quality:** moduli afferenti alla suite SAS utilizzabili per l'erogazione di servizi di "data integration" e "data quality". La metrica rileva l'utilizzo delle risorse dei moduli specifici della piattaforma BI, della movimentazione dei dati e dello spazio disco occupato.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

2.6.3. Cooperazione applicativa

Descrizione

La piattaforma di Cooperazione applicativa è abilitante per l'erogazione e la fruizione di Servizi da parte delle Pubbliche Amministrazioni secondo le specifiche previste del Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop). La piattaforma eroga servizi attraverso la Porta di Dominio OpenSPCoop e gestisce l'instradamento delle richieste applicative in modalità centralizzata e trasparente rispetto ai singoli servizi applicativi.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

2.6.4. GIS

Descrizione:

La piattaforma comprende:

- **Open GIS**, costituito dall'infrastruttura NIGEr (Nuova Infrastruttura Geografica regionale) e dalla soluzione Geoadmin entrambe basate su software Opensource dedicate ad erogare servizi applicativi e dati geografici regionali.
- **Geoengine**, infrastruttura di erogazione di geoservizi secondo gli standard OGC.
- **GeoPortale**, prodotto (realizzato con software open source) che consente alle amministrazioni di rendere disponibili i metadati, visualizzare e scaricare i dati, secondo quanto previsto dalla Direttiva europea INSPIRE.
- **Mantenimento delle componenti infrastrutturali geografiche** (motori GIS) utilizzati per la navigazione e consultazione dei dati geografici.
- **ETL geografico** (Extract, Transform and Load - GIS) disponibile ai servizi che necessitano di gestire e trasformare i dati territoriali e i contenuti geografici attraverso processi automatizzati e controllati.



Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

2.6.5. Identity & Access

Descrizione:

Nella piattaforma di Identity & Access sono contemplate tutte le attività di gestione del processo di autenticazione degli utenti sui sistemi, siano essi dipendenti o collaboratori dei committenti oppure cittadini. In particolare:

- Gestione degli IdP (Identity Provider) locali, controllo delle misure di sicurezza e del rispetto dei criteri e delle regole previsti dalla normativa e dal Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Gestione delle configurazioni verso gli IdP esterni;
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che stabilisce le policy e le abilitazioni (ruoli e attributi) dei dipendenti.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

2.6.6. Valorizzazione dei dati

Descrizione

La piattaforma per la valorizzazione dei dati è finalizzata a offrire servizi di governo, integrazione ed elaborazione dati in ottica Internet of Things, Open Data e Big Data. La piattaforma tecnologica comprende:

- Un sistema real time che permette di raccogliere, condividere in maniera selettiva, elaborare in tempo reale, esporre via API i dati dell'Internet of Thing, delle reti sociali (Internet of People) e quelli prodotti da sistemi applicativi on line.
- Un data hub per la raccolta, l'organizzazione e il governo delle informazioni mediante servizi e funzioni di integrazione, metadatazione, policy di sicurezza, esplorazione ed accesso al patrimonio informativo.

La metrica elaborata per le diverse funzioni è basata su unità di consumo rappresentative dei valori di consumo registrati dalla piattaforma. In particolare la piattaforma offre tecnologie e funzionalità per:

- **Tenant zero:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti esclusivamente dataset e dati open (no smart object), con 50 GigaByte di spazio sul data hub e 1 chiamata in lettura al secondo per ogni API.
- **Tenant base:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti, mediante il sistema real time, un massimo di 50 smart objects, 500.000 eventi al mese per smart object, 50 GigaByte di spazio sul data hub, 1.000 record per pagina dalle API Odata, 1 chiamata in lettura al secondo per ogni API.

- **Tenant Plus:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti, mediante il sistema real time, un massimo di 200 smart objects, 2.500.000 eventi al mese per smart object, 500 GigaByte di spazio sul data hub, 10.000 record per pagina dalle API Odata, 10 chiamate in lettura al secondo per ogni API.
- **Modulo Data prep:** modulo comprendente strumenti e funzioni per lavorare in autonomia sui dati del tenant (Base o Plus) finalizzato alle fasi di affinamento e trasformazione dei dati propedeutiche alle attività di analisi.
- **Modulo Data in&out:** modulo comprendente funzioni di ingestion e outgestion assistite sul tenant (Base o Plus): procedure schedate, metadattazione, progettazione e strutturazione dei dati, pubblicazione a servizi per le successive fasi di preparation e production.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.



2.7. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

I Servizi di Piattaforma Infrastrutturali sono i seguenti:

Servizio di Piattaforma Infrastrutturale	Voce di listino
Server Farm Enterprise	Server Farm
Servizi di Data Center	Servizi di facility management
	Servizio di messa a disposizione server fisico
	Servizi di gestione server
	Servizi di storage
	Servizi di backup enterprise
	RDBMS Enterprise
	Servizi di Web-Hosting
Servizi Cloud	Servizi IaaS
	Servizi PAAS e DBAAS Gestiti
Servizi di Rete e di sicurezza ICT	Gestione Linee dati
	Gestione linee Fibra Ottica Spenta
	WiFi pubblico con autenticazione
	Sicurezza perimetrale e VPN
	Certificati WEB Server
	Registrazione Domini Internet
	Kit firma digitale
	Firma digitale remota
Servizi di End-Point Management	Gestione PDL - Base
	Gestione PDL - Servizi accessori
	Gestione PDL - Servizio on site standard
	Gestione PDL - Servizio on site VIP

2.7.1. Server Farm Enterprise

Descrizione:

La Server Farm del CSI è una struttura dedicata ad ospitare i sistemi informativi dei committenti offrendo loro soluzioni con un alto tasso di affidabilità e tecnologia avanzata.

Si tratta di un'area di circa 1000 metri quadrati dotata di due forniture elettriche indipendenti (potenza impegnata 1.600 kW), impianti elettrico e di condizionamento in alta affidabilità, sistemi di controllo e sicurezza (compartimentazione antincendio REI 120, estinzione fuoco gas inerte, rilevatori fumi e antiallagamento, videocamere brandeggianti, sorveglianza 24 ore, accessi controllati), monitoraggio e sorveglianza costanti, ad opera di personale specializzato.

La server farm ospita tutte le piattaforme elaborative, suddivisa in 4 grandi sale specializzate per piattaforma tecnologica: SALA GIALLA (alta densità) con server e storage; SALA BLU (media densità) con server e tape library; SALA ARANCIONE (tlc) per i dispositivi di rete e un'area compartimentata riservata ai

fornitori di connettività (sala carrier); SALA VIOLA riservata a servizi di co-location e alle apparecchiature meno recenti.

Oggi l'infrastruttura gestita comprende 800 server fisici e 2.300 server virtuali, 210 armadi rack, 1,21 PB di Storage, 1 GB banda Internet.

I servizi di Server Farm Enterprise forniti ai committenti si diversificano a seconda della tipologia di infrastruttura e comprendono:

- Sistemi Enterprise Unix;
- Sistemi Small Unix;
- Sistemi Intel.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

SLA:

- N/A

2.7.2. Servizi di Data Center

Descrizione:

I committenti possono usufruire, con flessibilità e modularità, di molteplici servizi di Data Center in outsourcing completo o parziale senza gestire CED di proprietà, o semplicemente alloggiare i propri apparati ICT in spazi attrezzati delegando la gestione della sicurezza fisica ed informatica. Tutti i servizi di Data Center comprendono il Customer Service Desk.

I servizi disponibili sono i seguenti:

- **Servizi di facility management:** comprende i servizi di "Colocation" per i committenti che intendono alloggiare singoli server o altri apparati all'interno di appositi armadi rack collocati presso uno dei due Data Center del Consorzio; la messa a disposizione di connettività di rete per server fisici, l'erogazione di servizi di monitoraggio per i server sia fisici sia virtuali, il monitoraggio di apparati di rete e sicurezza. CSI ha conseguito la certificazione ISO/IEC 27001:2013 dei CED di Torino e Vercelli per l'erogazione dei servizi di Facility Management ICT ed in particolare: servizi infrastrutturali, co-location, hosting, connettività di rete, sicurezza fisica e logica e servizi tecnici.
- **Servizio di messa a disposizione server fisico:** consiste nella messa a disposizione di server di diversa tipologia per applicazioni erogate da CSI che necessitino di infrastrutture hardware fisiche dedicate.
- **Servizi di gestione server:** il servizio comprende la gestione dei sistemi operativi di varie tipologie installati su server fisici o virtuali dell'Ente; viene governato il corretto funzionamento del sistema operativo tramite monitoraggio e analisi degli indicatori delle prestazioni.

- **Servizi di storage:** messa a disposizione di spazio disco su server o database presso i Data Center del CSI. Il servizio è basato su storage di fascia enterprise senza la presenza di single point of failure.
- **Servizi di backup enterprise:** servizio di gestione del salvataggio e ripristino di basi dati o server sia fisici che virtuali. Il servizio comprende tutte le licenze per il backup, il servizio di gestione, e opzionalmente la messa a disposizione di spazio disco o nastro.
- **Rdbms Enterprise:** il servizio consiste nella messa a disposizione di istanze di servizio gestite di database di diversa tecnologia e su piattaforme differenti. A seconda della tipologia di database, il servizio può essere fornito con varie modalità e prezzi. Il servizio include le risorse computazionali per l'esecuzione dell'istanza, la gestione sistemistica, i costi di licenza.
- **Servizi di Web-Hosting:** il Servizio di hosting web è offerto a tutti i committenti che hanno necessità di creare siti web statici o dinamici con elevati livelli di affidabilità e scalabilità; viene erogato attraverso una web farm. Viene inoltre fornito opzionalmente un servizio di vulnerability test applicativo, rivolto sia a siti e portali statici sia ad applicazioni web dinamiche con funzionalità di tipo transazionale. Il servizio è opzionale e, in alternativa, è possibile fornire una autocertificazione che dia garanzie sull'esecuzione di test volti a verificare l'assenza di vulnerabilità applicative. Il test viene svolto preferibilmente in ambiente di pre-esercizio o in altra modalità da concordare puntualmente. Ha l'obiettivo di individuare la presenza di eventuali vulnerabilità applicative gravi come le SQL-Injection e i Cross Site Scripting. Il test viene ripetuto con periodicità trimestrale e viene fornito un report per ogni sessione di test eseguita.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

SLA:

- N/A

2.7.3. Servizi Cloud

Descrizione:

Il CSI mette a disposizione dei committenti servizi di "Private Cloud" erogati su infrastrutture dislocate nei Datacenter di Torino e Vercelli. I servizi Cloud includono il Customer Service Desk e si articolano in:

- **IAAS (Infrastructure as a Service)** è un modello di servizio che fornisce l'accesso a una risorsa informatica, specificatamente un hardware virtualizzato cioè un'infrastruttura di elaborazione appartenente a un ambiente virtualizzato, il "Cloud", tramite una connessione; sono disponibili varie tipologie di Virtual Private Cloud, Virtual Machine, Virtual Network, Backup as a Service.
- **PAAS e DBAAS Gestiti:** Platform as a Service e Data Base as a Service sono servizi che forniscono agli sviluppatori una piattaforma e un ambiente (PAAS) oppure un Data Base (DBAAS) per costruire applicazioni e servizi su Internet; gli ambienti disponibili comprendono: MySql versione commerciale, PostgreSQL versione commerciale, MsSql, Oracle Enterprise Edition, Jboss versione commerciale, Tomcat versione Community, servizi di condivisione File, servizi di supporto Cloud ecosistema federato CSI, tecnologie di cooperazione (WSO2); comprende il backup.

Modalità di offertazione:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

SLA:

- N/A

2.7.4. Servizi di rete e di sicurezza ICT

Descrizione:

Il CSI mette a disposizione soluzioni d'accesso a larga banda su tutto il territorio regionale tramite la Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR) e servizi di gestione completa in outsourcing delle infrastrutture di rete dati locali e geografiche e della telefonia, sia in forma tradizionale sia VoIP. I servizi di rete mettono a disposizione connettività di diverse tipologie, dalla navigazione Internet in modalità sicura ai collegamenti alla RUPAR per lo scambio dati con la PA Locale e con la PA Centrale attraverso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

I Servizi di rete e sicurezza comprendono:

- **Gestione linee dati:** il servizio consiste nella gestione dei collegamenti dati RUPAR xDSL e in fibra ottica, verifica e assegnazione del piano di indirizzamento IP RUPAR compatibile, monitoraggio e include il Customer Service Desk; la linea dati può essere acquisita direttamente dall'Ente o per mezzo di CSI tramite le convenzioni attive.
- **Gestione linee Fibra Ottica Spenta:** il servizio consiste nella gestione dell'illuminazione e nel monitoraggio dei collegamenti dati RUPAR su portante in fibra ottica spenta con messa a disposizione di collegamenti di diversa tipologia e degli apparati necessari all'erogazione del servizio; include il Customer Service Desk.
- **WiFi pubblico con autenticazione:** il servizio comprende la configurazione e la gestione di reti Internet WiFi con autenticazione per ambienti Outdoor e Indoor.
- **Sicurezza perimetrale e VPN comprende:**
 - **Sicurezza perimetrale:** Il servizio garantisce una separazione tra la rete locale dell'Ente e le reti esterne attraverso una soluzione di firewall a protezione del punto di interconnessione tra la LAN dell'Ente e la RUPAR; la soluzione è in grado di garantire un elevato grado di sicurezza, l'interoperabilità e l'interscambio applicativo; la soluzione offerta è graduale in funzione della complessità dei servizi da gestire e del throughput richiesto; può comprendere la messa a disposizione degli apparati necessari; il servizio include il Customer Service Desk.
 - **VPN IPSec:** il servizio VPN IPSec fornisce un tunnel sicuro per lo scambio dati ai committenti che abbiano necessità di collegarsi alla RUPAR per l'espletamento di procedure di scambio con altre Pubbliche Amministrazioni; la soluzione è disponibile in modalità "Gestita" con messa a disposizione e configurazione delle due terminazioni a carico di CSI oppure "Non gestita" dove la gestione della terminazione lato cliente è a carico dell'Ente. Il servizio include il Customer Service Desk.

- **VPN SSL:** il servizio consiste nella configurazione e gestione di un accesso ai Data Center del Consorzio in modalità sicura mediante web browser per i committenti che necessitano di svolgere attività di assistenza sistemistica o applicativa. Il servizio include il Customer Service Desk.
- **Indirizzi IP pubblici:** servizio di messa a disposizione di indirizzi IP pubblici degli Autonomous System del CSI per l'esposizione di servizi direttamente sulla rete Internet.
- **Certificati WEB Server:** servizio di fornitura di certificati SSL firmati dalla Certification Authority di Infocert per server web; SSL o "Secure Sockets Layer" è un protocollo progettato per consentire alle applicazioni di trasmettere informazioni in modo sicuro e protetto grazie all'invio e la ricezione di chiavi di protezione e della crittatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi. Il servizio è disponibile in versioni con ampiezza di utilizzo diversificate e include il Customer Service Desk.
- **Registrazione domini internet:** CSI offre ai committenti il servizio di registrazione dei domini internet con le possibili estensioni (.it, .com, .mobi, .eu, .biz, .net, .info, .org, .travel, .tv); i domini hanno scadenza annuale. E' inoltre disponibile l'assistenza per la gestione amministrativa e per la registrazione dsn (Data Source Name).
- **Kit firma Digitale:** il servizio consiste nella messa a disposizione di un kit di firma digitale che consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale. Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni; il servizio include il Customer Service Desk.
- **Firma digitale remota:** il servizio comprende la gestione di certificati di firma remota qualificati secondo quanto previsto nella deliberazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione n. 45 del 21 maggio 2009 e sue successive modificazioni con provisioning/deprovisioning dei certificati digitali e dei dispositivi di accesso durante il loro "ciclo" di vita ossia la attivazione, la sospensione ed eventuale revoca. I dispositivi One Time Password, dotati di chip e schermo LCD, generano una password con valore momentaneo, valida per la sessione di firma e non riutilizzabile; il software del dispositivo One Time Password è resa disponibile per apparati mobili dotati di sistema operativo Android, iOS, WindowsMobile nelle versioni più recenti e il codice di attivazione della firma viene inviato tramite messaggio SMS al numero telefonico indicato dall'utente titolare in fase di registrazione dello stesso.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio. Alcuni dei servizi sopra indicati richiedono una attività di Avvio che viene stimata in base alla tipologia del servizio richiesto.

SLA:

- N/A

2.7.5. Servizi di End Point Management

Descrizione:

Il CSI propone un servizio di assistenza e di gestione software alle postazioni di lavoro dell'ente. I servizi proposti si suddividono nelle seguenti tipologie.

- **Gestione PDL - Base** si articola in:
 - Servizio di gestione chiamate di assistenza: include il servizio di customer service desk delle richieste di intervento (per un numero massimo di chiamate proporzionale alle postazioni di lavoro), il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento.
 - Servizio di gestione da remoto: include il servizio di customer service desk delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento, il servizio di assistenza software remota.

Per entrambe le tipologie sopra indicate sono esclusi: il servizio di assistenza software, sia on site sia attraverso presidio, ed il servizio IMAC. E' invece possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico.

- **Gestione PDL - Servizi Accessori:** il servizio si articola e prevede la messa a disposizione delle licenze per l'Antivirus, per Secure Web Gateway (sostituisce l'URL filtering) e per la distribuzione del software massivo.
 - **ANTIVIRUS:** ogni postazione di lavoro gestita dal CSI Piemonte contempla l'applicazione di un Sistema di antivirus controllato centralmente, al fine di garantire un aggiornamento continuo del livello di protezione dei singoli end-point ed una protezione di base da malware. Sono state attivate ulteriori funzionalità rispetto alla licenza base: l'approccio integrato e multivector della soluzione end point che controlla e verifica tutti i possibili canali di infezione, il modulo TIE (Threat Intelligence Exchange) che classifica tutti i file "zero day" e "greyware" ed infine il modulo DAC (Dynamic Application Containment) che difende da ransomware e greyware proteggendo il "paziente zero" prima che la minaccia ottenga accesso al sistema.
 - **SECURE WEB GATEWAY:** (sostituisce l'URL filtering): per incrementare la protezione degli end-point, in affiancamento alle soluzioni di antivirus viene utilizzata una piattaforma di Secure Web Gateway. Tale prodotto in aggiunta ad un alto livello di protezione dalle minacce legate alla navigazione web, permette di analizzare il contenuto delle pagine navigate in tempo reale, consentendo di bloccare l'accesso ad oggetti malevoli associati a spyware, phishing, keylogging e codici malevoli.
 - **DISTRIBUZIONE SOFTWARE MASSIVO (SCCM):** permette la distribuzione massiva di pacchetti software, precedentemente compilati, tramite strumenti specifici come SMS (System Management Server) o SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).
- **Gestione PDL - Servizio On Site Standard:** comprende i seguenti servizi: il servizio di customer service desk delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento, il servizio di assistenza software remota, il servizio di assistenza software (on site o di presidio), sulle postazioni di lavoro, la gestione delle stampanti multifunzione, il servizio IMAC. Il costo del Servizio "Gestione PDL - Servizio On Site Standard" viene calcolato in funzione dei seguenti parametri (ne devono essere valorizzati almeno due su tre):

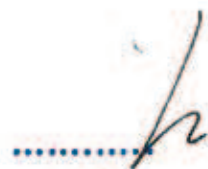
- Numero di pdl dell'ente: non viene richiesto un quantitativo minimo di postazioni per l'attivazione del servizio. Non sono previsti limiti di intervento sulle postazioni di lavoro per le richieste di malfunzionamento, mentre è previsto un limite/vincolo sulle richieste IMAC.
- Numero delle stampanti dipartimentali di rete e sulle apparecchiature in rete utilizzate dagli utenti (come scanner, plotter, ecc...): deve essere pari ad un minimo del 10% delle postazioni di lavoro gestite ed ad un massimo del 15%, eventuali scostamenti verranno valutati in fase di offerta.
- Presidio: viene erogato esclusivamente in quelle sedi in cui il numero delle postazioni di lavoro sia uguale o superiore alle 150 unità (a titolo di esempio: viene considerato 1 presidio fino ad un massimo di 450 postazioni di lavoro presenti), per quantitativi inferiori è possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico (giornate a figure professionali) per il servizio di assistenza on site. La valutazione del numero delle sedi avviene in base alle postazioni di lavoro ivi presenti. I presidi, possono essere di due tipologie, fissi o mobili, per entrambe non è prevista la sostituzione delle risorse per i periodi di ferie o permessi spettanti. Nel primo caso le risorse impegnate e necessarie per garantire i livelli di servizi sono dislocate ed assegnate ad una sede specifica, nel secondo caso invece non sono dedicate ad una singola sede, ma garantiscono ed erogano il servizio sul perimetro richiesto.
- **Gestione PDL - Servizio On Site VIP**: comprende tutte le attività e le condizioni del precedente servizio, e può essere attivato per qualsiasi sede senza vincoli sul numero delle postazioni ivi presenti (a titolo di esempio: viene considerato 1 presidio fino ad un massimo di 450 postazioni di lavoro presenti); si caratterizza in quanto vengono garantiti SLA più stringenti rispetto al precedente servizio.

Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

SLA:

- **STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL** - L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività relative alla "gestione e assistenza Software". Ad una determinata fascia temporale è associato un valore soglia e target da rispettare, che può essere specializzato per tipologia di sede ove è ubicato l'asset (sede normale; sede VIP).



3. Listino

Il listino definisce per ogni servizio del catalogo il corrispettivo unitario sia per i committenti che abbiano aderito al regime di esenzione IVA sia per i committenti in regime IVA ordinario⁷. Nel caso di enti in regime di esenzione IVA il corrispettivo riportato a listino deve intendersi come valore a preventivo soggetto a conguaglio in sede di consuntivo in base agli effettivi costi sostenuti per quello specifico servizio. Per i committenti in regime IVA ordinario i prezzi unitari sono invece da considerarsi impegnativi e quindi non passibili di variazione in fase di consuntivazione.

3.1. Servizi IT a misura

Servizi IT	Metrica	Importo unitario committenti in regime esenzione IVA	Importo unitario committenti in regime IVA ordinario (IVA esclusa)
Manutenzione correttiva	Function Point ⁸	€ 9,00	€ 8,57
Customer Service Desk	Ticket	€ 10,00	€ 9,52

3.2. Strumenti

L'importo esposto rappresenta il valore totale previsto per singolo strumento ripartito secondo le metriche esposte nel Capitolo 2.

Strumento	Importo
Strumenti per la sicurezza e l'asset management	€ 420.090,00
Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni	€ 4.123.631,00
Strumenti per il rilascio in esercizio	€ 1.746.819,00
Strumenti abilitanti i servizi Web	€ 266.739,00

⁷ Tutti gli Importi per i committenti in regime IVA ordinario sono da intendersi IVA esclusa.

⁸ Il Costo unitario si applica al numero complessivo dei function point che fanno parte delle componenti di applicativo sottoposte a manutenzione.

3.3. Figure professionali

Figura Professionale	Tariffa giornaliera regime esenzione IVA	Tariffa giornaliera regime IVA ordinario (IVA esclusa)
ACCOUNT	€ 468	€ 449
ADDETTO AL SERVIZIO	€ 331	€ 300
ADDETTO ASSISTENZA PDL	€ 259	€ 230
AMMINISTRATORE BASI DATI	€ 424	€ 393
ANALISTA	€ 380	€ 354
ANALISTA DI BUSINESS	€ 404	€ 377
ANALISTA PROGRAMMATORE	€ 334	€ 327
ARCHITETTO	€ 527	€ 486
CAPO PROGETTO	€ 432	€ 414
DEMAND MANAGER	€ 473	€ 453
GESTORE GOVERNANCE STRATEGICO	€ 693	€ 665
PROGETTISTA	€ 546	€ 478
PROGRAMMATORE	€ 309	€ 301
SISTEMISTA	€ 348	€ 328
SPECIALISTA BUSINESS INTELLIGENCE	€ 349	€ 335
SPECIALISTA DI SERVIZIO	€ 366	€ 351
SPECIALISTA GIS	€ 310	€ 298
SPECIALISTA GOVERNANCE	€ 334	€ 321
SPECIALISTA SICUREZZA ICT	€ 349	€ 335
TECNICO OPERATORE	€ 399	€ 383
TECNICO RILEVAMENTI SUL TERRITORIO	€ 302	€ 290
WEB CONTENT SPECIALIST	€ 303	€ 291

3.4. Servizi di Piattaforma Applicativi

Alcuni dei servizi di Piattaforma Applicativi prevedono che determinate componenti di servizio siano valorizzate in modo puntuale utilizzando le Figure Professionali e le relative tariffe. In questi casi le tabelle che seguono riportano la dicitura "A progetto".

Tutti i canoni, ove non diversamente indicato sono riferiti al periodo di un anno.

3.4.1. Albo e monitoraggio dei fornitori

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Canone	Numero operatori economici	Maturità utenti fino al 3° anno	€ 18,00	€ 17,20
		Oltre il 3° anno	€ 7,50	€ 7,20

3.4.2. Certificati on line

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio ⁹	Importo per un comune	tutte	€ 8.800,00	€ 8.000,00
Canone ¹⁰	Numero Abitanti	Fino a 10.000	€ 3.300,00	€ 3.000,00
		10.001 – 30.000	€ 4.400,00	€ 4.000,00
		30.001 – 50.000	€ 6.600,00	€ 6.000,00
		50.001 – 100.000	€ 8.800,00	€ 8.000,00
		Oltre 100.000	A progetto	A progetto

⁹ Per i comuni che hanno adottato come soluzione gestionale dell'anagrafe i Servizi Demografici di CSI, le tariffe di avvio non sono applicate in quanto ricomprese nel canone del primo anno.

¹⁰ Per i comuni che hanno adottato come soluzione gestionale dell'anagrafe i Servizi Demografici di CSI, le tariffe applicate non sono definite per fasce di popolazione ma "ad abitante": € 0,10 ad abitante per comuni con Servizi Demografici in cloud (Data Center CSI); € 0,15 per comuni in modalità non cloud (su server in locale dell'ente).

3.4.3. Conservazione digitale documenti

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	1 committente	N/A	€ 240,32	€ 225,44
Canone	Gigabyte spazio	2 GB	€ 645,86	€ 605,87
		5 GB	€ 1.261,68	€ 1.183,56
		20 GB	€ 4.190,58	€ 3.931,11
		50 GB	€ 7.675,22	€ 7.199,99

3.4.4. Dematerializzazione

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Canone	Utenti registrati sul sistema	€ 90,87	€ 85,24
	Gigabyte di spazio disco	€ 260,45	€ 244,32
	Numero di invii e ricezioni dalle caselle PEC	€ 1,27	€ 1,19

3.4.5. E-Payment

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Canone ¹¹	Transazioni	€ 0,95	€ 0,90

¹¹ La progressiva diffusione dei servizi di E-Payment per i pagamenti relativi a servizi sanitari determinerà un sensibile incremento delle prestazioni gestite, con conseguente notevole riduzione del costo a transazione. Dato l'esiguo valore economico del ticket sanitario, si valuterà per gli anni a venire la possibilità di ridefinire la metrica come una percentuale delle somme transate.

3.4.6. Facility Management del patrimonio immobiliare

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	N.A.	A progetto	A progetto
Canone	Numero utenti contemporanei	Fino a 10	€ 10.500,00	€ 9.500,00
		Da 11 a 25	€ 25.000,00	€ 22.500,00
		Da 26 a 50	€ 90.000,00	N.A.

3.4.7. Fatturazione elettronica

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Unica	A progetto	A progetto
Canone	Numero fatture	Da 1 a 2.000	€ 2,25	€ 2,15
		Oltre 2.000	€ 4,50	€ 4,30

3.4.8. Modulistica digitale

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 110,00	€ 100,00
		5.001 – 10.000	€ 550,00	€ 500,00
		Oltre 10.000	A progetto	A progetto

3.4.9. MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio ¹²	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 440,00	€ 400,00
		Maggiore di 5.000	A progetto	A progetto
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 210,00	€ 200,00
		5.001 - 10.000	€ 605,00	€ 550,00
		10.001 - 20.000	€ 1.210,00	€ 1.100,00
		20.001 - 30.000	€ 1.870,00	€ 1.700,00
		30.001 - 50.000	€ 2.530,00	€ 2.300,00
		50.001 - 150.000	€ 3.080,00	€ 2.800,00
		Oltre 150.000	A progetto	A progetto
Addestramento MUDE	Figure professionali	1 giorno	€ 660,00	€ 600,00

3.4.10. Negoziazioni elettroniche

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Canone	Numero gare ¹³	Maturità utenti fino al 3° anno	€ 2.780,00	€ 2.655,00
		Oltre il 3° anno	€ 1.050,00	€ 1.000,00

¹² Per le Forme Associate che coordinano l’avvio di MUDE Piemonte contemporaneamente su tutti i Comuni facenti parte della forma associata, all’Avvio si applicano le corrispondenti tariffe comunali ridotte del 30%; diversamente si applica la tariffa ordinaria prevista per ciascun Comune.

¹³ Sono venduti lotti di 3 gare.

3.4.11. PSA – Portale della Semplificazione Amministrativa

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	Numero abitanti	Fino a 10.000 ¹²	€ 1.980,00	€ 1.800,00
		Oltre 10.000 ¹²	€ 2.750,00	€ 2.500,00
	1 committente non comunale	N.A.	€ 1.980,00	€ 1.800,00
Canone	Numero abitanti	Fino a 10.000 ¹⁴	€ 550,00	€ 500,00
		Oltre 10.000 ¹²	€ 880,00	€ 800,00
	1 committente non comunale	N.A.	€ 550,00	€ 500,00

3.4.12. Servizi al Personale

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Servizio base contabilità economica	Cedolini	Enti locali 0-100	€ 2,60	€ 2,29
		Enti locali 101-1000	€ 2,14	€ 2,00
		Enti locali 1001-8000	€ 2,04	€ 1,90
		Enti locali oltre 8000	€ 1,71	€ 1,60
Servizio base contabilità economica	Cedolini	Sanità 0-100	€ 2,60	€ 2,29
		Sanità 101-1000	€ 2,14	€ 2,00
		Sanità 1001-8000	€ 2,04	€ 1,90
		Sanità oltre 8000	€ 1,71	€ 1,60
Servizio CNU – persone fisiche	Cedolini	Unica	€ 8,37	€ 7,80
Servizio CNU – persone giuridiche	Cedolini	Unica	€ 8,37	€ 7,80
Servizio base gestione giuridica	Cedolini	Enti locali unica fascia	€ 0,50	€ 0,49
	Cedolini	Sanità unica fascia	€ 0,50	€ 0,49
Servizio avanzato gestione giuridica	Cedolini	Enti locali unica fascia	€ 1,18	€ 1,10
	Cedolini	Sanità unica fascia	€ 2,57	€ 2,40
Servizio completo gestione giuridica	Cedolini	Enti locali 0-2500	€ 3,80	€ 3,52
	Cedolini	Enti locali 2501-8000	€ 3,56	€ 3,32
	Cedolini	Enti locali oltre 8000	€ 3,23	€ 3,00

¹⁴ Per le amministrazioni comunali è compresa nella tariffa PSA anche l'attivazione del servizio CIA.

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	Cedolini	Sanità 0-2500	€ 3,66	€ 3,41
	Cedolini	Sanità 2501-8000	€ 3,59	€ 3,35
	Cedolini	Sanità oltre 8000	€ 2,50	€ 2,33
Servizio RAP base	Cedolini	Enti locali/Sanità 0-100	€ 1,49	€ 1,39
		Enti locali/Sanità 101-1000	€ 1,24	€ 1,16
		Enti locali/Sanità oltre 1000	€ 0,74	€ 0,69
Servizio base RAP plus (servizio base comprensivo di due moduli opzionali a scelta)	Cedolini	Enti locali/Sanità 0-100	€ 1,80	€ 1,70
		Enti locali/Sanità 101-1000	€ 1,55	€ 1,47
		Enti locali/Sanità oltre 1000	€ 1,05	€ 1,00
Servizio RAP avanzato	Cedolini	Enti locali 0-1500	€ 2,98	€ 2,78
		Enti locali 1501-8000	€ 2,93	€ 2,73
		Enti locali oltre 8000	€ 2,71	€ 2,53
	Cedolini	Sanità 0-1500	€ 2,98	€ 2,80
	Cedolini	Sanità 1501-8000	€ 2,25	€ 2,10
	Cedolini	Sanità oltre 8000	€ 1,89	€ 1,77
Servizi decisionali – DWH cedolini	Cedolini	Unica	€ 0,21	€ 0,20
Servizi decisionali - DWH cedolini Sanità e CNU	Cedolini	Unica	€ 0,24	€ 0,23
Assistenza pomeridiana (tariffa mensile)	Cedolini al mese	Enti locali/Sanità 0-50	€ 50,00	€ 45,00
		Enti locali/Sanità 50-150	€ 100,00	€ 93,00
		Enti locali/Sanità oltre 150	€ 150,00	€ 143,00
Servizio stampa e imbustamento certificazioni uniche	Modulo CU stampato ed imbustato	Da 1 a 49 moduli CU	€ 5,50	€ 5,40
		Da 50 a 99 moduli CU	€ 2,85	€ 2,75
		Da 100 a 299 moduli CU	€ 1,65	€ 1,55
		Oltre 299 moduli CU	€ 1,10	€ 1,00
Rimissione delle credenziali	Numero credenziali	N/A	€ 5,36	€ 5,00
Altri Servizi al Personale	gg/pp delle Figure professionali	N/A	A progetto	A progetto

3.4.13. Sportello facile

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 110,00	€ 100,00
		5.001 – 10.000	€ 550,00	€ 500,00
		10.001 – 20.000	€ 1.320,00	€ 1.200,00
		20.001 – 30.000	€ 1.650,00	€ 1.500,00
		30.001 – 100.000	€ 1.980,00	€ 1.800,00
		Oltre 100.000 o per Enti non amministrazioni comunali	A progetto	A progetto

3.4.14. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	Numero comuni per sportello	Da 1 a 10	3.300,00	3.000,00
		Da 11 a 20	4.840,00	4.400,00
		Da 21 a 30	5.830,00	5.300,00
		Oltre 30	A progetto	A progetto
Canone	Numero abitanti	Fino a 10.000	€ 1.650,00	€ 1.500,00
		10.001 – 50.000	€ 3.300,00	€ 3.000,00
		50.001 – 150.000	€ 7.700,00	€ 7.000,00
		Oltre 150.000	A progetto	A progetto
Addestramento SUAP Piemonte	Numero giornate	1 gg (20 utenti max)	1.650,00	1.500,00
Elaborazione dati SUAP	Numero di richieste	10 ticket	1.100,00	1.000,00

3.4.15. Telemaco

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Canone	Quota fissa fino a 250 consultazioni	€ 175,00	€ 167,13
	Singola consultazione aggiuntiva oltre le 250	€ 0,70	€ 0,67

3.4.16. Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Posta Elettronica ¹⁵	Profilo Base	Casella	€ 13,14	€ 12,50
	Profilo Avanzato	Casella	€ 35,48	€ 33,50
	Profilo Plus	Casella	€ 42,11	€ 40,00
	Storage Aggiuntivo con replica	GigaByte	€ 5,28	€ 5,00
	Storage Aggiuntivo con backup	GigaByte	€ 12,40	€ 12,00
	Gestione credenziali di accesso	Casella	€ 1,53	€ 1,50
	Assistenza Avanzata	Casella	€ 9,15	€ 9,00
	Archivio posta on-line	GigaByte	€ 2,00	€ 1,90

3.4.17. PEC – Posta Elettronica Certificata

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Caselle PEC Semplice – base (1 GB + 1GB)	Casella	€ 10,51	€ 10,00
Servizio PEC Articolata	Caselle PEC Legalmail – Standard (1 GB + 1 GB)	Casella	€ 10,51
	Caselle PEC Articolata – Bronze (2 GB + 3 GB)	Casella	€ 21,03
	Caselle PEC Articolata – Silver (2 GB + 6 GB)	Casella	€ 36,05
	Caselle PEC Articolata - Gold (2 GB + 13 GB)	Casella	€ 67,59
	Casella PEC Articolata – Massiva	Casella	€ 450,60
	Casella multiutenza	Casella	€ 46,56
	Utenza slave	Casella	€ 4,51
	Creazione dominio personalizzato (soluzione unica)	Dominio	€ 375,50
	Creazione dominio personalizzato (10 anni)	Dominio	€ 37,55
	Conservazione a norma messaggi PEC	Casella	€ 27,04
Assistenza Standard	Casella	€ 4,57	€ 4,50
Assistenza Evoluta	Casella	€ 17,09	€ 16,50

¹⁵ Nel caso in cui la piattaforma di posta elettronica di Unified Communication fosse adottata estensivamente dai principali consorziati, portando a 24.000 il totale di caselle gestite, il costo potrebbe scendere in modo considerevole (oltre il 30% sul profilo base).

3.5. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione

Servizio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Automazione processi di input/output	Pagine stampate	€ 0,0103	€ 0,0098
	Componenti di applicativo utilizzatrici	€ 20.173,54	€ 19.207,43
	Moduli/template utilizzati	€ 720,03	€ 685,55
Business Intelligence	Enterprise reporting	€ 1.843,62	€ 1.755,33
	Self BI – SAS Enterprise Guide	€ 2.159,38	€ 2.055,97
	Dashboarding	€ 3.931,23	€ 3.742,96
	Data Integration & Data Quality	€ 1.308,93	€ 1.246,25
Cooperazione applicativa	Funzioni fruite	€ 337,09	€ 320,95
GIS – Geographic Knowledge Management	Utilizzatori/pdl di OpenGIS	€ 381,06	€ 362,81
	Geoservizi erogati da Geoengine	€ 110,90	€ 105,59
	Componenti di applicativo utilizzatrici del GeoPortale	€ 2.345,19	€ 2.232,88
	Componenti di applicativo utilizzatrici dei motori GIS	€ 351,61	€ 334,77
	Flussi ETL	€ 78,91	€ 75,13
Identity & Access	Unità di Installazione	€ 967,10	€ 920,79
Valorizzazione dei dati	Tenant zero	€ 500,00	€ 476,06
	Tenant base	€ 7.800,00	€ 7.426,46
	Upgrade a Tenant Plus (on top a altri Tenant)	€ 7.300,00	€ 6.950,40
	Modulo Data Prep	€ 5.000,00	€ 4.760,55
	Modulo Data in&out	€ 9.000,00	€ 8.568,99

3.6. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

3.6.1. Server Farm Enterprise

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Server Farm	Kgem Enterprise Unix	kGem	€ 38.370,93	N.A.
	Kgem Small Unix	kGem	€ 48.252,95	N.A.
	Kgem Intel	kGem	€ 6.622,94	N.A.

3.6.2. Servizi di Data Center

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Servizi di Facility Management	1 Rack Unit – Co-location Datacenter primario o secondario	€ 985,07	€ 924,08
	1 Porta Ethernet	€ 1.086,40	€ 1.019,13
	Monitoraggio 1 Server/apparati in CED	€ 331,99	€ 311,43
	Monitoraggio 1 apparato fuori CED	€ 305,12	€ 286,22
	Monitoraggio 1 Applicativo	€ 446,86	€ 419,19
	IP Pubblico (rif. catalogo Network)	€ 40,13	€ 37,65
Servizio di messa a disposizione server fisico	1 CPU(core) per Server Fisico	€ 225,30	€ 211,35
	1 GB RAM per server Fisico	€ 10,87	€ 10,20
	500 GB Storage interno per server Fisico	€ 28,54	€ 26,77
	Nr.1 s.o. Commerciale per server Fisico	€ 209,57	€ 196,60
	Nr. 1 s.o. Open Source ver. Enterprise per server fisico	€ 121,14	€ 113,64
Servizi di gestione Server	Nr. Server gestiti tipologia Linux	€ 751,00	€ 704,50
	Nr. Server gestiti tipologia Microsoft	€ 946,26	€ 887,67
Servizi di storage	1 GB spazio disco utente Storage Enterprise	€ 0,81	€ 0,76
	1 GB spazio disco utente Storage di rete	€ 1,03	€ 0,97
	1 GB spazio disco utente per Virtual Machine	€ 0,97	€ 0,91
	1 GB spazio disco utente per Storage LOW Range	€ 0,31	€ 0,29
	1 GB spazio dati utente per DBMS Oracle	€ 3,24	€ 3,04
	1 Gb spazio dati utente per altri DBMS	€ 1,62	€ 1,52
Servizi di backup enterprise	1 GB spazio nativo backup Gold	€ 3,54	€ 3,33
	1 GB spazio nativo backup Silver	€ 3,14	€ 2,94
	1 GB spazio nativo backup VM gestito	€ 4,33	€ 4,06

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	1 GB spazio occupato backup VM self provisioning	€ 1,23	€ 1,16
	1 GB riversamento dati su nastro periodicità settimanale	€ 1,05	€ 0,99
	1 GB riversamento dati su nastro periodicità mensile	A progetto	A progetto
	1 GB riversamento dati su nastro una-tantum	A progetto	A progetto
RDBMS Enterprise	1 Istanza DBMS Oracle Enterprise	€ 2.643,99	€ 2.480,28
	1 GB storage Oracle Enterprise	€ 3,24	€ 3,04
Servizi di Web Hosting	1 GB spazio Web Server Open (esclusi costi di start-up a progetto)	€ 68,34	€ 64,11
	1 DB schema MySql per Webhosting	€ 60,01	€ 56,30
	Vulnerability test per sito statico	€ 1.051,40	€ 986,30
	Vulnerability test per sito dinamico	€ 2.703,60	€ 2.536,20

3.6.3. Servizi Cloud

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Servizi IaaS	VPC Flat – <i>Small</i> (5Cpu-10GB Ram-500GB Storage prestazionale)	€ 1.343,17	€ 1.260,00
	VPC Flat – <i>Medium</i> (10Cpu-20GB Ram-1000GB Storage prestazionale)	€ 2.686,33	€ 2.520,00
	VPC Flat – <i>Large</i> (20Cpu-40GB Ram-2000GB Storage prestazionale)	€ 5.372,66	€ 5.040,00
	VPC Flat – 100 GB Storage prestazionale aggiuntivo	€ 97,33	€ 91,30
	VPC PayPerUse – 1 Vcpu	€ 226,22	€ 212,21
	VPC PayPerUse – 1 GB RAM	€ 55,32	€ 51,89
	VPC PayPerUse – 1 GB Storage prestazionale per VPC	€ 0,97	€ 0,91
	Nr.1 s.o. Commerciale per Vm e VPC	€ 75,28	€ 70,62
	Nr. 1 s.o. Open Source versione Enterprise per Vm e VPC	€ 80,43	€ 75,45
	Gestione Sicurezza VPC Base – 1 VPC	€ 901,20	€ 845,40
	Gestione Sicurezza VPC Advanced – 1 VPC	€ 1.802,40	€ 1.690,80
	Virtual Network (1 ip pubblico+15 RUPAR)	€ 40,13	€ 37,65
	VM - 1 Vcpu	€ 226,22	€ 212,21
	VM - 1 GB Ram	€ 55,32	€ 51,89
	VM - 1 GB Storage prestazionale per VM	€ 0,97	€ 0,91
	STASS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service	€ 1,03	€ 0,97

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	Backup as a Service (Cloud Backup) 1 GB Nativo	€ 6,92	€ 6,50
	Backup VM gestito 1 GB spazio nativo	€ 4,33	€ 4,06
	Backup VM Self provisioning Service 1 GB occupato	€ 1,23	€ 1,16
Servizi PAAS e DBAAS GESTITI	Istanza Jboss – 1 CPU Middleware (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 658,45	€ 617,68
	Istanza Tomcat 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 226,22	€ 212,21
	PaaS Tecnologie di cooperazione – 1 licenza di supporto	€ 11.949,91	€ 11.210,00
	DBAAS Mysql – 1 CPU MySql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 826,54	€ 775,36
	DBAAS Mysql – 1 GB RAM MySql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 432,70	€ 405,90
	DBAAS PostgreSQL – 1 CPU PostreSql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 758,86	€ 711,87
	DBAAS PostgreSQL – 1 GB RAM PostgreSql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 300,20	€ 281,62
	DBAAS SQL server 2014 Standard Ed. – 1 CPU Ms Sql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 948,68	€ 889,94
	DBAAS SQL server 2014 Standard Ed. – 1 GB RAM Ms Sql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 130,21	€ 122,15
	DBAAS Oracle dbms – high performance – 1 CPU Oracle Ent. (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 1.737,29	€ 1.629,72
	DBAAS Oracle dbms – high performance – 1 GB RAM Oracle Ent. (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 238,46	€ 223,69
	1 GB spazio dati utente per DBMS Oracle	€ 3,24	€ 3,04
	1 Gb spazio dati utente per altri DBMS	€ 1,62	€ 1,52
	Servizi di condivisione File 1 Utente base (comprensivo di 10Gb spazio disco)	€ 38,00	€ 37,50
	Servizi di condivisione File 1 Utente aggiuntivo	€ 25,10	€ 25,00
	Servizi di condivisione File 10 GB Spazio disco aggiuntivo	€ 1,50	€ 1,45
	Nr. Server Cloud gestiti tipologia Linux	€751,00	€ 704,50
	Nr. Server Cloud gestiti tipologia Microsoft	€ 946,26	€ 887,67
	Servizi di support Cloud ecosistema federato CSI – 1 Vm	€ 751,00	€ 704,50

3.6.4. Servizi di rete e di sicurezza ICT

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Gestione linee dati	Gestione_Linee_ADSL	Collegamento	€ 366,00	€ 343,00
	Gestione_Linee_XDSL	Collegamento	€ 444,00	€ 416,00
	Gestione_Linee_FO	Collegamento	€ 768,00	€ 720,00
Gestione linee Fibra Ottica Spenta ¹⁶	Accesso_100Mbpa_DF_LH	Collegamento	€ 1.565,00	€ 1.472,00
	Accesso_100Mbpa_DF_ZX	Collegamento	€ 1.970,00	€ 1.850,00
	Accesso_100Mbps_2P_LH	Collegamento	€ 2.781,00	€ 2.610,00
	Accesso_100Mbps_2P_ZX	Collegamento	€ 3.592,00	€ 3.380,00
	Accesso_300Mbps_2P_LH	Collegamento	€ 3.893,00	€ 3.660,00
	Accesso_300Mbps_2P_ZX	Collegamento	€ 4.704,00	€ 4.420,00
	Accesso_1Gbps_2P_LH	Collegamento	€ 5.004,00	€ 4.696,00
	Accesso_1Gbps_2P_ZX	Collegamento	€ 5.815,00	€ 5.456,00
	OPZIONE: Apparato 12 porte a singola alimentazione	Q.tà apparati	€ 1.351,00	€ 1.269,00
	OPZIONE: Apparato 12 porte a doppia alimentazione	Q.tà apparati	€ 1.547,00	€ 1.452,00
	OPZIONE: Transceiver ottico LH	Q.tà apparati	€ 195,00	€ 184,00
	OPZIONE: Transceiver ottico ZX	Q.tà apparati	€ 600,00	€ 564,00
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	a progetto	a progetto
WiFi pubblico con Autenticazione ¹⁷	Access Point	Q.tà Apparati	€ 345,46	€ 330,00
	Concentratore Bridge	Q.tà Apparati	€ 2.590,00	€ 2.440,00
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	a progetto	a progetto
Sicurezza Perimetrale e VPN	Sicurezza perimetrale presso cliente – BRONZE	Q.tà apparati	€ 1.103,00	€ 1.040,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Base (fino a 50 utenti)	Q.tà apparati	€ 1.554,00	€ 1.460,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Advanced (fino a 200 utenti)	Q.tà apparati	€ 2.455,00	€ 2.310,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente (firewall modulare) – PLATINUM	n.a.	a progetto	a progetto

¹⁶ L'accesso a 1Gbps è subordinato a verifica tecnica di fattibilità.

¹⁷ Applicabile per reti fino a 50 access point e/o 5 concentratori.

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario	
	Opzione servizio in HA (Ampliamento servizio in HA presso sede utente)	n.a.	+50% del canone	+50% del canone	
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp figure professionali	a progetto	a progetto	
	VPN IPSEC Gestita	Q.tà apparati	€ 1.063,00	€ 1.000,00	
	VPN IPSEC NON Gestita	Tunnel	€ 717,00	€ 675,00	
	Start up VPN IPSEC Gestita	Q.tà apparati	€ 900,00	€ 814,00	
	Start up VPN IPSEC NON Gestita	Tunnel	€ 675,00	€ 610,50	
	VPN SSL (profili esistenti)	Utenza	€ 102,47	€ 100,00	
	Start up VPN SSL (nuovi profili)	Utenza	€ 900,00	€ 814,00	
	Rete 4 IP	Dimensione subnet	€ 160,55	€ 150,61	
	Rete 8 IP	Dimensione subnet	€ 321,11	€ 301,22	
	Rete 16 IP	Dimensione subnet	€ 642,21	€ 602,45	
	Rete 32 IP	Dimensione subnet	€ 1.284,43	€ 1.204,90	
	Rete 64 IP	Dimensione subnet	€ 2.568,85	€ 2.409,80	
	Certificati Web Server	Certificato standard SSL	Certificato	€ 204,88	€ 192,00
Certificato Code Signing		Certificato	€ 400,14	€ 375,50	
Certificato standard Wildcard		Certificato	€ 550,34	€ 516,50	
Certificato standard multidomain		Certificato	€ 249,94	€ 234,50	
Domini aggiuntivi (oltre il 1°) per certificato multidomain		Dominio	€ 45,06	€ 42,50	
Registrazione Domini Internet	Servizio base	Registrazione dominio .it / Trasferimento	Dominio	€ 6,01	€ 6,00
		Rinnovo dominio .it	Dominio	€ 4,96	€ 5,00
		Registrazione dominio .com	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .eu	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .mobi	Dominio	€ 92,36	€ 87,00
		Registrazione dominio .biz	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .net	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .info	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .org	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .travel	Dominio	€ 242,56	€ 228,00
		Registrazione dominio .tv	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Attività di assistenza a dominio (gestione amministrativa + inserimento nel dsn)		Dominio	€ 30,00	€ 26,77

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Kit firma digitale	Fornitura nuovo kit di firma	Kit	€ 85,68	€ 80,50
	Rinnovo kit di firma	Kit	€ 67,65	€ 63,50
Firma digitale remota	Canone triennale certificato di firma remota (attivazione e gestione certificato e sistema di autenticazione via sms o software su smartphone o tablet) ¹⁸	Certificato	€ 52,57	€ 49,32
	Costo a firma oltre le 100 e fino a 10.000 firme/anno	Firma	€ 0,09	€ 0,08
	Dispositivo Otp: canone annuale per certificato	Certificato	€ 3,00	€ 2,82
	Dispositivo Otp: costo una tantum per certificato	Certificato	€ 12,02	€ 11,27

3.6.5. Servizi di End-Point Management

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Gestione PDL - Base	Servizio di gestione chiamate di assistenza	PDL	€ 55,50	€ 52,06
	Servizio di gestione da remoto	PDL	€ 128,00	€ 120,07
Gestione PDL - Servizi Accessori	Secure WEB Gateway	PDL	€ 10,52	€ 9,97
	Servizio Antivirus	a licenza	€ 4,52	€ 4,24
	Distribuzione Software Massivo	a licenza	€ 10,70	€ 10,04
Gestione PDL - Servizio On Site Standard	Servizio di gestione pdl	PDL	€ 155,50	€ 145,87
	Servizio di gestione stampanti	Stampanti	€ 144,00	€ 135,08
	Servizio di presidio	Sedi/PDL	€ 58.200,00	€ 54.596,40
Gestione PDL - Servizio On Site VIP	Servizio di gestione pdl	PDL	€ 237,00	€ 222,33
	Servizio di presidio	Sedi/PDL	€ 87.500,00	€ 82.082,22

¹⁸ Per ogni certificato rilasciato sono comprese 100 firme/anno; oltre le 100 vedi quotazione a parte.

3.7. Modalità di offertazione e stima dei costi, di rendicontazione e fatturazione

Come previsto dall'art. 7 co. 3 dello Statuto del CSI il presente Catalogo e Listino fornisce le indicazioni generali circa le modalità di richiesta dei servizi da parte dei committenti consorziati, la quantificazione dei corrispettivi e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta.

Coerentemente con le linee programmatiche di evoluzione del Sistema Informativo regionale, CSI nel corso dell'ultimo trimestre di ogni anno procede, per ciascun Consorzio, sia in regime di esenzione IVA che in regime IVA ordinaria alla previsione dei relativi servizi e dei costi presunti per l'esercizio successivo.

Sulla base di tali previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni da parte dei committenti.

La stima dei costi previsti avviene per tutti i Servizi di Piattaforma sulla base di metriche specifiche riferite all'output prodotto ed onnicomprensive dei costi.

Come indicato nel Capitolo 2 anche per alcuni Servizi IT la stima dei costi è basata su metriche riferite all'output prodotto; per i rimanenti Servizi IT la quantificazione economica avviene sulla base dei "fattori di produzione", quindi delle tariffe a giorni/persona delle figure professionali impiegate e della quota parte relativa all'uso degli Strumenti (ove previsti), valutati sulla base di metriche specifiche di ripartizione dei costi.

Nel caso di acquisizione e gestione di servizi esterni dedicati ad un singolo committente, il relativo costo è attribuito puntualmente con un incremento percentuale a copertura dei costi generali.

3.7.1. Enti Consorziati in regime di esenzione IVA

Ai fini della comunicazione dei preventivi di costo verso i committenti in regime di esenzione IVA il CSI impiega i seguenti documenti:

- **Configurazione Tecnico Economica (CTE):** in questo documento vengono rappresentati e dimensionati, su base annua, tutti i servizi gestiti in continuità e gli altri servizi identificati al momento della sua stesura. Il documento viene proposto di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
- **Proposte Tecnico Economiche (PTE):** in questi documenti vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta da parte dei Consorziati.

La rendicontazione si sviluppa attraverso la rendicontazione economica e il monitoraggio dell'avanzamento attività e previsioni a finire; le rendicontazioni economiche evidenzieranno, con periodicità trimestrale, i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire.



Le fatture vengono emesse sulla base dei preventivi di spesa, come segue:

- per i servizi oggetto di PTE, secondo le modalità di fatturazione ivi descritte.
- per i servizi previsti in CTE: sulla base dei costi preventivati con cadenza mensile, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale.

Al termine dell'esercizio, CSI effettua le opportune operazioni di conguaglio economico in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun impegno di affidamento. Nel caso in cui un committente effettui più atti di affidamento, si effettua un corrispondente numero di operazioni di conguaglio. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, possono formare oggetto di compensazione finanziaria ai sensi della disciplina vigente.

CSI fornisce poi il consuntivo annuale, a seguito dell'approvazione del Bilancio da parte dell'Assemblea dei Soci. Tale consuntivo illustra i costi totali effettivamente sostenuti nell'anno per l'erogazione dei servizi affidati dai singoli Consorziati evidenziando, per ogni affidamento, l'eventuale scostamento rispetto all'affidato ed il relativo conguaglio.

3.7.2. Enti Consorziati in regime IVA ordinario

Ai fini della comunicazione dei preventivi di costo verso i committenti in regime IVA ordinario il CSI impiega delle offerte annuali di servizio nelle quali sono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi erogati dal CSI.

Eventuali ulteriori servizi potranno essere descritti in offerte ad hoc, a seguito di specifica richiesta da parte dell'Ente.

La rendicontazione comprenderà per i servizi valorizzati tramite metrica il resoconto dei volumi e sulla base di questi la quantificazione dei costi.

Le fatture saranno emesse con le modalità riportate nelle offerte.

3.7.3. Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

I servizi descritti nel presente Catalogo sono esenti dall'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) per tutti i committenti Consorziati che presentino entro il 31/3 di ciascun anno la dichiarazione del permanere dei requisiti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA, a decorrere dal 1° gennaio del medesimo anno. Per i committenti che non provvederanno a presentare tale dichiarazione le prestazioni saranno automaticamente soggette all'applicazione dell'IVA.

CTE 2017 Città di Torino

Servizio e Catalogo	Servizi IT/Voce di listino	Importo Totale Preventivato sui Servizi	Importo Servizi a Misura	Importo Figure Professionali	Importo Acquisti Dedicati	Importo Strumenti a supporto e quote d'uso beni Iwi per CSI
Servizi IT trasversali		€				
Governo		€				
Asset, Compliance e Security Management		€				
Supporto specialistico		€				
Manutenzione correttiva		€				
Manutenzione perfeitiva		€				
Manutenzione evolutiva e adeguativa		€				
Customer Service Desk		€				
Gestione dati e contenuti		€				
Gestione operativa		€				
Servizi ad hoc		€				
		€				
Servizi IT su Servizi applicativi		€				
Identità digitale e profili di accesso	Gestione dati e contenuti	€				
	Gestione operativa	€				
		€				
Monitoraggio ambientale		€				
Commercio		€				
Anagrafiche tributarie		€				
BI e recupero evasione per la fiscalità		€				
Pubblicità e suolo pubblico		€				
Servizi catastali		€				
Tassa rifiuti		€				
		€				
Servizi di piattaforma applicativa		€				
Albo e monitoraggio dei fornitori		€				
Dematerializzazione		€				
e-payment		€				
Facility Management del patrimonio immobiliare		€				
Fatturazione elettronica		€				
		€				
Servizi di piattaforma supporto e cooperazione		€				
Automazione processi di input/output		€				
Business Intelligence		€				
Cooperazione applicativa		€				
GIS - Geographic Knowledge Management		€				
Valorizzazione dei dati		€				
Identity & Access		€				
Servizi di piattaforma infrastrutturale		€				
Server Farm Enterprise		€				
Servizi di Data Center	Servizi di Facility Management	€				
	Servizi di backup enterprise	€				
Servizi Cloud	Servizi IaaS	€				
	Servizi PAAS E DBAAS gestiti	€				
Servizi di Rete e di sicurezza ICT		€				
Servizi di End-Point Management		€				
TOTALE SERVIZI		€				

h

SISTEMA INFORMATIVO DELLA
CITTÀ DI TORINO

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SVILUPPO

TITOLO PTE



CITTA' DI TORINO

A handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page.

PROGRAMMA	- <Titolo del Progetto>
PROGETTO	TITOLO PTE
Data proposta PTE	
COMMITTENTE	Direzione xxx
Servizio/Divisione Utilizzatori della componente:	
Referente Direzione Sistema Informativo	
Referente del progetto della Direzione/ Servizio fruitore	
CSI-PIEMONTE	
Responsabile progetto	
Responsabile Cliente	

h

INDICE

1. QUADRO RIASSUNTIVO	5
1.1. Caratteristiche del progetto	5
1.1.1. Inquadramento generale	5
1.1.2. Stato attuale e obiettivi della proposta	5
1.1.3. Beneficiario del Progetto	5
1.1.4. Descrizione sintetica del Progetto	5
1.1.5. Data stimata di completamento	5
1.1.6. Ambito	5
1.2. Soluzione tecnologica	5
1.2.1. Linguaggio di programmazione individuato	5
1.2.2. Architetture	5
1.2.3. Tecnologie framework e standard individuati	6
1.2.4. Basi dati, interoperabilità ed API	6
1.2.5. Tecnologie nazionali	6
1.2.6. Cloud	6
1.3. Risorse, impegni, rischi	6
1.3.1. Team di lavoro CSI	6
1.3.2. Team di lavoro Città	6
1.3.3. Cabina di regia del progetto	6
1.3.4. Impegni del Committente	6
1.3.5. Impegni del CSI Piemonte	6
1.3.6. Rischi di progetto specifici	6
2. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE	7
2.1. Motivazioni della soluzione intrapresa	7
2.2. Impatto sui principali driver di innovazione (cloud, open data, desiloing interoperabilità) ..	7
2.3. Impatto sull'infrastruttura esistente	7
2.4. Vincoli, criticità ed opportunità	7
2.5. Modalità di funzionamento del servizio	7
2.6. Fonte di finanziamento	7
2.7. Impatto sulla CTE in termini economici	7
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE	8
3.1. Fornitura 1 titolo	8
3.1.1. Responsabile della fornitura	8
3.1.2. Timing di durata	8
3.1.3. Timing di monitoraggio	8
3.1.4. Deliverable: milestone del progetto	8
3.1.5. Attività per ogni deliverable	8
3.1.6. Costi della fornitura	8
3.2. Fornitura 2 titolo	9

h

4.	ATTIVITA' DI FORMAZIONE	10
5.	DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ.....	10
6.	PREVENTIVO ECONOMICO	10
7.	ASPETTI AMMINISTRATIVI.....	11
7.1.	Valorizzazione dei servizi	11
7.2.	Affidamento/durata del servizio.....	11
7.3.	Condizioni Generali	12



1. QUADRO RIASSUNTIVO

1.1. Caratteristiche del progetto

1.1.1. Inquadramento generale

Inquadramento del progetto, eventualmente anche nel contesto di un eventuale programma nel quale è collocato (ad esempio PON Metro).

1.1.2. Stato attuale e obiettivi della proposta

Problemi che risolve o opportunità che coglie la proposta

1.1.3. Beneficiario del Progetto

Descrivere:

- a quale tipologia di utente si rivolge il progetto e come si intende soddisfare l'esigenza dell'utente
- chi è il beneficiario e quali benefici raggiunge con questo progetto (cittadino, azienda, imprenditore, impiegato del comune)
- chi utilizzerà il software sviluppato
- volume di impatto, in termini di user e di beneficiario
- problematiche affrontate dal progetto

1.1.4. Descrizione sintetica del Progetto

Breve descrizione del progetto

1.1.5. Data stimata di completamento

Indicare la durata del progetto e la data stimata di completamento

1.1.6. Ambito

Descrizione

Specificare in quale dei seguenti punti la PTE si inserisce:

- Rinnovamento dei sistemi informativi
- Cittadino al centro
- Torino as a platform
- altro

1.2. Soluzione tecnologica

1.2.1. Linguaggio di programmazione individuato

Specificare come il linguaggio di programmazione prescelto si colloca nell'ecosistema degli applicativi del Comune.

1.2.2. Architetture

Descrivere l'architettura di riferimento.



	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SVILUPPO Titolo	Pag. 6 di 12
---	---	--------------

1.2.3. Tecnologie framework e standard individuati

Specificare se le tecnologie individuate sono tecnologie web based e se sono tecnologie open source. Nel caso non lo fossero motivare le scelte fatte. Specificare quali framework e standard vengono adottati e se venissero utilizzati framework e standard "interni" motivare la scelta.

1.2.4. Basi dati, interoperabilità ed API

Specificare la struttura delle basi dati, individuare con quante e quali altre basi dati vi sarà interoperabilità; descrivere la struttura delle API messe a disposizione se presenti

1.2.5. Tecnologie nazionali

Da compilare nel caso di progetti diversi dal PON Metro.

Nel caso di Progetti PON Metro l'informazione è già presente nel documento dei criteri di Progetto, alla voce "Criteri di ammissibilità" n.7 e 8.

1.2.6. Cloud

Nel caso in cui non fosse possibile portare in Cloud il progetto indicarne le motivazioni.

Nel caso di Progetti PON Metro l'informazione è già presente nel documento dei criteri di Progetto, alla voce "Criteri di valutazione, qualità della proposta progettuale" n.3.

1.3. Risorse, impegni, rischi

1.3.1. Team di lavoro CSI

Indicare la composizione del team di progetto (Responsabile di progetto, eventuali responsabili delle forniture, numero di persone coinvolte)

Indicare se le attività si svolgono presso il CSI o presso il Comune

1.3.2. Team di lavoro Città

Indicare i fabbisogni

Indicare le modalità previste di cooperazione

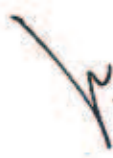
1.3.3. Cabina di regia del progetto

Applicabile in caso di progetti di grandi dimensioni

1.3.4. Impegni del Committente

1.3.5. Impegni del CSI Piemonte

1.3.6. Rischi di progetto specifici



2. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE

2.1. Motivazioni della soluzione intrapresa

Riportare eventuali elementi utili per la congruità (cfr.art 192 comma 2 dlgs 50/16)

Riportare i risultati dell'analisi delle soluzioni alternative analizzate e individuate.

2.2. Impatto sui principali driver di innovazione (cloud, open data, desiloing interoperabilità)

2.3. Impatto sull'infrastruttura esistente

2.4. Vincoli, criticita' ed opportunita'

2.5. Modalità di funzionamento del servizio

Se applicabile, fornire indicazioni relative alla progettazione del servizio e, se note, informazioni qualitative sulle basi dati da sviluppare (es. licenze ...).

2.6. Fonte di finanziamento

Indicare la fonte di finanziamento (Pon Metro, fondi della Città, ecc.)

2.7. Impatto sulla CTE in termini economici

Inserire le eventuali informazioni disponibili in merito all'aumento oppure alla contrazione del perimetro rispetto al sistema informativo esistente.



3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

Descrizione generale delle attività previste nel progetto.

3.1. Fornitura 1 titolo _____

3.1.1. *Responsabile della fornitura*

(se diverso dal responsabile di progetto)

3.1.2. *Timing di durata*

3.1.3. *Timing di monitoraggio*

(es: a metà fase)

Se applicabile con timing diverso da quello previsto per i rilasci.

3.1.4. *Deliverable: milestone del progetto*

3.1.5. *Attività per ogni deliverable*

3.1.6. *Costi della fornitura*

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Servizi IT	
Servizi IT a misura	
Servizi di piattaforma	
Acquisti dedicati	
Strumenti a supporto e quote d'uso beni Hw Sw CSI	
TOTALE	

Servizi IT valorizzati a giorni uomo:

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale (€)</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	Capo progetto			
	Analista			
	Progettista			
				
	TOTALE impegno			



	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SVILUPPO Titolo	Pag. 9 di 12
---	---	--------------

Servizi IT a misura (misurati su delivery)

<i>Tipologia</i>	<i>Metrica</i>	<i>Quantità</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
delivery 1			
delivery 2			
TOTALE			

Servizi di Piattaforma

<i>Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Quantità</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
delivery 1			
delivery 2			
TOTALE			

Acquisti dedicati (legati ai delivery o alle integrazioni)

<i>Tipologia</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Acquisto 1	
Acquisto 2	
TOTALE	

Strumenti a supporto e quote d'uso beni di HW SW CSI

<i>Tipologia</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
TOTALE	

3.2. Fornitura 2 titolo



4. ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Inserire nel presente capitolo la descrizione dell'attività di formazione prevista, indicando giorni, materiale consegnato, ecc.

Indicare anche se verrà rilasciato o meno un aggiornamento del manuale utente.

5. DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Macro attività e tempistiche per la gestione del progetto secondo la soluzione intrapresa.

Attività	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 13	M xx
Fornitura 1														
Fornitura 2														
Fornitura //														
Formazione														

In seguito all'affidamento delle attività, il cronoprogramma verrà aggiornato e dettagliato, rispetto alle date di consegna delle diverse forniture nonché alle modalità di test utente e di accettazione dei rilasci, attraverso il "Piano delle consegne". Tale Piano verrà condiviso contestualmente alla comunicazione di avvio delle attività oggetto della presente PTE.

6. PREVENTIVO ECONOMICO

Si riporta nel seguito il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti:

Elenco delle forniture	Importo previsto
Fornitura 1	€ xx.xxx,00
Fornitura 2	€ xx.xxx,00
Fornitura //	€ xx.xxx,00
Formazione	€ xx.xxx,00
TOTALE (Salvo congruaggio a fine esercizio)	€ xx.xxx,00

Gli importi indicati sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.



7. ASPETTI AMMINISTRATIVI

La presente Proposta Tecnico Economica fa riferimento alla Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati, approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. ____ del ____

La proposta fa seguito alla richiesta pervenuta dalla Città di Torino con prot. n. xxx del xx/xx/xxxx (parte opzionale).

La proposta descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze della Città di Torino; tuttavia, come di consueto, il CSI è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite al momento della sua stesura.

7.1. Valorizzazione dei servizi

Per i servizi oggetto della presente proposta si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti per l'applicazione del regime di esenzione IVA di Città di Torino.

I volumi indicati nella proposta, rappresentano una stima delle attività previste e concordate con il Cliente; la valorizzazione economica è di conseguenza da intendersi come preventivo di spesa che riflette la previsione dei costi reali delle prestazioni offerte, comunque suscettibile di variazioni a consuntivo.

L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa. La rendicontazione finale, corrispondente alla chiusura di esercizio, darà evidenza degli effettivi costi sostenuti, sulla base dei quali verrà determinato l'eventuale conguaglio rispetto all'avanzamento dei costi a tariffa.

7.2. Affidamento/durata del servizio

L'avvio delle attività avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI di comunicazione di affidamento da parte della Città di Torino.

Il CSI si impegna ad erogare il servizio per il periodo richiesto, a meno di revoca formale dell'affidamento e/o disdetta del servizio adeguatamente motivata da parte della Città di Torino, comunicata formalmente con 60 giorni di anticipo rispetto al termine indicato per l'interruzione dello stesso.

In ogni caso, il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione, ivi compresi gli oneri residui per investimenti agli stessi dedicati.



7.3. Condizioni Generali

Restano valide e si intendono qui richiamate tutte le condizioni previste nella Convenzione se non in contrasto con quanto di seguito indicato.

Validità proposta: xx giorni dalla data di invio. Dopo tale periodo, nel caso l'Ente non abbia ancora accettato la presente proposta, la stessa perderà di efficacia e il CSI Piemonte provvederà a riformularne una nuova.

Durata del servizio: Come indicato al paragrafo 5 della presente PTE.

Fatturazione: (riportare qui le condizioni previste)

Pagamento: 60 gg data ricevimento fattura

