

REPERTORIO  
N. \_\_/20\_\_

**CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO AL CSI-PIEMONTE  
DI 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 del \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica in Torino presso la sede della Città di Torino (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 del \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica in Torino 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 costituisce ente strumentale degli enti consorziati, i cui interessi costituiscono – con riferimento all’ambito di competenza – oggetto dell’attività consortile;
- sono enti consorziati del CSI oltre alla Regione Piemonte, all’Università degli Studi di Torino e al Politecnico di Torino (Enti consorziati promotori), anche la Città di Torino e la Città Metropolitana di Torino (Enti sostenitori) nonché, in qualità di Enti consorziati ordinari, gli enti strumentali e le società controllati dalla Città di Torino o dalla Città Metropolitana di Torino, le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione Piemonte, gli enti strumentali e le società controllati dalla Regione Piemonte; i Comuni, le Città Metropolitane e le Province, sia in forma individuale che associata; nonché ogni altro Ente a controllo pubblico (art. 2 dello Statuto);
- il CSI, con verbale di Assemblea straordinaria di cui all’Atto rogito Notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16 giugno 2005 al n. 5103 ha deliberato la modifica all’articolo 1 comma 2 dello Statuto del CSI, prorogandone la durata fino al 31 dicembre 2105;
- quanto alle finalità:
  - l’art. 4 comma 2 dello Statuto alla 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; mentre alla lettera d) prevede che il CSI realizza e gestisce reti ed impianti funzionali all'erogazione dei servizi, anche nell'interesse generale, che gli Enti consorziati mettono a disposizione di cittadini ed imprese;

- l'art. 4 comma 4 dello Statuto precisa che il CSI opera in via prevalente a favore dei propri Enti consorziati e che oltre l'80% del suo fatturato è conseguito nello svolgimento dei compiti ad esso affidati dagli Enti Consorziati;
- con riferimento alle modalità di acquisizione dei servizi:
  - l'art. 5, comma 2, dello Statuto stabilisce che il CSI esercita 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;
  - ai sensi dell'articolo 7 comma 1 dello Statuto, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" dello stesso, quali delineati dalla L.R. 4.9.1975 n. 48, dalla L.R. 15.3.1978 n. 13 e dall'art. 4 dello Statuto;
  - l'art. 7 comma 2 dello Statuto stabilisce che: "I servizi e/o le forniture di cui al precedente comma 1 sono definiti in un documento (Catalogo e Listino dei servizi del CSI), contenente la descrizione delle caratteristiche dei servizi e/o delle forniture, delle modalità di realizzazione e dei criteri di quantificazione dei corrispettivi";
  - l'art. 7 comma 5 dello Statuto stabilisce che i rapporti tra il CSI e gli Enti consorziati sono regolamentati da convenzioni quadro, laddove la dimensione e la durata del rapporto di fornitura lo rendano necessario e/o il consorziato lo richieda, e da atti di affidamento dei servizi oggetto di specifici preventivi da parte del CSI.

## OSSERVATO CHE

- la Città è Ente consorziato sostenitore del CSI a far data dal 1979 e può quindi procedere, in presenza degli ulteriori presupposti di legge, 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 qui riconosciute e richiamate;
- lo Statuto del CSI definisce le modalità di esercizio del controllo analogo indispensabile ai consorziati per poter operare mediante affidamenti diretti nei confronti del proprio organismo *in house* strumentale;
- tale controllo viene esercitato fra l'altro, attraverso la nomina diretta dei rappresentanti dei consorziati nel Consiglio di Amministrazione nonché attraverso le ulteriori forme di controllo – anche congiunto - previsto dallo Statuto ovvero anche mediante l'eventuale costituzione di un tavolo di coordinamento inter-enti con compiti di organizzazione dell'azione di tale controllo tra gli stessi;
- nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera ANAC 951/2017 e s.m.i. recante "*Linee guida per l'iscrizione nell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in-house previste dall'art. 192 del D.Lgs 50/2016*", la Città è stata iscritta nell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti del CSI (come risultante dalle Delibere ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020 e n. 309 del 1° aprile 2020);
- l'affidamento di attività in regime di *in-house providing* deve essere preceduta da una

verifica della convenienza sotto il profilo economico e dei tempi di esecuzione, dalla valutazione della idoneità all'esecuzione dell'attività sotto il profilo della struttura organizzativa e delle risorse disponibili, delle ragioni del mancato ricorso al mercato;

- 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 nonché a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati.

### **CONSIDERATO CHE**

- con riferimento al regime fiscale applicabile ai corrispettivi derivanti dalle prestazioni di servizio erogate dal CSI:
  - 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 con nota prot. n. 1286 TR4 Cl 70 Fasc 2 del 14 aprile 2020 ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2020.

### **DATO INOLTRE ATTO CHE**

- i servizi oggetto della presente convenzione sono erogati nel quadro definito dal D.Lgs 82/2005 e s.m.i. e relative Linee Guida Agid nonché dal vigente Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione;
- diritti di proprietà e/o sfruttamento del sw, in accordo a quanto stabilito dalla Deliberazione Consiglio Comunale n. 2015 06757/027 del 17 dicembre 2015, sono stati congiuntamente definiti da Regione Piemonte, Città Metropolitana e Città di Torino con comunicazione inviata al CSI in data 20 giugno 2016 (prot. n. 981);
- l'Assemblea dei consorziati del CSI in data 16 luglio 2018 ha approvato il nuovo Piano Strategico del CSI valevole per il periodo 2019-2021 nell'ambito del quale è stata esplicitata l'opportunità di formalizzare convenzioni e affidamenti pluriennali;
- in data 5 febbraio 2018 la Città e il CSI hanno sottoscritto la "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" valevole per il periodo 2018-2020;

- il dettaglio dei servizi oggetto della presente convenzione è contenuto negli Allegati Tecnici che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto;
- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ è stato approvato il presente Atto.

**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, coerentemente con quanto indicato in premessa, riconosce il CSI quale proprio ente *in house* e strumentale in ambito informatico, in coerenza con le funzioni strumentali riconosciutegli ed attribuitegli all'atto di consorziamento 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 con riferimento alle funzioni strumentali ivi previste.
2. La Città, coerentemente con quanto sopra indicato e secondo quanto meglio dettagliato all'art. 8 dello Statuto del CSI, esercita il controllo analogo sullo stesso, 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 9.
3. La Città riconosce altresì che il Patto Consortile che lo lega al CSI, unitamente agli altri soggetti consorziati, rappresenta la volontà di mettere a fattor comune un interesse condiviso ovvero l'obiettivo di innovazione tecnologica ed organizzativa che la stessa persegue così da ottenere vantaggi in termini economici e realizzativi per se e per gli altri Enti consorziati; in particolare, la Città riconosce al CSI il valore aggiunto, intrinseco alla propria natura, funzione e ruolo, di gestione evoluta di sistemi informativi complessi, con modalità tali da garantire economie di scala, efficienze e efficacia operativa non altrimenti raggiungibili.
4. In ragione, e nel rispetto di quanto sopra – sempre fatta salva la verifica di congruità di cui all'art. 192 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, anche desunta da interlocuzioni con il mercato effettuate dagli uffici della Città – la Città si impegna sin d'ora, senza vincolo di esclusività, a mantenere l'acquisizione dei servizi condivisi presso il CSI come definiti al successivo art. 2.
5. La Città si impegna quindi, anche mediante il corretto esercizio del potere di controllo analogo che gli spetta, alla partecipazione fattiva nelle 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.
6. La Città definisce gli strumenti e le misure idonee a attuare 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 e 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 secondo quanto previsto dalle previsioni statutarie 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, concordando e dando

evidenza alla Città dei diversi livelli di responsabilità relativamente alle attività affidate nonché delle modalità di interazione tra i propri referenti e quelli della Città durante lo svolgimento delle stessa.

7. Il CSI si impegna a trasmettere la documentazione prevista dallo Statuto e a definire formalmente e mettere in atto procedure adeguate a garantire i flussi informativi al fine di consentire alla Città l'esercizio del controllo analogo, anche attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di condivisione in rete. E' facoltà della Città far pervenire al CSI eventuali rilievi e/o indicazioni di indirizzo sulla documentazione di cui sopra che abbiano rilevanza sui servizi e/o forniture che il CSI eroga alla 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 su base pluriennale.
9. Per le finalità di cui ai precedenti commi 5, 6, 7 e 8 le Parti attivano uno Steering Committee, la cui composizione e modalità operative sono definite in apposito documento, come ulteriore e specifico strumento tramite cui la Città può esercitare con maggiore efficacia il controllo analogo, anche con riferimento ai 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. 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.
10. La Città riconosce altresì il CSI - in coerenza con le funzioni istituzionali allo stesso attribuite - quale proprio partner organizzativo e tecnico nell'attuazione del proprio Piano triennale per l'informatica, riservandosi, fin d'ora, di comunicare formalmente al CSI ulteriori direttive in deroga o in addenda alla presente convenzione.

## Art. 2 Finalità e oggetto

1. La presente convenzione disciplina, nel rispetto della normativa ed 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 Informativo della PA italiana.
3. La presente convenzione ha ad oggetto i servizi indicati negli Allegati Tecnici e/o in specifici Atti di affidamento che interverranno in vigenza di convenzione. In tali Atti, saranno definite le attività richieste concordate sulla base di quanto definito dal documento di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto.
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, secondo i termini e le modalità contenute in tutti i documenti di cui al precedente punto 3 del presente articolo.

6. Il CSI dovrà erogare i servizi di sviluppo adottando, ove compatibile, metodologie agili ovvero iterazioni con l'ente e rilasci incrementali sulla base di tempistiche definite.
7. Il CSI persegue l'obiettivo di una costante riduzione del costo dei servizi previsti in CTE, coerentemente col perimetro dei servizi erogati, a favore di investimenti per nuovi servizi digitali.

### **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. Inoltre, rispetto alle attività di sviluppo software, il CSI concorderà con la Città le migliori modalità di attuazione delle previsioni contenute all'art. 69 CAD.

### **Art. 4 Appalti di servizi e affidamenti**

1. In ogni caso di acquisizione esterna di servizi e, comunque, di affidamento di attività secondo le modalità di gestione di cui all'art. 9 dello Statuto, il CSI si attiene alle previsioni del D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici) nonché, ove applicabili, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.
2. Ai sensi dell'art. 1, comma 512 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n° 208 e s.m.i. (Legge di stabilità 2016), il CSI provvede ai propri approvvigionamenti, ove possibile, tramite CONSIP S.p.A., o altri soggetti aggregatori o centrali di committenza. In caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento, il CSI potrà accedere, con provvedimento motivato del proprio organo amministrativo di vertice, ad altri operatori presenti nel mercato, dando atto della peculiarità del servizio richiesto e delle specifiche ragioni per cui non è possibile l'acquisto attraverso i canali di cui al predetto comma 512 dell'art. 1 della Legge di stabilità 2016.
3. Il CSI si impegna al rispetto dei limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della Legge di stabilità 2016 e a tal proposito il CSI condivide con la Città le modalità per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa.
4. 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.
5. La 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. La Città, sulla base delle proprie esigenze, individua le attività che intende conferire al CSI in un documento denominato “Programma di Attività”, redatto su base annuale con proiezione pluriennale, da trasmettersi al CSI entro il mese di ottobre di ciascun anno. Tale Programma definisce gli obiettivi da perseguire attraverso il CSI, nonché la stima delle risorse economiche da impiegare a tal fine come indicato all’art. 7 comma 3 dello Statuto.
3. CSI sulla base delle esigenze espresse dalla Città, predisponde 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.
4. 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 produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni della Città.
5. Le esigenze della Città sono definite nei seguenti documenti:
  - **CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE)**  
In questo documento vengono rappresentati e dimensionati tutti i servizi gestiti in continuità ed i servizi ad hoc identificati al momento della sua stesura. Il documento propone la definizione di attività annuali e/o pluriennali di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
  - **PROPOSTE TECNICO ECONOMICHE (PTE)**  
Documenti nei quali vengono descritti, dimensionati e valorizzati anche sotto il profilo temporale i servizi di sviluppo ed i servizi ad hoc individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta della Città. Le PTE di importo pari o superiore a 100.000,00 Euro possono essere precedute da uno studio di fattibilità in grado di produrre tutti gli elementi di valutazione di cui allo specifico Allegato. 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.
6. La Città si impegna a verificare i 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 (art. 192 comma 2 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.). A tal fine per ciascun affidamento viene predisposta dal responsabile della Città (CTE/PTE) una Relazione denominata “Attestazione della congruità dei servizi”. Gli atti di affidamento saranno pubblicati nella sezione “Amministrazione Trasparente” in formati aperti ai sensi del comma 3, art. 192 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.
7. La Città potrà chiedere nuovi servizi e/o varianti ai servizi oggetto della presente convenzione, nel corso del periodo di validità, purché l'introduzione degli stessi tenga conto delle rispettive necessità operative e di quanto previsto dallo Statuto del CSI.
8. Qualora la Città ed il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti CTE e PTE, le stesse dovranno essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione della Città.

#### **Art. 6 Modalità di offertazione e stima dei costi**

1. Le modalità di offertazione e stima dei costi sono definite nel documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI, di cui all’art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI.

2. Nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., le stime economiche a preventivo, esposte per i servizi di cui alla presente convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi proposti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi 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, come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014). 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. Contestualmente 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. L'affidamento formale delle attività da parte della Città al CSI avverrà con uno o più atti formali di approvazione della CTE/PTE e relativa assunzione di impegno comunicata in forma scritta al CSI da cui risultino gli estremi e il dispositivo dei provvedimenti.
4. Per i servizi in continuità 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.
5. 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.
6. La Città corrisponderà al CSI per ciascuno degli affidamenti, un corrispettivo pari alla copertura dei costi, sostenuti da CSI sulla base del modello di contabilità industriale, deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI e trasmesso alla Città.
7. 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 e nelle more dell'approvazione del proprio Bilancio Preventivo, il budget di spesa disponibile stimato, indicando puntualmente i servizi che intende confermare. Coerentemente con i termini di approvazione del Bilancio Preventivo, la Giunta comunale, sulla base della valutazione di impatto su attività degli uffici e servizio pubblico, delibera e comunica tempestivamente a CSI il perimetro di attività richieste ai fini del rispetto del budget di spesa disponibile e, se del caso, autorizza conseguentemente il CSI a sospendere la gestione dei servizi oggetto di eventuale riduzione. In assenza delle indicazioni sopra riportate il CSI darà continuità ai servizi in essere nel 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 marzo 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 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 eventualmente adattati alle esigenze specificatamente condivise con l'Ente.
2. La rendicontazione, secondo quanto previsto dal Documento ex art. 7 comma 2 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. Nell'ambito dei servizi in continuità oggetto della CTE il sistema di monitoraggio dovrà consentire di segnalare tempestivamente le previsioni di sforamento del budget assegnato annualmente dalla Città, in modo da operare riprogrammazioni finalizzate a contenere i costi entro i limiti consentiti dagli impegni di spesa assunti formalmente.
4. 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 al fine di minimizzare gli scostamenti finali con azioni correttive in corso d'opera.
5. 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 correlazione fra importi fatturati e costi effettivamente rendicontati e l'eventuale determinazione del conguaglio avverrà solo a fine esercizio.

#### **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, fatto salvo quanto previsto all'art. 8 commi 3 e 4, si procederà comunque ad una nuova attestazione ex art. 192, c. 2, del D. Lgs 50/2016, in contraddittorio con il CSI. Nel caso in cui la Città effettui più atti di affidamento, si effettueranno un corrispondente numero di operazioni di conguaglio. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione finanziaria ai sensi della disciplina vigente.
2. CSI si impegna a fornire alla Città il consuntivo annuale, a seguito dell'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea dei Consorziati. Tale consuntivo deve illustrare i costi totali effettivamente sostenuti nell'anno per l'erogazione dei servizi affidati dalla Città, evidenziando, per ogni affidamento, l'eventuale scostamento rispetto all'affidato ed il relativo conguaglio.
3. Dal costo dei 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.
4. La Città si riserva di richiedere attraverso il proprio rappresentante nel Consiglio di

- Amministrazione eventuali approfondimenti relativi alle modalità di computo.
5. L'eventuale delta risultante dalla compensazione tra poste debitorie e poste creditorie, sarà regolato nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 17.

#### **Art. 10 Pagamento**

1. La Città effettuerà i pagamenti entro i termini di legge vigenti. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario. Il CSI si impegna a fornire comunicazione di eventuale variazione delle coordinate bancarie fornite.
2. 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 l'addebito degli oneri finanziari sostenuti dal CSI ai sensi del precedente art. 9, comma 3.

#### **Art. 11 Controlli sui servizi**

1. La Città dispone controlli (direttamente o mediante soggetto terzo opportunamente individuato e comunicato al CSI) sulla regolare ed efficiente gestione dei servizi 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. 17 della presente convenzione.
4. La Città si riserva di affidare a terzi le attività per le quali non siano rispettati i tempi programmati da parte di CSI e concordati con la Città per l'effettuazione delle attività assegnate, con scomputo delle risorse corrispondenti agli importi impegnati per tali prodotti.

#### **Art. 12 Documentazione**

1. CSI si impegna a realizzare ed aggiornare costantemente un repository contenente la documentazione tecnica relativa 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, 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. 13 Durata**

1. La presente convenzione ha durata pari a cinque anni ed è vincolante dal 01.01.2021 al 31.12.2025 ed è eventualmente rinnovabile o prorogabile.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi. Resta inteso che gli affidamenti effettuati in vigenza della presente convenzione produrranno effetti fino alla completa realizzazione degli stessi.

3. Eventuali variazioni della durata di cui al precedente punto 2, dovranno essere approvate con specifico provvedimento che ridefinisce il perimetro di intervento e quantifichi l'onere economico corrispondente.
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 e/o in corso di esecuzione in ragione della presente convenzione, ivi compresi gli oneri residui sostenuti per investimenti agli stessi dedicati.

#### **Art. 14 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.
2. La contestazione di eventuali addebiti conseguenti a responsabilità riconosciute come attribuibili al CSI, per qualunque entità, viene riportata all'interno dello Steering Committee per valutare eventuali forme di risarcimento a carico del Consorzio.

#### **Art. 15 Impegni delle Parti**

1. Il CSI si impegna al rispetto delle tempistiche definite con la Città, nonché a segnalare tempestivamente problemi e/o criticità che possano causare ritardi.
2. 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.
3. A fronte di scostamenti dei livelli di servizio, il CSI si impegna ad individuare forme di rientro atte a recuperare gli scostamenti secondo quanto verrà definito nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui all'art. 17.
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 nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 17.
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. A tale scopo la Città, attribuirà al CSI obiettivi annuali specifici e afferenti a tematiche ritenute di particolare rilevanza e 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. 16 Responsabile dell'esecuzione**

1. La Città individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione
2. Il CSI individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione

3. La modifica dei Responsabili dell'esecuzione avviene mediante scambio di comunicazioni controfirmate dalle Parti e inviate via PEC.
4. I responsabili potranno a loro volta individuare propri Referenti per la definizione delle modalità di espletamento delle attività oggetto degli specifici allegati tecnici.

#### **Art. 17 Tavolo di Gestione della Convenzione**

1. Il Tavolo di Gestione ha la responsabilità della gestione complessiva della convenzione ed è costituito dai Responsabili di cui all'art. 16 o dai Referenti dagli stessi nominati.
2. I compiti assegnati al Tavolo di Gestione sono:
  - valutare, approvare e attuare le valutazioni e le raccomandazioni fornite dallo Steering Committee di cui al precedente art. 1;
  - analisi delle rendicontazioni trimestrali tecniche ed economiche, 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 eventuali 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 periodica degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi allegati.
3. Le Parti, nell'ambito del Tavolo di Gestione, possono inoltre individuare ogni anno, a valle dall'approvazione del Documento Unico di Programmazione della Città, specifici obiettivi in carico al CSI per il tramite del Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione individuato all'art. 16 comma 2.
4. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete al Tavolo di Gestione e le eventuali controversie insorte saranno risolte bonariamente.

#### **Art. 18 Protezione dei dati personali e riservatezza**

1. La Città in qualità di Titolare dei Trattamenti di dati personali, nomina il CSI Responsabile Esterno del trattamento ai sensi 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), con riferimento e nei limiti delle attività di trattamento dati dettagliate negli Allegati Tecnici e a cui si rinvia per la definizione puntuale del contesto, della durata, e della natura di ciascun trattamento dati, dei tipi di dati personali o particolari gestiti e le categorie di interessati.
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 disposizioni previste dal Codice Privacy (D. Lgs. 196/2003 così come modificato dal D. Lgs. 101/2018) e dal GDPR ed operare nel rispetto dei principi espressi dalle norme in materia di trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari, e in particolare dei principi di protezione dei dati sin dalla fase di progettazione e per impostazione predefinita, nonché - in tutti i casi in cui vi ricorrono i presupposti - dei provvedimenti vigenti a carattere generale emanati dal Garante in materia di protezione dei dati personali, ad es. quello degli Amministratori di Sistema;

- a svolgere le attività di trattamento dati, nei limiti delle istruzioni documentate del Titolare, adottando le misure tecniche ed organizzative concordate formalmente con il Titolare stesso (anche con atti successivi ed integrativi del presente atto di nomina) tenuto conto della natura, dell’oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento e adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, definite in conformità all’art. 32 del GDPR;
- a redigere il registro delle attività di trattamento in conformità ai requisiti previsti all’art. 30 comma 2 del GDPR;
- a non trasferire tutti o alcuni dati personali trattati verso un paese terzo o un’organizzazione internazionale, senza autorizzazione del Titolare fornendo indicazioni sulla base legale che legittima il trasferimento;
- in virtù della qualità del CSI di ente strumentale per l’informatica della Pubblica Amministrazione e dell’autorizzazione generale del Titolare all’eventuale ricorso ad altro Responsabile - scelto nel rispetto della disciplina sui contratti pubblici - per l’affidamento di specifiche attività, a informare il Titolare in merito ad eventuali modifiche rispetto a tale categoria di fornitori al fine di dare l’opportunità al Titolare stesso di opporsi, in conformità all’art. 28 comma 2 del GDPR;
- a garantire che il personale autorizzato al trattamento ai sensi dell’art. 29 del GDPR si è impegnato a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbia ricevuto la formazione necessaria e istruzioni dettagliate finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
- a coadiuvare ed assistere il Titolare, nell’ambito dei servizi oggetto della presente convenzione con le modalità dettagliate con specifici atti nel corso della durata della stessa e tenendo conto delle informazioni a sua disposizione, in tutte le attività finalizzate a garantire il rispetto del Codice e del GDPR ed in particolare a soddisfare gli obblighi del Titolare:
  - in materia di esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. da 12 a 22 del GDPR;
  - in materia di notifica delle violazioni all’autorità di controllo (data breach), comunicazione delle violazioni all’interessato, valutazione d’impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva.
- in ottica di accountability, a fornire tutta le informazioni e la documentazione necessaria per dare evidenza del rispetto degli obblighi previsti dal Codice e dal GDPR consentendo attività di ispezione, audit o revisione o provvedendo a notificare formalmente eventuali istruzioni che violino le norme in materia di protezione dei dati;
- a informare e coinvolgere tempestivamente ed adeguatamente il Responsabile della Protezione dei dati (RpD o DPO) del Titolare in tutte le questioni riguardanti la protezione dei dati;
- a restituire o cancellare i dati del Titolare al termine del trattamento oggetto della presente convenzione;
- per quanto di competenza, a prestare tutta la collaborazione necessaria a fronte di verifiche da parte del Titolare o di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità competenti (informando contestualmente il Titolare con la massima celerità).

## Art. 19 Accessibilità

1. Nello svolgimento delle proprie attività, il CSI è tenuto a garantire il rispetto delle

disposizioni, volte a favorire l'accessibilità dei soggetti disabili ai servizi informatici, ed in particolare della Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005.

#### **Art. 20 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. 21 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. n. 131 del 26.04.1986.

#### **Art. 22 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. 23 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.

*Firmato digitalmente da:*

---

Città di Torino

*Firmato digitalmente da:*

---

CSI-Piemonte

**CITTA' DI TORINO**

**Allegato Tecnico alla**

**Convenzione**

**Area Sistema Informativo**

**ANNO 2020**



## Sommario

1.	Generalità.....	4
2.	Richiedente .....	4
	Direzione Committente .....	4
	Direzione Richiedente.....	4
3.	Riferimenti della Città di Torino.....	4
	Responsabile Settore .....	4
4.	Riferimenti del CSI-Piemonte .....	4
	Referente cliente .....	4
5.	Documenti e riferimenti.....	4
6.	Modalità di erogazione dei servizi .....	4
7.	Dettaglio servizi .....	5
8.	Servizi IT trasversali .....	7
	Contact Center Borsellino Elettronico .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
9.	Servizi ad hoc .....	8
	Contact Center TorinoFacile .....	8
	Streaming .....	8
	Notificatore.....	8
10.	Servizi IT su soluzioni applicative o piattaforme .....	9
	Atti amministrativi.....	10
	Attività produttive comune di Torino - Commercio.....	12
	Attività Produttive Comune di Torino - SUAP.....	14
	BI e recupero evasione per la fiscalità .....	16
	Bilancio Comune di Torino .....	21
	Decentramento.....	23
	Demografia Comune di Torino .....	24
	Edilizia pubblica Comune di Torino .....	31
	Gestione degli approvvigionamenti.....	33
	Gestione del patrimonio immobiliare e Facility Management.....	34
	Gestione pratiche edilizia privata Comune di Torino .....	36
	Governance e monitoraggio IFPL.....	39
	Identità digitale Comune di Torino.....	41
	Istruzione Comune di Torino .....	42

Monitoraggio ambientale .....	44
Servizi al personale Comune di Torino .....	46
Servizi catastali .....	52
Servizi formazione a distanza Comune di Torino .....	54
Servizi per la Smart Governance e Smart Data Comune di Torino .....	55
Servizi socio-assistenziali Comune di Torino .....	57
Servizi Tributari.....	59
Sicurezza stradale e urbana Comune di Torino .....	68
Governo e gestione del territorio: SIT, Toponomastica, Urbanistica e Opere Pubbliche .....	74
WEB .....	78
Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi .....	82
<b>11. Servizi di Piattaforma Applicativa .....</b>	<b>93</b>
Dematerializzazione .....	94
E-Payment.....	102
Facility Management del patrimonio Immobiliare .....	103
Fatturazione Elettronica .....	105
MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia.....	106
Servizi del personale .....	107
Posta Elettronica Certificata .....	113
<b>12. Servizi di Piattaforma Supporto e cooperazione .....</b>	<b>114</b>
Automazione processi di input/output .....	115
Cooperazione applicativa .....	115
Framework per il Content Management.....	116
GIS.....	117
Identity & Access .....	118
Server farm .....	121
Servizi di Data Center .....	121
Servizi Cloud .....	122
Servizi di Rete e di sicurezza ICT .....	122

## **1. Generalità**

Allegato Tecnico dei Servizi in Continuità verso l'Area Sistema Informativo della Città di Torino e parte integrante della CTE per la gestione dei servizi 2020.

## **2. Richiedente**

### **Direzione Committente**

Direzione Cultura, Sport, Tempo libero, Sistema informativo e Servizi civici, Città di Torino

### **Direzione Richiedente**

Direzione Cultura, Sport, Tempo libero, Sistema informativo e Servizi civici, Città di Torino

## **3. Riferimenti della Città di Torino**

### **Responsabile Settore**

Gianfranco Presutti – Area Sistema Informativo

## **4. Riferimenti del CSI-Piemonte**

### **Referente cliente**

Marco Perotto – Direzione Gestione Clienti

## **5. Documenti e riferimenti**

- Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati, sottoscritta il 05.02.2018 Rep. 3/2018 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale del 29/1/2018, n. mecc. 06459/27
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI e Allegati Livelli di servizio (testo approvato dal CdA del CSI-Piemonte il 1 aprile 2020)
- 

## **6. Modalità di erogazione dei servizi**

Per quanto attiene le modalità di erogazione dei servizi i dettagli vengono previsti in CTE o in PTE specifiche (Orari, modalità di accesso, utenti abilitati), integrato con le informazioni sottostanti, relative alla Città di Torino.

## 7. Dettaglio servizi

I servizi previsti per l'anno 2020 sono dettagliati qui di seguito.

Servizi IT trasversali
Governo
Asset, Compliance e Security Management
Supporto specialistico direzionale
Manutenzione correttiva e migliorativa
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa
GOA Servizi Tecnici
Centro Unico di Contatto
Assistenza tecnica
Servizi ad hoc
Contact Center TorinoFacile
Streaming
Notificatore
Servizi IT su Soluzioni Applicative o Piattaforme
Atti amministrativi Comune di Torino
Attività Produttive Comune di Torino (Commercio)
Attività Produttive Comune Torino (SUAP)
BI e Ricerca Evasione per la Fiscalità Comune Torino
Bilancio Comune Torino
Decentramento
Demografia Comune Torino
Edilizia pubblica Comune di Torino
Gestione degli approvvigionamenti Comune Torino
Gestione del Patrimonio e Facility Management Comune Torino
Gestione pratiche edilizia privata Comune di Torino
Governance e Monitoraggio IFPL Comune di Torino
Identità digitale Comune Torino
Istruzione Comune di Torino
Monitoraggio ambientale COTO
Opere Pubbliche Comune Torino
Profcitt - Servizi al cittadino
Servizi al Personale Comune Torino
Servizi catastali Comune Torino
Servizi formazione a distanza Città di Torino

Servizi Smart Governance & Smart Data Città di Torino
Servizi Socio Assistenziali Comune Torino
Servizio Tributi Comune di Torino
Sicurezza stradale e urbana Comune Torino
SIT Comune Torino
Toponomastica Comune Torino
Urbanistica Comune Torino
Web
Servizi infrastrutturali - presidio
Servizi di Rete e di sicurezza ICT - FreeTorinoWiFi
Servizi di rete e sicurezza ICT - Gestione e mantenimento rete e sicurezza
<b>Servizi di piattaforma applicativa</b>
Dematerializzazione
Facility Management del patrimonio Immobiliare
Fatturazione Elettronica
Servizi al Personale
Posta elettronica UC
Posta Elettronica Certificata
<b>Servizi di piattaforma supporto e cooperazione</b>
Automazione processi di input/output
Business Intelligence
Cooperazione applicativa
GIS – Geographic Knowledge Management
Valorizzazione dei dati
Framework per il Content Management
Identity & Access
<b>Servizi di piattaforma infrastrutturali</b>
Server Virtual Data Center
Servizi di Data Center
Servizi Nivola
Servizi di Rete e di sicurezza ICT

## **8. Servizi IT trasversali**

I seguenti servizi sono descritti nel Catalogo e Listino dei servizi del CSI e sono trasversali per tutti gli enti consorziati.

- Governo
- Asset, Compliance e Security Management
- Supporto specialistico direzionale
- Manutenzione correttiva e migliorativa
- Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa
- GOA Tecnica
- Centro Unico di Contatto
- Assistenza Tecnica

## **9. Servizi ad hoc**

Nel presente paragrafo sono descritti i servizi che presentano una specifica composizione dei costi non desumibile dal documento "Catalogo e listino dei servizi CSI".

Poiché i servizi standard di piattaforma non sarebbero sufficienti a coprire e gestire tutte le particolarità e le specificità della Città di Torino, i Servizi al Personale sono stati arricchiti con una serie di servizi ad hoc implementati sulle piattaforme in base alle esigenze della Città; tali servizi permettono alla Città di avere una gestione più completa e funzionale rispetto all'organizzazione, alle norme ed alla prassi presente in Città di Torino; nel seguito la descrizione di tali servizi.

### **Contact Center TorinoFacile**

Il CSI offre un servizio di contact center per la gestione dei contatti di primo livello e la classificazione dei ticket inerenti la gestione delle credenziali TorinoFacile e le richieste di tipo informativo per le credenziali stesse rilasciate dall'Ente di competenza ai cittadini.

Il numero telefonico su cui viene erogato il servizio ai cittadini è 800.450.900

### **Streaming**

Il servizio consiste nella diffusione di eventi dal vivo che si svolgono con cadenza periodica e sistematica (nella fattispecie le sedute del Consiglio Comunale), con possibilità di erogare contenuti su base schedulata, ossia sotto forma di palinsesto definito mediante un'apposita interfaccia in stile calendario.

Sono inoltre comprese le seguenti operazioni:

- Monitoraggio costante del corretto funzionamento delle trasmissioni, a partire da mezz'ora prima di ogni evento, e stabilmente per tutta la durata del medesimo;
- Supporto di assistenza di Secondo Livello, effettuato da personale esperto di materia, allo scopo di evitare (o per lo meno minimizzare) le perdite di informazioni conseguenti un eventuale malfunzionamento della piattaforma;
- Memorizzazione in locale sull'encoder del segnale audiovisivo degli eventi e loro trasferimento periodico automatizzato sul server per l'eventuale successiva pubblicazione;

L'apparato di codifica è allocato in modo permanente presso il locale ove si svolgono gli eventi, e gli viene assegnato un punto rete (ed un relativo indirizzo IP) univoco e statico.

È previsto il servizio di "Podcast" che permette la conversione automatica e la distribuzione di contenuti video e audio nei formati mp4 e mp3 per il download da link diretto o tramite feed RSS.

### **Notificatore**

La piattaforma di notifica (User Notification Platform - UNP) abilita le comunicazioni degli Enti della PA piemontese verso i cittadini (o in generale gli utenti finali del sistema PA). La piattaforma

favorisce l'interazione su canalità tradizionali quali email, sms e di nuova generazione ad esempio push-notification su Mobile App.

## 10. Servizi IT su soluzioni applicative o piattaforme

Le soluzioni applicative su cui sono erogati i servizi IT sono le seguenti:

Atti amministrativi Comune di Torino
Attività Produttive Comune di Torino (Commercio)
Attività Produttive Comune Torino (SUAP)
BI e Ricerca Evasione per la Fiscalità Comune Torino
Bilancio Comune Torino
Decentramento
Demografia Comune Torino
Edilizia pubblica Comune di Torino
Gestione degli approvvigionamenti
Gestione del Patrimonio e Facility Management
Gestione pratiche edilizia privata Comune di Torino
Governance e Monitoraggio IFPL
Identità digitale Comune Torino
Istruzione Comune di Torino
Monitoraggio ambientale
Servizi al Personale Comune Torino
Servizi catastali Comune Torino
Servizi formazione a distanza Città di Torino
Servizi Smart Governance & Smart Data Città di Torino
Servizi Socio Assistenziali Comune Torino
Servizi Tributari
Sicurezza stradale e urbana Comune Torino
Governo e gestione del territorio: SIT, toponomastica, urbanistica e opere pubbliche
Web
Servizi infrastrutturali - presidio
Servizi di Rete e di sicurezza ICT - FreeTorinoWiFi
Servizi di rete e sicurezza ICT - Gestione e mantenimento rete e sicurezza

## Atti amministrativi

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

L'applicativo **Atti Amministrativi** implementa le funzionalità necessarie alla gestione degli atti collegiali e monocratici prodotti dai funzionari e dalle strutture amministrative e politiche della Città di Torino, ed in particolare delle seguenti tipologie di documento:

- Delibera (Giunta, Consiglio, Circoscrizioni, etc.);
- Determinazione Dirigenziale;
- Interpellanze;
- Ordinanze.

Le funzionalità previste dall'applicativo, sulle quali viene fornita assistenza, sono:

- Profilazione utenti con gestione del permesso di accesso agli atti in base all'iter in cui si trova l'atto;
- Definizione delle diverse tipologie di atti gestite dall'ente;
- Composizione Atti secondo modelli predefiniti;
- Gestione completa, differenziata per tipologia di atto, dell'iter amministrativo;
- Produzione di differenti tipologie di stampe (Odg Giunta, Consiglio, etc.);
- Gestione allegati all'atto;
- Ricerca atti;
- Messa in consultazione Atti sul motore di ricerca Intracom.

L'applicativo **Atti Giudiziari** permette di gestire gli atti giudiziari depositati all'Ufficio Deposito Atti della Città di Torino e di stamparne un registro degli atti depositati, nella fattispecie le tipologie o categorie in cui si suddividono gli atti giudiziari secondo la provenienza, sono le seguenti:

- Messi Comunali: comprendente gli atti provenienti dall'Ufficio Notifiche della Città di Torino e dagli altri enti;
- Defendini: comprendente gli atti che provengono dall'agenzia Defendini e da Equitalia;
- Ufficiali Giudiziari: comprendente gli atti attualmente consegnati dagli Ufficiali Giudiziari;
- Cartelle Esattoriali: comprendente gli atti di tipo cartelle esattoriali, che provengono da Equitalia.

Le funzionalità previste dall'applicativo, sulle quali viene fornita assistenza, sono:

- Gestione degli atti giudiziari depositati presso l'ufficio deposito atti della Città di Torino;
- Gestione delle notifiche degli atti giudiziari;
- Produzione degli elenchi, sulla base di filtri, degli atti in deposito.

### ***PERIMETRO DEL SERVIZIO***

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente	Descrizione Componente di Applicativo
AP128	Atti amministrativi

Codice Componente	Descrizione Componente di Applicativo
AP412	Atti giudiziari

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Il personale è abilitato ad accedere ai servizi forniti, in base a quanto definito dai referenti di servizio della Città di Torino.

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Servizio	Modalità di accesso
Atti Amministrativi	Da java web start: <a href="http://atti.comune.torino.it/attius/index.html">http://atti.comune.torino.it/attius/index.html</a>
Atti Amministrativi	Da: intracom.comune.torino.it/

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

L'applicativo **Atti Amministrativi** prevede l'erogazione del servizio attraverso l'attivazione di un **client** installato sulle postazioni di lavoro degli utenti.

Tutte le attività di Trattamento Dati devono essere sempre preventivamente autorizzate dai Sistemi Informativi tramite applicativo Remedy, come da procedura condivisa. Non saranno quindi più gestite le attività di manutenzione della base dati di tipo continuativo, effettuate senza richiesta dell'utente:

- Tutte le richieste di esecuzioni di procedure on demand saranno inserite nel sistema di Remedy e messe in pending in attesa di autorizzazione. Il presidio relativo alla presa in carico della richiesta e all'autorizzazione sono effettuati di norma **una volta al giorno**;
- Non saranno effettuati interventi di normalizzazione di dati che non derivino da anomalia applicativa, i quali saranno tracciati come "malfunzionamento applicativo/applicazione soluzione di by-pass" (es. dati sporchi da porting, incongruenze tra cartelle, ripristino di dati corrotti, ecc.), operazioni sui dati in ambiente Corsi, verifiche sui contenuti del DB in previsione di procedure che dovranno essere eseguite.

Saranno invece garantite normalmente le attività di Assistenza applicativa e Mantenimento applicativo (comprese degli interventi di "malfunzionamento applicativo/applicazione soluzione di bypass" sopra citati).

## Attività produttive comune di Torino - Commercio

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Il Sistema Informativo Attività Produttive (SIAP), realizzato negli anni 2001- 2005 per gestire le pratiche commerciali di una realtà urbana di grandi dimensioni (Città di Torino), costituisce la banca dati delle attività produttive che operano sul territorio comunale.

Il SIAP è costituito da 3 componenti integrate tra loro, di cui la prima, denominata Workflow Web<sup>1</sup>,

consente di gestire le fasi di accettazione e di istruzione delle richieste (istanze), che pervengono allo Sportello dell'Amministrazione comunale; la seconda consente, una volta conclusa la fase di istruzione di una pratica istanziata nel Workflow Web, di gestire tutte le informazioni necessarie al rilascio o alla movimentazione di un'autorizzazione. All'interno del sistema, ogni operatore aggiorna i dati di propria competenza, ma le funzioni di visualizzazione evidenziano, anche ad altri Settori della stessa Amministrazione Comunale, tutte le informazioni presenti, fornendo un quadro il più possibile completo delle attività autorizzate dal Comune. La terza componente è quella del sistema decisionale (Data warehouse), che consente di produrre reportistica (analitica e di sintesi) per supportare i processi amministrativi e conoscitivi dell'Ente relativi alle attività produttive commerciali in modo da orientare la programmazione degli interventi di sviluppo economico del territorio; i dati sono disponibili in serie storica dal 2004 e riguardano oltre 100.000 autorizzazioni.

Il sistema informativo SIAP grazie all'integrazione con Toponomastica comunale è in grado di georiferire gli esercizi commerciali censiti.

Le attività produttive gestite sono costituite dagli esercizi commerciali di somministrazione alimenti e bevande, esercizi di commercio su aree private, acconciatori/estetisti, attività su aree mercatali ed extramercatali (Occupazioni di suolo pubblico), licenze Taxi e Noleggi, Licenze di pubblica sicurezza, Licenze sanitarie.

Afferenti al Sistema Informativo Attività Produttive si annoverano anche i servizi di Consultazione delle attività produttive, utilizzate dagli uffici dell'amministrazione interessati a diverso titolo nonché da enti esterni che ne fanno richiesta (ad esempio AMIAT) e i servizi per la Gestione Graduatorie di mercato, quest'ultimo utilizzato dagli uffici del Corpo di Polizia Municipale per la rilevazione delle assenze/presenze sui mercati rionali.

Ad eccezione delle pratiche per le quali è già operativa la gestione interamente dematerializzata delle istanze tramite SUAPPiemonte, integrato con SIAP, la presentazione delle domande presso gli uffici comunali avviene attraverso la compilazione, da parte degli utenti, della modulistica pubblicata sul sito della Città. I moduli sono compilati su carta e presentati dagli utenti direttamente presso gli uffici comunali

---

<sup>1</sup> Il Workflow Web è una piattaforma regionale che Città di Torino ha adottato sia per la gestione delle attività di Front Office, sia per quelle di BackOffice. Tale piattaforma, realizzata in ambiente Fortè, è soggetta ad obsolescenza tecnologica; Regione Piemonte ha riprogettato tutti i processi gestiti con tale piattaforma e a partire dalla fine 2016 l'ha formalmente dismessa. Pertanto Città di Torino si configura come l'unico fruitore di tale componente applicativa

oppure trasmessi alla Città in formato elettronico via PEC.

Il Sistema Informativo Attività Produttive mediamente gestisce 15.000 pratiche /anno.

A supporto ed integrazione del Sistema Informativo delle Attività Produttive, è stato realizzato il Datamart trasversale IMPRESE, base dati decisionale che comprende le informazioni anagrafiche sulle imprese (attive e cessate) presenti sul territorio. I dati, organizzati in serie storica, riguardano tutte le imprese con sede legale in provincia di Torino oppure aventi almeno un'unità locale con sede in provincia di Torino. La fonte di tali informazioni, aggiornate trimestralmente, è il Registro Imprese gestito da InfoCamere.

Sulla base degli importi economici previsti e del normale andamento degli anni precedenti, si prevede di poter erogare i servizi riferiti al servizio applicativo Commercio sino ad esaurimento degli importi previsti: ciò anche in relazione alle attività necessarie e/o richieste dall'Ente sino a quel momento ed in considerazione che i servizi sono comunque stati erogati da inizio anno in continuità con l'anno precedente.

Per quanto concerne il Workflow Web si evidenza che si tratta del sistema utilizzato dagli operatori comunali che lavorano allo Sportello del Commercio per l'accettazione pratiche cartacee presentate dai privati.

Per il 2020 la modalità di erogazione del servizio non prevede, nell'ambito della Gestione Operativa Applicazioni, l'attività di *controllo proattivo* (utile ad intercettare potenziali criticità). Il servizio di Gestione Operativa Applicazioni opererà solo in risposta alle singole segnalazioni puntuali dell'utente.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA043	AMB - Gestione dati amministrativi (coct)
CA044	AMB - Gestione graduatorie (coctgrad)
CA045	AMB - Gestione iter pratiche (wfw)
CA047	Consultazione Web (SIAPCO)
CA046	Archivio attività commerciali
CA048	POL.AMM. - Ufficio Auto Pubbliche
CA049	POL.AMM. - Ufficio Licenze
CA050	POL.AMM. - Gestione iter pratiche (wfw)
CA289	ACC. - Gestione dati amministrativi
CA290	ACC. - Gestione iter pratiche (wfw)
CA291	COM.FISSO - Gestione dati amministrativi
CA292	COM.FISSO - Gestione Iter Pratiche (wfw)
CA293	ESER. PUB - Gestione dati amministrativi
CA294	ESER. PUB - Gestione iter pratiche (wfw)
CA400	Sanita - Gestione dati amministrativi
CA401	Sanita - Gestione iter pratiche (wfw)
CA281	Servizi da/verso SI esterni

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA0786	Work Flow Commercio Città di Torino
CA004	DWH Osservatorio Commercio COMM
CA452	Reportistica Monitoraggio Workflow
CA453	Etl Monitoraggio Workflow
CA0783	Domande di partecipazione a Bando di assegnazione posteggi
CA409	Dati Storici - Commercio
CA043	AMB - Gestione dati amministrativi (coct)

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Sono abilitati alle componenti applicative che costituiscono il servizio Commercio circa 1.350 utenti appartenenti per la maggior parte alla Direzione Commercio e Attività Produttive della Città di Torino. In alcuni casi particolari Città di Torino ha richiesto di estendere l'accesso in consultazione ad utenti appartenenti ad altre PA interessate a diverso titolo ai dati gestiti nel SIAP (a titolo di esempio, è stata richiesta l'abilitazione di alcuni utenti di AMIAT alla componente applicativa CA047

- Consultazione Web (SIAPCO)).

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

L'accesso ai servizi avviene dalla Intracom del Comune di Torino.

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Il servizio Gestione delle istanze del Commercio (SIAP) è un client/server a 3 livelli, mentre gli altri servizi del sistema informativo sono erogati in modalità ASP, tramite browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

## **Attività Produttive Comune di Torino - SUAP**

#### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Città di Torino a partire dal 2014 ha aderito alla piattaforma applicativa SUAPPiemonte per la gestione telematica delle istanze di Sportello Unico, limitatamente agli iter di due comparti (Commercio Fisso e Ufficio Auto Pubbliche) e a quello relativo all'“Avvio Aree Pubbliche itineranti di tipo B”.

Le caratteristiche dimensionali, organizzative di Città di Torino nonché gli applicativi software già in uso e costituenti patrimonio informativo imprescindibile per l'ente, hanno richiesto un intervento mirato di

personalizzazione della soluzione regionale, che ha comportato lo sviluppo di implementazioni software (Sviluppo di Modulistica Adobe LiveCycle, Integrazione con DOQUI-ACTA, Toponomastica comunale e con SIAP, il sistema gestionale del Commercio). Sono stati sviluppati i servizi di cooperazione applicativa che consentono di trasferire i dati salienti delle pratiche telematiche presentate dai privati tramite SUAPPiemonte al sistema informativo del Commercio (SIAP), per garantire ai funzionari comunali la gestione dell'istruttoria tecnica e della relativa autorizzazione in modalità totalmente dematerializzata. Sono stati altresì realizzati i servizi in cooperazione applicativa che restituiscono l'esito dell'istruttoria tecnica da SIAP a SUAPPiemonte.

Mediamente Città di Torino gestisce con SUAPPiemonte 8.500 pratiche all'anno.

Sulla base degli importi economici previsti e del normale andamento degli anni precedenti, si prevede di poter erogare i servizi riferiti al servizio applicativo Attività produttive sino ad esaurimento degli importi previsti: ciò anche in relazione alle attività necessarie e/o richieste dall'Ente sino a quel momento ed in considerazione che i servizi sono comunque stati erogati da inizio anno in continuità con l'anno precedente.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA1203	Gestione pratiche SUAP riuso SPORVIC2
CA1204	Base dati della conoscenza
CA439	Data Mart Imprese - back end

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Gli utenti privati provvisti di credenziali di accesso (username/password/PIN di SistemaPiemonte o TorinoFacile oppure di certificato di autenticazione digitale personale installato nel kit di firma digitale o nella CNS) sono tenuti all'auto registrazione al primo accesso.

Sono abilitati al servizio 67 utenti comunali, configurati in SUAPPiemonte come utenti di back office associati ognuno al proprio comparto di competenza; gli utenti comunali accedono con le credenziali che utilizzano solitamente per l'accesso alle procedure dell'ente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso ai servizi avviene per gli utenti comunali dalla Intracom del Comune di Torino, per i privati dal sito internet del comune (<http://www.comune.torino.it/commercioeimpresa/suap/>).

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Per gli utenti comunali il riferimento è casella di posta elettronica: [servizi.suap@csi.it](mailto:servizi.suap@csi.it), per gli utenti privati [assistenza.suapto@csi.it](mailto:assistenza.suapto@csi.it).

La casella di posta elettronica [assistenza.suapto@csi.it](mailto:assistenza.suapto@csi.it) è stata creata al fine di ricevere le richieste di assistenza da parte degli ordini professionali e associazioni di categoria che hanno sottoscritto apposita

convenzione con Città di Torino per quanto concerne SUAPPiemonTe. Si evidenzia che a tale casella pervengono altresì richieste di assistenza da parte di singoli professionisti.

## BI e recupero evasione per la fiscalità

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Gli applicativi gestionali comunali offrono, oltre alle funzionalità specifiche, anche servizi di *datawarehouse* verticali per ogni ambito, in particolare per i seguenti Ambiti:

- Servizi di Gestione DWH Fiscalità comunale;
- Servizi di Gestione DWH Polizia Municipale;
- Servizi Recupero Evasione Tributi Locali.

#### Servizi di Gestione DWH Fiscalità comunale

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Inquadramento e obiettivi dei singoli servizi sono dettagliati nei paragrafi successivi dedicati alle singole componenti.

### ***PERIMETRO DEL SERVIZIO***

#### **DWH TARSU**

Il sistema DWH implementato a partire dall'applicativo gestionale TARSU/TARES (Tassa Rifiuti Solidi Urbani), è uno strumento decisionale contenente i dati provenienti dalla Base Dati Operazionale riguardanti le Unità Immobiliari Urbane per la gestione del tributo TARSU della Città di Torino.

L'obiettivo è di fornire agli utenti comunali della divisione Servizi Tributari e Catasto scarichi periodici delle informazioni inerenti la Tarsu dall'ambiente operazionale ad un ambiente decisionale.

Mediante lo strumento SAS Enterprise Guide, che consente la fruizione e la navigazione autonoma da parte degli utenti all'interno delle diverse basi dati, sono consultabili i dati mediante accesso "semplicificato", fornendo funzioni di analisi incrociata utile alla definizione delle strategie di recupero evasione.

Il sistema prevede l'utilizzo di interrogazioni mirate sui seguenti dati:

- Utenze Tarsu occupate con l'indicazione dell'identificativo catastale, del nome, cognome, descrizione attività, data di attivazione dell'utenza e della tassa applicata;
- Utenze non occupate, cioè con data di fine occupazione minore o uguale alla data di esecuzione del programma di interrogazione;
- Utenze cessate, cioè con data di cessazione valorizzata e inferiore o uguale alla data di esecuzione del processo;
- Pagamenti, relativi alle utenze Tarsu;
- Sgravi, relativi alle utenze Tarsu;
- Avvisi, relativi alle utenze Tarsu;
- Pratiche evase dai singoli utenti comunali e società di riscossione (Rendicontazione pagamenti)
- Avvisi Bonari, Rendicontazione pagamenti Intimazioni, Esiti di notifica).

### **DWH COSAP**

Il sistema DWH implementato per il prodotto COSAP (Canone Occupazione Suolo Pubblico) consente agli utenti finali appartenenti alle diverse unità organizzative coinvolte, di avere uno strumento per l'elaborazione autonoma e per l'esecuzione di interrogazioni sui dati provenienti dal sistema operazionale, articolate su differenti livelli di dettaglio.

Il sistema prevede due diversi livelli di utilizzo dell'ambiente:

- Reportistica statica, destinata ad utenti che richiedano report statistici precostituiti, comunque personalizzabili secondo le esigenze attraverso l'introduzione di filtri;
- Reportistica dinamica, destinata ad utenti con esigenze di reportistica ed analisi richiedenti la realizzazione autonoma di report su base parametrica.

Entrambi i livelli consentono l'esportazione dei risultati con strumenti di produttività individuale (Excel e Pdf).

Il prodotto, dal punto di vista dei dati gestionali, è strutturato in tre macro-componenti: Avvisi, Occupazioni, Canoni. La base dati decisionale è aggiornata con cadenza settimanale.

### **DWH CIMP**

Il sistema DWH implementato per il prodotto CIMP (Canoni Impianti Pubblicità) consente agli utenti finali di disporre di un ambiente suddiviso per componenti, con due diversi livelli di utilizzo:

- Statistiche elementari su dati pre-aggregati;
- Reportistica dinamica parametrizzata per la realizzazione di prospetti personalizzati, pubblicabili in condivisione sul portale di riferimento.

Entrambi i livelli consentono l'esportazione dei risultati con strumenti di produttività individuale (Excel e Pdf).

I dati gestionali disponibili sono relativi a canone, pratiche ed avvisi per impianti pubblicitari ed affissioni (circuiti). La base dati decisionale è aggiornata con cadenza mensile.

### **DWH GMS**

Il sistema DWH implementato per il prodotto GMS (Gestione Mondo Soggetti), ha come scopo quello di essere fonte alimentante per le componenti DWH associate ai Sistemi Tributari. La presenza di questa componente trasversale garantisce l'identificazione univoca dei soggetti presenti all'interno dei Sistemi Tributari.

Le informazioni presenti nel Data Mart Trasversali (Contribuenti) sono fruibili dagli utenti finali, nello specifico tramite Enterprise Guide o Web Intelligence, nel dettaglio:

- Enterprise Guide consente la fruizione e la navigazione autonoma da parte degli utenti all'interno della base dati decisionale;
- Web Intelligence consente l'utilizzo dell'ambiente di interrogazione con due diverse modalità:
- Accesso all'ambiente di interrogazione web con il quale costruire le interrogazioni selezionando i dati di interesse ed impostando i filtri desiderati;
- Utilizzo di un insieme di report predefiniti concordati con l'utente.

In entrambi i casi gli utenti hanno la possibilità di esportare i dati estratti in ambienti di produttività locale (Excel e Pdf).

La base dati decisionale è costituita dalle macro-componenti Soggetti e Indirizzi e viene aggiornata giornalmente, con i dati forniti dal sistema GMS.

#### **DWH GMR (Inesigibili Equitalia)**

Il sistema DWH, implementato per il prodotto GMR (Gestione Mondo Ruoli), ha come obiettivo quello di fornire la possibilità agli utenti finali di:

- Verificare, tramite funzioni di analisi incrociata, le informazioni presenti in GMR relative ai soggetti debitori a cui risulta essere associata almeno una comunicazione di inesigibilità;
- Identificare l'insieme dei soggetti debitori che dovranno essere oggetto della successiva estrazione per il popolamento del prototipo.

Le informazioni presenti nel DWH sono fruibili, dagli utenti del Settore Ta.R.S.U.-N.U.I-Controllo Inesigibilità e Riscossione, tramite Web Intelligence che consente l'utilizzo dell'ambiente di interrogazione con due diverse modalità:

- Accesso all'ambiente di interrogazione web con il quale costruire le interrogazioni selezionando
- i dati di interesse ed impostando i filtri desiderati;
- Utilizzo di un insieme di report predefiniti concordati con l'utente.

In entrambi i casi gli utenti hanno la possibilità di esportare i dati estratti in ambienti di produttività locale (Excel e Pdf).

La base dati decisionale è costituita dalle seguenti macro-componenti:

- Ruoli Vistati;
- Riscossioni;
- Riversamenti;
- Provvedimenti;
- Procedure esecutive;
- Importi residui.

Viene aggiornata al termine di ogni acquisizione in GMR del flusso relativo allo Stato della Riscossione.

#### **DWDATRI**

Il servizio DWH, implementato a partire dal servizio Gestionale ICI/IMU (Imposta Comunale sugli Immobili/Imposta Municipale Unica), è uno strumento decisionale contenente i dati provenienti dalla Base Dati Operazionale riguardanti le dichiarazioni ICI della Città di Torino (congelati al 2011) e il complesso dei dati decisionali delle fonti descritte fiscali descritte precedentemente.

Le informazioni relative agli universi sono fruibili dalla piattaforma SAS mediante il client Enterprise Guide.

Il sistema permette la creazione di report tramite la selezione di fonti dati, variabili, criteri di selezione (filtri) che possono essere salvati in formato PDF/Excel.

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT:

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA001	Analisi statistica su Datastore Tributi per ICI (DWDATRI)
CA322	Osservatorio DWCOSAP (e DWH GMR)
CA449	Osservatorio DW TARSU
CA450	Osservatorio DW CIMP
CA113	GMS Servizi - Servizi PA/PD (DWH GMS SAS EG)
CA441	Data Mart Contribuenti - back end (DWH GMS SAS EG e Web Intelligence)

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali (e di società di riscossione) preposti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente Comunale.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
DWDATRI	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
-	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
DWH TARSU- (DW TARSU)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIDWCOSAP">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIDWCOSAP</a>
DWH COSAP (DW COSAP)	<a href="https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAY_O=CT&amp;AP_CODS=CTDMTRASV&amp;AP_CODF=DWB OCT2&amp;AP_DOM=IP_A">https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAY_O=CT&amp;AP_CODS=CTDMTRASV&amp;AP_CODF=DWB OCT2&amp;AP_DOM=IP_A</a>
DWH CIMP (DW CIMP)	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide  <a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIAZTRDMT">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIAZTRDMT</a>
DWH GMS (DM Trasversali)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIDWCOSAP">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIDWCOSAP</a>
DWH GMR (DW Inesigibili Equitalia)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIDWCOSAP">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO_DS=BOXIDWCOSAP</a>

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser e/o Client Enterprise Guide.

È necessario procedere in loco all'installazione del Client Enterprise Guide per la fruizione del DW TARSU,

DWDATRI e DWH CIMP e non è previsto alcun software specifico se non un web browser per gli altri servizi in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

#### ***CANALI DI COMUNICAZIONE***

Occorre scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati, al seguente indirizzo: [dwhbilancio.tributi@csi.it](mailto:dwhbilancio.tributi@csi.it)

#### **Servizi Recupero Evasione Tributi Locali**

I servizi di recupero Evasione Tributi Locali nascono dalla necessità da parte del comune di porre in essere azioni atte ad individuare le possibili sacche di evasione allo scopo di raggiungere un duplice obiettivo: il recupero di risorse utili al mantenimento dei servizi primari per la comunità e per l'attuazione del principio di equità fiscale.

A tale scopo è stato realizzato il progetto di supporto alla produzione di liste di accertamento in modalità semiautomatica, attraverso la realizzazione di procedure per il popolamento ed aggiornamento di uno specifico DATAMART trasversale.

Il sistema prevede l'acquisizione di fonti quali: Catasto, Tari, Utenze Elettriche (fonte IREN), Anagrafe oltre ad Utente GAS ed Elettriche e contratti di Locazione fornite dall'Agenzia delle Entrate, la loro elaborazione al fine popolare il DataMart trasversale, dal quale estrarre liste di "possibili" anomalie contributive.

Il sistema vede l'utilizzo di ambienti tecnologici quale, SAS Enterprise Guide, con la realizzazione di DataMart Tributari dedicati.

È previsto un servizio di "refresh" del datamart trasversale, con le fonti dati sia interne al comune, sia esterne, due volte nel corso dell'anno, con la produzione delle liste di "anomalie" relative e fornite al settore tributi.

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT:

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA0757	Accertamento Tributario TARI

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

.....

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali preposti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via Client SAS Enterprise Guide.

È quindi necessario procedere all'installazione del Client sulla PdL dell'utente.

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

#### ***CANALI DI COMUNICAZIONE***

Occorre scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati, al seguente indirizzo: [dwhbilancio.tributi@csi.it](mailto:dwhbilancio.tributi@csi.it)

## **Bilancio Comune di Torino**

#### ***INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI***

Nel corso del 2019 la Città di Torino ha avviato il servizio di Bilancio basato sulla soluzione Simel 2.

Per l'anno sono quindi previste solo attività marginali legate alla chiusura delle attività sulla soluzione precedentemente usata e la messa a disposizione delle soluzioni per la Gestione contabilità IVA e Unimoney.

Inoltre sono preseti i seguenti servizi contabili.

#### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Il sistema informativo contabile, viene erogato come Servizio Applicativo per le componenti di seguito descritte.

##### **Reportistica bilancio di previsione**

Attraverso questo modulo vengono prodotti i report Ministeriali riferiti alla produzione del Bilancio di previsione.

##### **Contabilità Divisionale**

È il sistema di supporto alla contabilità finanziaria di entrata delle Divisioni, Settori, Servizi e Aree di un Ente locale. Il sistema complesso e, dove previsto, integrato nel sistema informativo dell'ente, è composto da 2 moduli (Cassa e Rendicontazione) utilizzabili anche separatamente.

Il sistema si rivolge a:

- Cassiere, sub-cassieri e agenti contabili delle Divisioni e Servizi;
- Operatori del Servizio Centrale Risorse Finanziarie;

- Più in generale a chi è interessato al processo di gestione dell'entrata.

Il modulo **Cassa** comprende funzioni di:

- Gestione di cassa;
- Gestione del versamento al tesoriere degli incassi avvenuti;
- Emissione di riepiloghi sintetici di supporto alla rendicontazione a bilancio;
- Configurazione del sistema.

Il modulo **Rendicontazione** comprende funzioni di:

- Gestione di acquisizione incassi sintetici e gestione degli stessi;
- Abbinamento del provvisorio di tesoreria agli incassi;
- Estrazioni sintetiche degli incassi finalizzate alla rendicontazione a bilancio;
- Configurazione del sistema e delle entità utili alla gestione incassi.

Il sistema permette di attribuire incassi ad una struttura di rendicontazione e al suo interno di suddividere in ulteriori sub-strutture che possono mappare l'organizzazione del lavoro o raggruppare gli incassi per tipologia.

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti che hanno fatto richiesta di abilitazione al servizio applicativo.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

I servizi informatici sono accessibili in modalità web agli indirizzi specificati di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Contabilità divisionale	<a href="https://appweb.comune.torino.it/scdweb/ssl/login.do">https://appweb.comune.torino.it/scdweb/ssl/login.do</a>

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

## Decentramento

Il Servizio ad hoc “decentramento” fornisce un insieme di funzionalità gestionali tramite applicazioni utilizzabili da strutture decentrate rispetto all’Ente convenzionato (Circoscrizioni comunali), che ne è titolare per la realizzazione e per la gestione, o applicativi di tipo Office Automation utilizzati da uffici comunali non decentrati.

Le soluzioni adottate consentono di inserire, aggiornare, modificare, cancellare dati, interrogare ed in parte elaborare ed esportare le informazioni presenti nelle diverse basi dati.

**Il servizio è congelato, salvo alcune limitate casistiche sottoindicate.**

Il congelamento degli applicativi si traduce nella sospensione di qualunque tipo di supporto. L’applicativo resta “attivo”, ma senza alcuna copertura di gestione operativa, manutenzione correttiva, elaborazione e gestione dati e contenuti, né sono previste riconfigurazioni. Non verranno inoltre considerate richieste di adeguamento di questi prodotti in termini di evoluzione tecnologica o in presenza di piattaforme applicative che non consentiranno più la gestione di tali componenti software, e di ogni altra richiesta di supporto applicativo dedicato.

**Per quanto riguarda eventuali nuove installazioni, qualora la Città le ritenesse necessarie, verranno effettuate nell’ambito del Servizio di gestione delle PDL; tuttavia, se l’installazione non andasse a buon fine per problematiche applicative, non sarà garantito il completamento dell’intervento, se non a valle di verifica tra CSI e Città della sostenibilità del costo.**

Sono stati tuttavia individuati alcuni applicativi critici in particolari periodi dell’anno, per i quali potrà essere erogato un servizio, preventivamente concordato con gli utenti ed i referenti CSI, di assistenza e manutenzione a consumo fino al tetto massimo concordato.

Componente di applicativo	Tipo congelamento
Interfaccia Winnie	Parziale (attivo per collegamento a GCC)
ARC - Gestione archivio richieste certificati anagrafici	Totale
AVE - Gestione archivio validità espatrio C.I.	Parziale (usato in modo continuativo)
SPE - Spazi propaganda elettorale	Totale
PTCS - Concessioni Sportive	Totale
RIUT - Richiesta Utenze	Totale
BST - Borse di Studio	Parziale (attivo nei mesi gennaio-febbraio e giugno-luglio)
GAA - Gestione Gare e Appalti	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
PSI - Permessi Sindacali	Totale
RIN - Rilevazione infortuni del personale	Totale

.....

SCM - Archivio insegnanti scuole materne	Totale
SPP - Servizio protezione prevenzione	Totale
AGU - Archivio guasti centralino comunale	Totale
ARN - Archivio Nomine	Totale
ASC - Impianti di Sollevamento ad uso civile ed industriale	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
CAM - Canile Municipale	Totale
CSS - Cassa Circoscrizionale	Totale
GCC - Gestione Consiglio Circoscrizionale (ex L.816) (*)	Parziale (attivo per elaborazione mensile cedolini)
GRD - Graduatorie Soggiorni	Parziale
ISP - Ingiunzioni - Spoleto new (**)	Totale
ORI - Oggetti rinvenuti	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
PAL - Pratiche affari legali (avvocatura)	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
PAN - Pratiche antincendio	Totale
PAR - Posta in arrivo (in rete)	Totale
RED - Gestione ricevute restituzione debiti	Totale
URC : Archivio richieste ufficio relazioni cittadino	Totale
URP - Archivio relazioni con il pubblico	Totale

## Demografia Comune di Torino

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

La **Nuova Anagrafe Open** è il servizio anagrafico su piattaforma realizzata per grandi realtà comunali, come la Città di Torino, dove è attivo dal 2007.

Il sistema è strutturato in due macro blocchi finalizzati a realizzare:

- Un sistema con componente client “non-web”, destinato all’utenza di front-office e di back-office dei servizi demografici ed elettorali del Comune (NAO-Client);
- Un sistema “web” di interrogazioni, per la fornitura di informazioni demografiche a tutta l’utenza degli altri settori del Comune e a tutti gli enti esterni che ne facciano richiesta (NAO-WEB).

La **componente NAO-Client** è costituita dai seguenti sottosistemi e consente le rispettive macro-funzioni:

- Dominio Anagrafe, con le funzioni: certificazione, cambio indirizzo, interrogazioni di anagrafe, immigrazione, emigrazione, aire/anagrafe italiani residenti all'estero, cassa, documenti, ricerca soggetto, ricerca famiglia, visura anagrafica, visura di famiglia, dati tabellari, dati geografici, gestione nuclei familiari rettificate, irreperibilità, convivenza, popolazione non residente, censimento;
- Dominio Stato Civile, con le funzioni: gestione registri e atti di stato civile, decesso, nascita, adozione, riconoscimento/disconoscimento, pubblicazioni di matrimonio, matrimonio, cessazione di matrimonio, modifica cittadinanza, interrogazioni di stato civile;
- Dominio Elettorale, con le funzioni: revisioni semestrali, revisioni dinamiche, ripartizioni territoriali, liste elettorali, elettorato attivo, seggi;
- Dominio Leva, con le funzioni: formazione, gestione liste, ruoli leva, sportelli leva.

A fine 2016 è stato realizzato il primo rilascio di NAO secondo le specifiche prodotte da SOGEI dell'ottobre 2016, relative all'integrazione con ANPR. Il rilascio si è concluso con due prove di pre-subentro. Successivamente a tali prove di pre-subentro sono state completate tutte le attività necessarie per il subentro effettivo (con la gestione delle open issue e l'allineamento costante alle nuove specifiche di SOGEI), avvenuto nel luglio 2018.

Nel 2018 sono state completate le evoluzioni al sistema NAO per l'adeguamento alla normativa sulle Unioni Civili; in parallelo sono stati aggiornati i web service per l'invio dei dati delle Unioni Civili a ANPR.

Da fine 2018 è in corso l'implementazione della funzione di Immigrazione di NAO da comune subentrato, caratterizzata per una maggiore complessità dovuta ad una diversa modalità di integrazione nel colloquio tra NAO e ANPR, che passa da integrazione "asincrona" (con salvataggio dati prima su NAO e poi su ANPR), a "sincrona" con recepimento dei dati dei soggetti coinvolti dalla base dati di ANPR.

Per l'accesso all'Anagrafe Nazionale ANPR sono previste due modalità di interazione:

- a servizi via WebService, modalità utilizzata dal sistema NAO,
- via WebApp, con smart card, modalità utilizzata dagli operatori dell'anagrafe.

La componente applicativa relativa alla Webapp è gestita direttamente da Sogei, e non rientra quindi nel perimetro di gestione CSI.

Nel corso del 2020 sono previste attività relative a:

- integrazione del sistema del Poligrafico per l'emissione delle Carte di Identità elettronica (CIE) con NAO per il recupero delle informazioni delle CIE emesse e della relativa contabilizzazione a livello di cassa, sia per i cittadini residenti e sia per i non residenti
- integrazione con il sistema di Modulistica Elixforms della soc. Anthesi per lo sviluppo del primo modulo di "Cambio indirizzo", in particolare l'aggancio garantirà da un lato l'alimentazione del modulo con i dati del nucleo familiare e alla fine della pratica il passaggio dei dati dell'istanza su NAO/ANPR.
- realizzazione dell'attestato sostitutivo di Tessera Elettorale sul Portale di CertificaTo.

Per quanto riguarda il **sistema "web" (NAO-WEB)** le caratteristiche peculiari sono:

- L'accesso multi portale, l'applicazione è disponibile sui portali Intracom ed Extracom;
- Il controllo delle credenziali di accesso al sistema tramite Single Sign On;
- L'accesso alle informazioni demografiche tramite l'utilizzo dei servizi web forniti dal sistema.

Offre inoltre funzionalità di **e-gov verso il cittadino**, quali:

- La certificazione on line;
- Il cambio di indirizzo on line;
- La prenotazione delle pubblicazioni di matrimonio;
- Le autocertificazioni;
- Il cambio di titolo di studio e professione.

Il servizio **CertificaTO- Certificati online** mette a disposizione della Città di Torino uno sportello virtuale attraverso il quale il cittadino può richiedere, ottenere e stampare certificati anagrafici. Per l'Ente è una opportunità per ridurre i costi di gestione per la produzione e spedizione dei certificati, garantire una migliore allocazione del personale, offrire un servizio migliore ai cittadini eliminando i tempi di attesa agli uffici di sportello.

La conformità del progetto a quanto sancito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), come meglio specificato dalla Circolare n. 62 del 30 aprile 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale nonché del Regolamento Anagrafico attualmente in vigore, garantisce l'erogazione di certificati on-line aventi la stessa validità legale ed efficacia al pari di quelli rilasciati in modalità "tradizionale" su supporto cartaceo.

Il servizio CertificaTO della Città di Torino consente, in particolare, l'emissione e la stampa di certificati anagrafici e di stato civile per sé stessi o per i componenti della propria famiglia anagrafica.

Possono utilizzare il servizio i cittadini:

- Residenti a Torino. La persona identificata che accede al servizio può emettere certificati intestati a sé stesso o ad un componente del proprio nucleo familiare
- Non residenti a Torino che sono stati residenti a Torino in passato ed hanno avuto un evento di stato civile che è stato registrato presso il Comune di Torino. La persona identificata che accede al servizio può emettere solo certificati di stato civile intestati a sé stesso.

Per i certificati anagrafici occorre indicare l'uso per il quale il certificato è destinato.

I certificati devono essere emessi sempre in bollo, salvo quando si possa far valere una legge di esenzione a seconda dell'uso che si farà del certificato stesso. Il Comune di Torino ha rinunciato ad applicare i diritti di segreteria ove richiesti.

Per la stampa del certificato è necessario disporre di Adobe Reader e di una stampante laser o a getto d'inchiostro configurate alla massima risoluzione possibile.

I certificati prodotti sono sottoscritti con firma digitale qualificata di tipo remoto, ed archiviati in formato elettronico. Il cittadino potrà produrre a mezzo stampa un documento che è copia conforme all'originale firmato digitalmente e archiviato.

L'Ente ottempera in questo modo anche agli obblighi di conservazione ed esibizione dei documenti previsti dalla legislazione vigente.

Grazie al sistema di verifica online è possibile visualizzare la copia del certificato originale e verificare i contenuti, l'ente emittente, l'associazione fra il contrassegno telematico e il documento cui si riferisce, così da intercettare eventuali alterazioni o manomissioni del certificato. Il certificato è disponibile per la verifica per almeno la durata del suo periodo di validità.

Il **DWH Demografia** nasce per rispondere all'esigenza di effettuare analisi e reportistica predefinita e personalizzata sui dati anagrafici e elettorali della Città. Si compone di 4 sottosistemi costruiti per soddisfare l'utenza più ampia possibile:

- DWH Verticale Demografia;

- DWH Trasversale Anagrafe;
- DWH Trasversale Elettorale;
- Motore Statistico.

I primi tre servizi sono fruibili tramite applicativo web (WebIntelligence di Business Objects) a cui gli utenti accedono tramite la rete Intracom comunale.

Il DWH Verticale Demografia permette di accedere ad informazioni registrate fino al giorno precedente sul sistema gestionale NAO dell'anagrafe cittadina. Contiene un sottoinsieme esteso dei dati, prevalentemente in merito a Soggetti Anagrafici, Eventi demografici, Eventi di Stato Civile, Documenti (carte d'identità, permessi di soggiorno, libretti di lavoro), Storico dei Soggetti (ovvero l'elenco di tutti gli eventi definiti da cui è stato interessato il soggetto).

Il DWH Trasversale Anagrafe è uno dei componenti del DWH Trasversale (oltre al DWH Toponomastica, Contribuenti, Imprese, Elettorale, Catasto, Dipendenti, Pensioni), costruito per fornire un unico accesso a utenti di diverse Direzioni comunali e rendere disponibili informazioni di uso comune. Contiene un sottoinsieme più ridotto di dati anagrafici, incentrato su soggetti e famiglie (per i soggetti inseriti in registri di anagrafe o di stato civile), soggetti iscritti all'AIRE e movimenti migratori di anagrafe. La fruizione del DWH Trasversale Anagrafe può avvenire utilizzando sia lo strumento Web Intelligence sia lo strumento client SAS Enterprise Guide.

Il DWH Trasversale Elettorale nasce dall'esigenza di estrarre le liste elettorali e tutte le estrazioni estemporanee relative al sottosistema elettorale. Le informazioni contenute sono relative a liste elettorali generali, liste aggiunte comunali ed europee, albo degli scrutatori, viario, luoghi di votazione, consistenze iscritti.

Il Motore Statistico consente principalmente aggregazioni di carattere statistico sui movimenti migratori, sugli eventi di stato civile ed altro, finalizzate alla compilazione della modulistica per ISTAT. Inoltre permette:

- La consultazione informazioni in formato libero;
- L'esecuzione di procedure di campionamento, che prevedono l'estrazione dei nominativi di famiglie dei relativi componenti, da utilizzare per indagini a campione sulla popolazione residente del Comune;
- La personalizzazione e l'integrazione delle informazioni su nascite (iscritti e trascritti), decessi (iscritti e trascritti), matrimoni, movimenti migratori;
- Le ricerche sulle varie informazioni con la possibilità di comporre i filtri di selezione.

L'alimentazione del Motore Statistico prevede la lettura dei dati demografici dal DWH Trasversale Anagrafe e l'arricchimento con variabili orientate all'analisi statistica.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT:

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA011	NAO-Carta Id. Elettronica
CA348	NAO-Dati geografici
CA349	NAO-Ricerca soggetto

CA350	NAO-Ricerca famiglia
CA351	NAO-Visura anagrafica
CA352	NAO-Visura di famiglia
CA353	NAO-Certificazioni
CA354	NAO-Eventi di Stato Civile
CA355	NAO-Statistiche
CA356	NAO-Cassa
CA357	NAO-Gestione dati tabellari
CA358	NAO-Visualizzazione UIU
CA359	NAO-Interrogazioni anagrafe
CA360	NAO-Formazione
CA361	NAO-Liste Leva
CA362	NAO-Ruoli Leva
CA363	NAO-Sportelli Leva
CA364	NAO-Batch Leva
CA365	NAO-Accesso alla documentazione
CA366	NAO-Attribuisci cassa
CA367	NAO-Stampa su busta
CA368	NAO-Dichiarazioni ed autentiche
CA369	NAO-Cambio indirizzo
CA370	NAO-Immigrazione
CA371	NAO-Tarsu
CA372	NAO-Emigrazione in Italia
CA373	NAO-A.I.R.E.
CA374	NAO-Rettifiche ed anomalie
CA375	NAO-Documenti
CA376	NAO-Irreperibilità
CA377	NAO-Convivenze
CA378	NAO-Popolazione non residente
CA379	NAO-Notifica e sanzioni per irreperibili
CA380	NAO-Censimento
CA381	NAO-Batch anagrafe e stato civile
CA382	NAO-Gestione registri/atti
CA383	NAO-Pubblicazioni di matrimonio
CA384	NAO-Matrimonio
CA385	NAO-Cessazione di matrimonio
CA386	NAO-Nascita
CA387	NAO-Adozione
CA388	NAO-Riconoscimento/Disconoscimento/Attribuzione cognome
CA389	NAO-Morte
CA390	NAO-Cittadinanza

CA391	NAO-Caricamento
CA392	NAO-Interrogazioni Stato Civile
CA393	NAO-Revisione Semestrale
CA394	NAO-Revisione Dinamica
CA395	NAO-Territorio
CA396	NAO-Liste Elettorali
CA397	NAO-Evento elettorale
CA398	NAO-Elettorato attivo
CA399	NAO-Luoghi di votazione
CA402	NAO-Presidenti e scrutatori
CA403	NAO-Giudici popolari
CA404	NAO-Consultazione codici elettorali
CA405	NAO-Posizione elettorale
CA406	NAO-Batch elettorale
CA413	NAO-SRV - Batch DMF
CA414	NAO-SRV - Servizi on line
CA422	Anagrafe-WEB - Visura famiglia
CA423	Anagrafe-WEB - Visura anagrafica
CA424	Anagrafe-WEB - Interroga famiglie per indirizzo
CA425	Anagrafe-WEB - Storico di Famiglia alla data
CA426	Anagrafe-WEB - Ricerca figli da genitori
CA433	Anagrafe-WEB - Ricerca soggetto
CA015	Motore statistico su Anagrafe e Stato Civile (MOST)
CA0687	DWH ELETTORALE – Liste elettorali, viario, consistenze
CA0688	DWH ELETTORALE – Albo scrutatori
CA0689	DWH ELETTORALE – Luoghi votazione
CA0694	Eventi demografici
CA440	Data Mart Anagrafe - back end
CA280	Servizio di Autocertificazione (Torino facile)

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

I servizi informatici NAO Client, NAO Web e le componenti DW descritte sono disponibili agli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente e per i quali è stata inserita adeguata profilazione tramite LRA da parte del master della Direzione Servizi Civici.

Al servizio CertificaTO – Certificati online possono accedere I cittadini residenti o non residenti a Torino, registrati su Torinofacile o su Sistema Piemonte ed in possesso di username, password e cip o di certificato digitale.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Tutti i servizi web sono erogati attraverso l'infrastruttura del CSI-Piemonte.

Le attività vengono erogate da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

Per il servizio **NAO-Client** le richieste di Gestione Operativa Applicazioni e Gestione Dati e contenuti per i soli referenti dell'Ufficio Procedure della Città di Torino sono inoltrate telefonicamente al numero telefonico 011/316.9806 o via posta elettronica attraverso la casella di posta [gestione.nao@csi.it](mailto:gestione.nao@csi.it)

Per il servizio **NAO-Web** le richieste vengono inviate tramite Customer Service Desk. I servizi informatici sono disponibili h24 7x7 (Lunedì – Domenica).

L'orario di erogazione del servizio applicativo è il seguente:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato – Domenica festivi infrasettimanali
Customer Service Desk	08 - 18		-
Gestione Operativa Applicazioni, Gestione dati e contenuti	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00	-

Le richieste di servizio a **DW Demografia** possono essere indirizzate alla casella email [dwh-demo-coto@csi.it](mailto:dwh-demo-coto@csi.it)

Per il supporto al prodotto **CertificaTO** in particolare sono disponibili:

- Il Numero Verde 800.450.900, attivo da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.30;
- La casella di mail [info@torinofacile.it](mailto:info@torinofacile.it).

### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Tutte le attività di servizio vengono erogate in remoto rispetto alla sede dell'Ente e, in caso di necessità, in modalità on site presso la sede del Cliente.

Il servizio **NAO-Client** è attivato tramite installazione del software specifico sulle postazioni utente della Città.

Il servizio **NAO-Web** è erogato attraverso l'infrastruttura web del CSI Piemonte.

Per i servizi **DW Demografia** sono necessari:

- Browser per accesso a BOXI (per Datawarehouse verticale ambito demografico, Data Mart Anagrafici Trasversali, DWH Elettorale);
- Client SAS Enterprise/Guide (per Motore statistico, Data Mart Anagrafici Trasversali);
- Client Microsoft/Access (per il Motore statistico).



Il servizio **CertificaTO** è accessibile dal portale Torinofacile, alla url di attivazione:

<https://servizi.torinofacile.it/servizi/certificazione.shtml>

## Edilizia pubblica Comune di Torino

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

I servizi offerti alla Città di Torino nell’ambito dell’Edilizia Pubblica comprendono l’applicativo ERP e il DWH Edilizia Residenziale Pubblica, il cruscotto grazie al quale è possibile estrarre ed elaborare i dati presenti nella banca dati ERP.

Nel 2018 è stato realizzato il servizio di “Presentazione Domande Edilizia Sociale – ERPDOM”, grazie al quale i cittadini possono inviare agli uffici competenti le domande relative ai bandi dell’Edilizia Residenziale Pubblica senza doversi recare agli sportelli degli uffici comunali.

Il sistema ERP è composto da alcuni moduli, installati sulle postazioni degli utenti comunali abilitati, che coprono differenti fasi dei flussi amministrativi comunali per ciò che riguarda l’assegnazione delle case di edilizia popolare e l’erogazione dei fondi regionali per il sostegno alla locazione.

Di seguito si descrivono tali moduli e i relativi processi che questi vanno a presidiare:

- **ERP - Assegnazione Alloggi**: l’assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica Sovvenzionata è disciplinata dalla Legge Regionale n. 46/95 e s.m.i. che prevede l’assegnazione tramite Bando Generale (procedura ordinaria) e l’assegnazione in quota di riserva per casi di emergenza abitativa (ad esempio sfratti) e per le segnalazioni dei servizi socio-assistenziali della Città. Le domande di Bando Generale e Emergenza Abitativa, quando hanno completato il loro iter con esito positivo, vengono inviate all’ufficio Assegnazioni Alloggi tramite ERP, che si occupa di attribuire all’intestatario della domanda l’alloggio messo a disposizione da ATC o dal Comune.
- **ERP - Bando Generale**: la Città periodicamente indice un Bando Generale che consente la presentazione della richiesta di alloggio. L’apposita Commissione Regionale (di cui all’art. 9 L.R.P. 46/95 e s.m.i.) predispone le graduatorie, dapprima provvisorie poi definitive, in base alle quali il competente ufficio comunale provvede alle assegnazioni degli alloggi disponibili. Il modulo Bando Generale è dedicato alla lavorazione delle domande pervenute presso il Comune a seguito della pubblicazione di appositi bandi finalizzati alla formazione di graduatorie generali permanenti, suddivise per ambiti territoriali definiti dalla Regione e destinate all’assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.
- **ERP – Decadenze**: la decadenza è la perdita dell’assegnazione dell’alloggio popolare. Il provvedimento di decadenza viene emesso dal Comune e l’alloggio dovrà essere rilasciato in maniera spontanea o con recupero forzoso entro sei mesi dall’emissione del decreto emesso dal Comune. Il modulo Decadenze consente di inserire all’interno della base dati di ERP tutte le informazioni, tra cui la motivazione, inerenti la perdita dell’assegnazione da parte del singolo utente interessato.
- **ERP – Emergenze**: la Città destina alcune assegnazioni di alloggi popolari in quota di riserva, per casi di emergenza abitativa per chi si rivolge direttamente agli uffici comunali e per le segnalazioni da parte dei servizi Socio-assistenziali della Città. Il modulo ERP consente, oltre all’inserimento delle domande, anche il calcolo dei punteggi utili all’assegnazione degli alloggi in riserva.

- **ERP - Fondo Sostegno alla Locazione:** il bando "Fondo nazionale per il sostegno alla locazione" di cui all'art.11 della legge 431/98 è rivolto a tutti i residenti in Torino, in possesso di requisiti stabiliti, che necessitano di un sostegno economico per il pagamento dell'alloggio di residenza. Il modulo ERP consente la gestione di tutto il processo di erogazione contributi ai cittadini richiedenti.
- **ERP – Locare:** nato nel 2000 all'interno della Divisione Edilizia Residenziale Pubblica della Città di Torino, l'ufficio Lo.C.A.Re. (Locazioni Convenzionate, Assistite, Residenziali) si configura come una sorta di "Immobiliare Sociale", un punto d'incontro tra domanda ed offerta sul mercato privato della locazione, consentendo la sistemazione in alloggi privati di famiglie in emergenza abitativa e negoziando con la proprietà proroghe all'esecuzione degli sfratti, al fine di consentire l'assegnazione di un alloggio ERP alle famiglie in possesso dei requisiti. Il modulo ERP, che copre le richieste per i bandi regionali "Agenzie Sociali per la Locazione" e "Fondo per la Morosità Incolpevole", segue tutto l'iter, dalla presentazione delle domande all'invio a Regione delle richieste di liquidazione per i cittadini richiedenti.
- **ERP - Locare Metropolitano:** un'estensione del progetto Lo.C.A.Re è "Lo.C.A.Re Metropolitano", dedicata ai comuni che hanno aderito al progetto sovra-comunale per la condivisione della domande e dell'offerta di alloggi in locazione. Questa componente è destinata quindi ai Comuni dell'ambito dell'Area Metropolitana torinese e consente la gestione dell'offerta e delle domande di alloggi in locazione, e la relativa graduatoria di assegnazione.
- **Data Warehouse Edilizia Residenziale Pubblica:** rappresenta lo strumento che gli uffici comunali hanno a disposizione per estrarre reportistica o per effettuare elaborazioni statistiche sui dati presenti in ERP. In particolare consente la produzione di reportistica in autonomia da parte dei funzionari abilitati in modo da conoscere la situazione abitativa comunale e per orientare gli indirizzi e gli interventi pubblici in materia di politiche per la casa.

Il servizio "Presentazione Domande Edilizia Sociale – ERPDOM", accessibile da Torino Facile, consente ai cittadini di inviare domande per i seguenti bandi:

- **Bando Generale:** domande di assegnazione in locazione di alloggi di Edilizia Sociale ed eventuale richiesta di aggiornamento delle domande presentate;
- **ASLO - Agenzie Sociali per la Locazione:** misura destinata al sostegno della creazione e sviluppo, laddove esistenti, di sportelli comunali denominati Agenzie sociali per la locazione ai quali è affidato il compito di favorire la mobilità abitativa mettendo in contatto proprietari privati di alloggi e famiglie vulnerabili, promuovendo, attraverso un sistema di incentivi, la sottoscrizione di contratti concordati a canoni inferiori a quelli praticati sul libero mercato;
- **FMI - Fondo Morosità Incolpevole:** misura destinata a far fronte al disagio abitativo connesso alla perdita della casa per morosità incolpevole, promuovendo la sottoscrizione di nuovi contratti a canone concordato. I contributi previsti sono destinati a ripianare in toto o in parte la morosità pregressa e possono anche coprire il deposito cauzionale del nuovo contratto.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT:

Codice Componente	Descrizione Componente di Applicativo
CA0697	ERP - Assegnazione Alloggi
CA0709	ERP - Bando Generale

CA116	ERP - Fondo Sostegno
CA180	ERP - Locare
CA435	DWH ERP
CA451	ERP - Locare Metropolitano
DECAD	ERP - Decadenze
EMERG	ERP - Emergenze
CF2286	Gestione Domande Bandi Edilizia Residenziale Pubblica

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

Per quanto riguarda l'elaborazione e la modifica massiva o puntuale dei dati, ogni richiesta viene inviata ai Sistemi Informativi e messa in "pending"; sarà il Sistema Informativo a decidere se far realizzare o meno le diverse attività.

**Le attività verranno svolte in best effort, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.**

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Tutto il personale tecnico della Città di Torino, con le competenze specifiche in materia, è abilitato ad accedere ai servizi forniti.

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

I servizi informatici in oggetto sono installati sulle postazioni degli utenti comunali abilitati mentre, per ciò che riguarda il DWH ERP, l'accesso via web è consentito solo agli utenti per cui è stata fatta esplicita richiesta di abilitazione al sistema da parte dell'Ente.

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le attività di servizio sono erogate da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

Per quanto riguarda i servizi applicativi sono erogati in gran parte in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate le operazioni previste dall'applicazione. In alcuni casi i servizi applicativi sono in architettura client-server o stand alone e richiedono installazioni sulle singole postazioni di lavoro.

Il servizio "Presentazione Domande Edilizia Sociale – ERPDOM" è invece accessibile via web da Torino Facile.

## **Gestione degli approvvigionamenti**

#### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Per la Città di Torino l'ambito di riferimento vede in particolare servizi erogati su applicativi che

contribuiscono alla gestione del c.d. ciclo passivo ed informatizzazione del processo d'acquisto.

In particolare come ambito merceologico si tratta di acquisti di beni e servizi, anche correlati ai lavori pubblici, ma non di esecuzione di lavori vera e propria né tanto meno di gestione dei professionisti.

Viene gestito tutto l'iter dalla richiesta di acquisto (di materiali e servizi), proveniente dai settori organizzativi distribuiti internamente all'Ente, fino alla gestione degli ordini d'acquisto, che vengono inviati ai fornitori, e successivamente all'evasione di tali ordini ed alla fatturazione, per i servizi/beni ricevuti, che colloquia direttamente con la contabilità.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA120	APJ - NUOVI APPROVVIGIONAMENTI
CA0762	Storicizzazione dati APPJ
CA220	RMSE - Richieste Materiali servizi Ente
CA223	Magazzino
CA224	Magazzino vestiario

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

La modalità di accesso dei servizi che afferiscono alla Gestione degli Approvvigionamenti sono di tipo client/server, quindi si accede Utilizzando l'apposito client installato sulle pdl, per gli Approvvigionamenti mentre è di tipo web per la Gestione Magazzino e per i Procedimenti di Gara. Il servizio di assistenza è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [acquisti.economato@csi.it](mailto:acquisti.economato@csi.it)

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La soluzione informatica proposta per Approvvigionamenti prevede l'erogazione, in modalità ASP, con procedura ospitata presso il data center CSI Piemonte e raggiungibile dalla Intranet Comunale attraverso apposito client installato sulle postazioni di lavoro dei singoli utenti.

**Il presidio relativo alla presa in carico della richiesta e all'autorizzazione sono effettuati di norma una volta al giorno.**

## Gestione del patrimonio immobiliare e Facility Management

### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

La gestione del patrimonio immobiliare si basa su decisioni e processi di natura strategica ed operativa: i processi strategici fanno riferimento alle decisioni di investimento, di gestione del portafoglio immobiliare e di gestione e valorizzazione del bene; i processi operativi mirano, da una parte, ad attuare le decisioni strategiche attraverso attività di compravendita, di progettazione , di pianificazione degli spazi, di costruzione e sviluppo, dall'altra a gestire dal punto di vista amministrativo, tecnico e manutentivo il patrimonio immobiliare.

Allo stato attuale la Città dispone di diverse applicazioni utili a gestire i processi sopra descritti ed i dati del proprio patrimonio. Facendo riferimento al processo appena descritto si sottolinea che non sono coperti da nessuna applicazione esistente le fasi di definizione degli investimenti e di progettazione degli interventi.

Nel corso del 2015 è stata avviata la realizzazione di FactotuM, il nuovo sistema per la Gestione del Patrimonio della Città di Torino. Sono ora completi ed attivi in produzione i moduli Inventario, Manutenzioni su richiesta, Utenze e Energy, Gestione degli Spazi.

Nel tempo alcuni applicativi sono stati dismessi.

### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente	Descrizione Componente di Applicativo
CA202	PTAEWEB - utenze AAM AEM web
CA216	INBE - Inventario Beni mobili
CA320	Contratti Attivi PTSI
CA192	PTFP Fitti passivi
CA0731	ARCHIERP Gestione Immobili Residenziali del Patrimonio Comunale
CA204	PTUT - Gestione Utenze Telefoniche

### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Tutto il personale della Città di Torino, con i ruoli e le competenze specifiche in materia, è abilitato ad accedere ai servizi forniti secondo le profilazioni di modifica e visualizzazione definite per i singoli applicativi.

### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Per i seguenti applicativi l'accesso ai servizi descritti è garantito attraverso il portale (intracom.comune.torino.it):

Servizio	Modalità di accesso
	.....

PTCO	PATRIMONIO CONSUNTIVO	N.A.
PTSI	FITTI ATTIVI	LOGIN E PASSWORD
ARCHIERP	MANUTENZIONI ERP	LOGIN E PASSWORD
PTAEWEB	VISUALIZZAZIONE UTFN7F	LOGIN E PASSWORD
INBE	BENI MOBILI	LOGIN E PASSWORD

Per i seguenti applicativi l'accesso ai servizi descritti è garantito attraverso client software installato sulle postazioni di lavoro degli utenti abilitati:

Servizio		Modalità di accesso
PTFP	FITTI PASSIVI	LOGIN E PASSWORD
PTUT	UTENZE TELEFONICHE	LOGIN E PASSWORD

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le soluzioni disponibili prevedono l'erogazione di servizi in modalità ASP o attraverso l'intranet dell'Ente o su sistemi di accesso e condivisione locale limitati all'Ente.

Per quanto riguarda il servizio di Elaborazione, integrazione ed aggiornamento dati ogni richiesta viene inviata ai Sistemi Informativi e messa in "pending"; sarà il Sistema Informativo a decidere se far realizzare o meno le diverse attività.

## **Gestione pratiche edilizia privata Comune di Torino**

#### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

Per la Città di Torino il servizio applicativo Edilizia privata è composto dalla collaborazione di varie componenti applicative necessarie al procedimento edilizio completo, inteso cioè dalla presentazione di una istanza da parte del professionista (MUDE) e dal suo recepimento nel gestionale specifico (SIPRED) alla conservazione dell'atto conclusivo (Pratiche edilizie) passando per l'iter tecnico-amministrativo (Istruttoria Tecnica) necessario alla sua approvazione.

Il sistema è completato dall'Anagrafe degli Immobili intesa come base dati che riconcilia i dati provenienti dalle fonti catastali, toponomastica e edilizia e consente quindi di esporre dati aggiornati per la presentazione delle pratiche edilizie attraverso MUDE, dalle soluzioni di data warehouse per la produzione della reportistica e dal sistema per la gestione delle verifiche ispettive edilizie (ISPED).

#### **MUDE**

Si precisa che il Comune di Torino utilizza il Servizio di piattaforma applicativa MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia, servizio di semplificazione amministrativa per la dematerializzazione delle pratiche edilizie, che consente ai professionisti di inoltrare alla Città le pratiche edilizie in modalità telematica. L'utilizzo di tale servizio non prevede per l'anno in corso oneri a carico della città (secondo gli accordi con Regione Piemonte), pertanto viene descritto per completezza, ma non sono previsti corrispettivi economici nell'ambito della presente CTE.

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. Per il Comune di Torino il MUDE è integrato con Carta Tecnica, Toponomastica, Anagrafe Comunale degli Immobili e Piano Regolatore.

Il sistema è caratterizzato da tre componenti:

- Il portale [www.mude.piemonte.it](http://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 a cura del professionista 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.

Per il Comune di Torino il MUDE è integrato con gli applicativi gestionali dell'edilizia privata, pertanto l'accesso alle pratiche presentate via MUDE avviene direttamente dai gestionali della Città.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT:

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0715	ACICOTO - Anagrafe Comunale Immobili del Comune di Torino
CA023	Cassa-protocollo pratiche (reportistica)
CA181	Componente gestionale e componente geografica
CA184	Condono edilizio
CA0737	ISPED - Gestionale Ispezioni Edilizie
CA321	ITEG Istruttoria Tecnica Comp. Cartogr.
CA324	PIM Possedere un immobile
CA0690	Pratiche di Edilizia Privata
CA182	Pratiche edilizie - Statistiche e Tabelle
CA0699	Servizi Carotaggio
CA186	Servizio Verbale Colore

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Il dettaglio dei servizi IT erogati per componente applicativo è indicato nell'apposito paragrafo, ma si anticipa che tutti i servizi IT sono sospesi per le CA184 e CA324.

### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Tutto il personale tecnico della Città di Torino, con le competenze specifiche in materia, è abilitato ad accedere ai servizi forniti.

Per Mude: Funzionari della PA, professionisti.

### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso ai servizi avviene secondo il dettaglio indicato nella tabella seguente.

Servizio	Modalità di accesso
SIPRED	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a> sezione Sistema Informativo Edilizia Privata
BOXISIPRED (Componente di SIPRED) – DWH edilizia privata	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a> Servizi Decisionali DWH Pratiche Edilizie SIPRED
Pratiche Edilizie	Script di lancio installato in locale.
Istruttoria Tecnica	<a href="http://wfcomto.comune.torino.it/istruttoriatecnica/">http://wfcomto.comune.torino.it/istruttoriatecnica/</a>
Condono Edilizio	Script di lancio installato in locale.
Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a> sezione Anagrafe Comunale degli Immobili
Ispezioni edilizie (ISPED)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a>
Verbale colore	Script di lancio installato in locale.
DWPV	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a>
MUDE	L'accesso al servizio on-line avviene dal portale <a href="http://www.mude.piemonte.it">www.mude.piemonte.it</a> , Per i professionisti: <a href="http://www.mude.piemonte.it/mudefrontoffice/">www.mude.piemonte.it/mudefrontoffice/</a> Per la PA: <a href="http://www.mude.piemonte.it/mudebackend/">www.mude.piemonte.it/mudebackend/</a> Si precisa tuttavia che il MUDE è integrato con il SIPRED, pertanto le pratiche presentate via MUDE confluiscono direttamente nei gestionali della città attraverso SIPRED.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

Indirizzo di posta elettronica: [edilizia.privata@csi.it](mailto:edilizia.privata@csi.it)

Per MUDE:

- Utenti PA: invio e-mail alla casella di servizio [assistenza.mudepiemonte@csi.it](mailto:assistenza.mudepiemonte@csi.it);
- Professionisti: accesso tramite chiamata al numero dedicato 011-0824419 con orario 9.00-12.30 / 14.30-17.00 dal lunedì al giovedì e 9.00-12.30 / 14.30-16.00 il venerdì'.

## Governance e monitoraggio IFPL

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

I sistemi decisionali, su cui si appoggiano i servizi per il monitoraggio, forniscono indicazioni a partire dai dati derivanti dai sistemi gestionali, attraverso la produzione di reportistica parametrizzata e interrogazioni ad hoc, a vari livelli di dettaglio. Tali sistemi forniscono supporto inoltre alle attività di pianificazione e controllo degli interventi. I servizi disponibili permettono in particolare di: analizzare i processi gestiti; disporre di elenchi dettagliati dei soggetti coinvolti nei processi su cui operano i sistemi gestionali.

Esistono due tipologie di servizio, dedicate ai settori di monitoraggio Lavoro e Servizi Educativi, con funzionalità di query e reporting su informazioni di dettaglio.

Il servizio DW Lavoro, di natura decisionale, risponde ad esigenze di tipo statistico di un ufficio comunale. I dati gestiti sono organizzati in un datawarehouse e sono fornite, quindi, tutte le funzionalità che questa tipologia di sistemi informativi tipicamente prevede. In particolare è possibile ottenere reportistica sia in modalità predefinita che personalizzata, configurando il report mediante l'utilizzo di strumenti di tipo standardizzato. Il servizio si appoggia su una base dati operazionale denominata SPLIT, che comprende due ambiti:

- Cartella del Cittadino;
- Progetti.

Il servizio DW SISE (Sistema Decisionale per i Servizi Educativi) gestisce una grande quantità di dati organizzati in un datawarehouse e permette di ottenere reportistica tramite la modalità predefinita, semplicemente selezionando la tipologia di report, oppure tramite la modalità personalizzata, configurando il report mediante l'utilizzo di tool di tipo standardizzato. Il servizio fornisce informazioni rispetto a quattro ambiti:

- Graduatorie Nidi;
- Graduatorie Materne;
- Bollettazione;
- Prenotazione pasti.

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- DW LAVORO;
- DW SISE - Sistema Decisionale per i Servizi Educativi della Città di Torino.

Per quanto concerne il DW Lavoro, si precisa che, come già evidenziato per il servizio applicativo Lavoro, l'applicativo è stato congelato. Se dovessero essere richiesti degli interventi su tale applicativo, dovranno essere opportunamente quantificati economicamente e successivamente autorizzati dalla Città di Torino, e potranno essere realizzati in **best effort**, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.

Per quanto riguarda il DW SISE, il servizio riguarda le sole attività di aggiornamento mensile e storicizzazione semestrale della base dati.

Se durante queste attività si dovessero evidenziare anomalie dovute a incongruenze sui dati in input e di conseguenza la necessità di interventi atti a risolvere i problemi con successivi ricicli elaborativi, detti interventi dovranno essere opportunamente quantificati economicamente e successivamente autorizzati dalla Città di Torino, e potranno essere realizzati in **best effort**, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente	Descrizione Componente di Applicativo
CA0332	Datawarehouse Lavoro
CA326	Datawarehouse dei servizi educativi

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Di seguito è indicata la tipologia di utenti a cui è rivolto il servizio applicativo.

- Funzionari Comunali

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
DW LAVORO	
DW SISE - Sistema Decisionale per i Servizi Educativi della Città di Torino	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/ser_decisionali.htm">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/ser_decisionali.htm</a>

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

Per quanto riguarda il Trattamento Dati ogni richiesta viene inviata ai Sistemi Informativi e messa "in pending"; sarà il Sistema Informativo a decidere se far realizzare o meno le diverse attività.

## Identità digitale Comune di Torino

### **INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

Il servizio prevede:

- Attività di supporto tecnico per la gestione delle credenziali dei dipendenti della Città di Torino e della piattaforma utilizzata per la loro creazione (LRA) al fine di consentire l'accesso ai servizi applicativi del sistema informativo delle Città.

### **GESTIONE PIATTAFORMA LRA**

Il servizio consiste nel mantenimento e nella gestione della piattaforma tecnologica di Local Registration Authority (LRA) ovvero dello strumento utilizzato dalla Città di Torino per la creazione e la gestione delle credenziali dei propri dipendenti e collaboratori che hanno l'esigenza di accedere ai servizi applicativi del sistema informativo interno della Città.

La medesima piattaforma viene inoltre utilizzata per l'abilitazione di singoli utenti o di gruppi di essi all'utilizzo di specifici servizi/applicazioni necessari allo svolgimento delle proprie funzioni, in quest'ambito CSI Piemonte realizza e Gestisce l'interfacciamento dei singoli servizi/applicazioni con la piattaforma LRA.

Nell'ambito di questo Servizio viene inoltre fornito il supporto tecnico necessario alla gestione delle problematiche inerenti attività su singole credenziali o gruppi di esse che di volta in volta possono presentare malfunzionamenti e/o anomalie.

<b>Codice Componente</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA0740	Infrastruttura di Federazione Identità
LRA	Local Registration Authority (LRA)

### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Gli utenti che utilizzano il servizio sono i dipendenti della PA

Tutti i dipendenti e collaboratori della Città sono forniti di identità digitale che consiste nel disporre di uno Username una Password che permettono l'accesso a tutte le procedure informatiche del sistema informativo della Città di Torino.

### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

I dipendenti dell'Ente muniti di identità digitale possono teoricamente accedere a tutti i servizi telematici facenti parte del sistema informativo comunale, saranno i referenti Master nominati dalla Città ad autorizzare di volta in volta l'accesso a specifici applicativi e/o funzionalità dipendentemente dal ruolo che ad ogni soggetto è assegnato all'interno dell'organizzazione Comunale.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Eventuali richieste legate all'utilizzo del servizio ivi comprese richieste di nuove abilitazioni o cancellazione di abilitazioni esistenti possono essere veicolate con le seguenti modalità:

**Per i dipendenti della P.A:**

Via email all'indirizzo: [hd@comune.torino.it](mailto:hd@comune.torino.it)

Orario di erogazione: **LUNEDÌ – VENERDÌ: 8.30 – 17.30.**

## Istruzione Comune di Torino

### ***INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI***

I servizi per l'Istruzione a livello comunale, si pongono a supporto delle funzioni di gestione dei servizi educativi (iscrizioni e graduatorie a nidi e materne) e della refezione scolastica (prenotazione dei pasti e bollettazione/pagamento a consumo).

Tra i vari servizi che il Comune di Torino offre alla cittadinanza vi sono quelli denominati Servizi Socio

– Educativi. Nello specifico si tratta della gestione dei nidi d'infanzia, delle scuole e dei laboratori dell'infanzia, dei servizi alla famiglia, dei centri di documentazione e di numerosi progetti di supporto all'attività formativa delle scuole e di sostegno alle famiglie. Inoltre, attraverso il settore Acquisto Beni e Servizi, viene gestito il servizio di refezione scolastica che è a disposizione di tutti i frequentanti le scuole, materne e dell'obbligo comunali e statali.

Il sistema informativo è stato successivamente potenziato per permettere alla Divisione Servizi Educativi di gestire anche le attività di:

- Prenotazione dei pasti, gestione delle presenze, con relativa bollettazione;
- Gestione del nuovo regolamento materne per le scuole comunali e convenzionate.

Nel 2013 poi sono state realizzate le funzioni che permettono la gestione della bollettazione da parte di SORIS e la gestione della refezione a consumo attraverso la raccolta delle presenze via tablet nelle scuole medie e nelle scuole elementari della Città.

Parallelamente è stata introdotta una nuova modalità di pagamento della refezione scolastica da parte delle famiglie che sta passando, gradualmente negli anni per i diversi ordini di scuola, da un pagamento a consumo ad una forma di prepagato, attraverso l'adozione di un borsellino elettronico.

Il servizio di prenotazione pasti prevede che il personale delle scuole, attraverso l'uso di un tablet dotato di apposita App interfacciata con SISE, raccolga le prenotazioni puntuali dei pasti per la giornata, effettuando anche le previsioni per il giorno successivo, oltre alla gestione del servizio di assistenza (help desk per le scuole) e di monitoraggio proattivo del caricamento giornaliero dei dati di prenotazione puntuale.

I dati raccolti alimentano SISE che, oltre a presentarli alle società di catering, produce un file di carico giornaliero verso la soc. SORIS che si occuperà della gestione dei borsellini elettronici.

Nel corso del 2015 è stato realizzato il nuovo sistema denominato "Gestionale Istanze", che ha visto il suo primo utilizzo nel settembre 2015, e che in funzione della nuova normativa sull'ISEE, ha sostituito il precedente sistema GISE. Il nuovo sistema raccoglie da un lato le istanze di richiesta di sgravio su servizi comunali, presentate dai cittadini presso i CAF, e interroga i sistemi INPS per recuperare i dati ISEE certificati da passare ai diversi servizi fruitori che procederanno successivamente, in funzione del valore ISEE, alla concessione di sgravio.

I primi fruitori sono stati i Tributi per la TARI e i Servizi Educativi per la bollettazione della refezione scolastica, successivamente il sistema è stato utilizzato per alcune elaborazioni per i Servizi Sociali per Legge Turco e per la Mobilità.

Dal 2019 le iscrizioni ai nidi d'infanzia vengono raccolte esclusivamente on line attraverso il sistema ISCRITTO NIDI il cui backoffice permette la gestione dell'istruttoria e delle fasi successive del processo.

Il vecchio sistema GISE resta in sola consultazione con i dati disponibili fino a dicembre 2014. Il sistema GISE alimentava il sistema DWSEE, che resterà anch'esso in sola consultazione.

Relativamente al parco software presente, nel corso degli anni sono stati realizzati dei software stand alone volti a supportare l'operatività degli uffici comunali su tematiche afferenti le scuole e l'istruzione. L'utilizzo attivo di questi software gestionali da parte degli uffici è condizionato alla attivazione per l'anno in corso delle iniziative e dei benefici oggetto del processo amministrativo supportato.

Per quanto attiene ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- SISE (comprensivo di servizio Torino Facile per la scelta dei pasti alternativi);
- Gestionale Istanze (comprensivo del servizio Torino Facile per la creazione da parte del cittadino dell'Istanza di sgravio);
- Iscrizioni on line ai nidi
- GISE (sola consultazione);
- Applicativi Stand Alone (Borse di Studio, Attività natatorie).

Per quanto riguarda le modalità di erogazione del servizio, il servizio previsto per l'anno 2020, a seguito delle riduzioni opererà in risposta alle singole segnalazioni puntuali dell'utente.

Si riportano di seguito ulteriori specificazioni relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio applicativo:

- Assistenza applicativa (SISE, iscrizioni on line backoffice): Il servizio di assistenza prevede un Help Desk per la fascia oraria di attività dell'utenza sulle principali attività assistite da SISE (prenotazione pasti, graduatorie, iscrizioni); parte di questi servizi sono oggetto di specifica PTE annuale;
- Mantenimento applicativo – Gestione operativa applicazioni (per Applicativi Stand Alone): riferita agli applicativi sviluppati in Visual Basic la istanziazione delle basi dati Access relative alle nuove annualità (azione compiuta on site o da remoto con accesso remoto alle macchine interessate).

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT.

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0758	GESTIONALE ISTANZE ISEE 2015
CA0766	APP PRENOTAZIONE PASTI SISE
CF2968	ISCRIZIONE NIDI MATERNE COTO: BACKOFFICE ISTRUTTORIA
CF2963	ISCRIZIONE NIDI MATERNE COTO: MODULO FRONT-END
CA0778	ISTANZE ISEE - TORINO FACILE CITTADINI

CA0779	ISTANZE ISEE - INTRACOM FUNZIONARI COMUNALI
CA124	GISE - GESTIONE DICHIARAZIONI ISEE/CAAF
CA288	SISE - SERVIZI EDUCATIVI
CA083	BORSE DI STUDIO

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Di seguito è indicata la tipologia di utenti a cui è rivolto il servizio applicativo.

- Funzionari Comunali;
- Econome delle scuole;
- Personale delle scuole convenzionate e dei nidi in concessione;
- Società di riscossione;
- Società di catering;
- CAF (per trasmissione istanze di sgravio ISEE).

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

In generale, ogni servizio è sempre accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e concordate con l'Ente.

Nello specifico, i diversi servizi informatici sono accessibili agli indirizzi di seguito indicati.

Servizio	Modalità di accesso
SISE	<a href="http://intracom.comune.torino.it">http://intracom.comune.torino.it</a> <a href="http://www.torinofacile.it">http://www.torinofacile.it</a>
Iscrizioni on line – front end	<a href="http://www.torinofacile.it">http://www.torinofacile.it</a>
Iscrizioni on line – backoffice	<a href="http://intracom.comune.torino.it">http://intracom.comune.torino.it</a>
Gestionale Istanze	<a href="http://www.torinofacile.it">http://www.torinofacile.it</a>
Borse di Studio	Applicativo stand alone installato sui PC dei funzionari competenti

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le soluzioni disponibili prevedono l'erogazione di servizi in modalità ASP o attraverso l'intranet dell'Ente o su sistemi di accesso e condivisione locale limitati all'Ente.

## **Monitoraggio ambientale**

### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

Il CSI Piemonte fornisce servizi per la gestione di sistemi di monitoraggio ambientale orientati alla acquisizione di misure in tempo reale da strumentazione automatica, in particolare la rete di misuratori fonometrici della Città di Torino.

In particolare sono forniti servizi per:

- gestire l'acquisizione di misure dalla rete automatica di sensori fonometrici low-cost, con la messa a disposizione di moduli *software* per trasferire le misure fonometriche dalla Smart Data Platform Regionale (dove vengono inviate in tempo reale dai fonometri) al DB fonometrico di ARPA Piemonte;
- elaborare ogni 5 minuti le misure fonometriche rilevate dai fonometri su 32 fasce dello spettro in frequenza ogni "minuto secondo", per trasformarle nelle aggregazioni su 5 minuti, giornaliere, periodiche ed annuali, secondo le specifiche di ARPA Piemonte;
- fornire un servizio applicativo per la consultazione dei dati aggregati e lo scarico per successive elaborazioni da parte di ARPA Piemonte e della Città di Torino.
- effettuare il monitoraggio quotidiano della rete fonometrica.

### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Il servizio si riferisce alla gestione delle misure acquisite dalla rete fonometrica low-cost della Città di Torino, attualmente costituita dai seguenti fonometri:

Codice fonometro SDP	Fonometro
s_01	Fonometro Smart 01
s_02	Fonometro Smart 02
s_03	Fonometro Smart 03
s_04	Fonometro Smart 04
s_05	Fonometro Smart 05
s_06	Fonometro Smart 06
s_07	Fonometro Smart 07
s_08	Fonometro Smart 08
s_09	Fonometro Smart 09
s_10	Fonometro Smart 10
s_11	Fonometro Smart 11
s_12	Fonometro Smart 12
s_13	Fonometro Smart 13
s_14	Fonometro Smart 14
s_15	Fonometro Smart 15
s_16	Fonometro Smart 16

Codice CFI	Soluzione Applicativa / Applicativo
CFI2039	Monitoraggio ambientale COTO / Monitoraggio acustico COTO

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO E MODALITÀ DI ACCESSO***

SERVIZIO	UTENTI	ACCESSO
Accesso riservato a dati, metadati e strumenti di controllo	Referenti ARPA Piemonte	<a href="https://secure.regione.piemonte.it/ambiente/aria/rilev/ariaweb/fonoweb/">https://secure.regione.piemonte.it/ambiente/aria/rilev/ariaweb/fonoweb/</a>

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE***

L'accesso informatico ai servizi *on-line* è disponibile h24 7 giorni su 7.

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo l'orario di compresenza.

- lun-gio 9:00-12:30 / 14:30-17:00
- ven 9:00-12:30 / 14:30-16:00

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Telefono: **011 316 9843**;
- Indirizzo di posta elettronica: **sala\_ambiente@csi.it**

## **Servizi al personale Comune di Torino**

### Servizi per Contabilità Economica

- **Generazione flusso stampe cedolini e CUD cartacei:** il servizio prevede la gestione di un canale dedicato, verso il centro stampa dell'Ente, utile all'invio mensile dei cedolini in formato ".pdf" da riprodurre in stampa cartacea. Il flusso cartaceo è previsto automaticamente per tutto il personale degli ex-enti indicati dalla Città, per tutti i neoassunti relativamente alle prime due mensilità e per tutto il personale per il quale l'Ente ha la possibilità di selezionare autonomamente l'emissione del cedolino cartaceo. Analogi servizi vengono effettuati annualmente in occasione dell'emissione dei CUD.
- **Casellario pensionati:** gli Enti che gestiscono dei trattamenti pensionistici devono ottemperare agli obblighi previsti dall'articolo 8 del decreto legislativo 2 settembre 1997, n. 314 e dall'articolo 34 della legge 23 dicembre 1998, n. 448.

Le funzionalità presenti in procedura SPI permettono di:

- Creare il tracciato record per la trasmissione al Casellario Inps (comunicazione annuale) sia per i dati a consuntivi che per i dati preventivi;
- Creare il tracciato record per la segnalazione trimestrale al Casellario Inps delle variazioni relative

- ai pensionati (iscrizioni, cancellazioni ecc.);
- o Importare in procedura il flusso dei dati che il Casellario Inps invia all'Ente (aggiornamento aliquote per il calcolo dell'Irpef sui trattamenti pensionistici e applicazione della perequazione automatica).
- ☒ **Dati per denuncia mensile IRAP:** il servizio standard fornisce la sola elencazione degli imponibili IRAP relativi alla retribuzione del dipendente, calcolando per tutte le figure professionali l'onere dovuto senza tener conto né delle riduzioni, né dell'IRAP commerciale. Si è provveduto pertanto alla realizzazione della denuncia mensile su SPI, che consente all'utente di gestire sia le eventuali esenzioni (distaccati, disabili, ecc) sia la ripartizione dell'imponibile fra Istituzionale e Commerciale, attraverso interventi su funzionalità online. Attraverso una funzione di tipo schedulabile è possibile determinare il calcolo dell'importo da versare e produrre una stampa mensile o annuale dei versamenti da effettuare.
- ☒ **Acquisizione dati di pagamento relativi ai Cantieristi:** tramite un'apposita funzione di acquisizione di dati, l'Ente può inserire in SPI tutte le informazioni utili al pagamento dei cantieristi, gestiti con fogli Excel. È inoltre presente una funzione per il controllo delle competenze calcolate mensilmente.
- ☒ **Gestione separata emissione cedolino per Cantieristi:** il CSI effettua l'emissione dei cedolini per i Cantieristi con un calendario separato rispetto al resto dei dipendenti ed, inoltre, il cedolino viene elaborato non sul mese in corso (come il resto dei cedolini) ma sulle competenze del mese precedente,
- ☒ **Elaborazione mensile dei cedolini relativi ai Cantieristi:** l'Ente usufruisce di un calendario personalizzato che consente l'elaborazione dei cedolini dei Cantieristi in modalità distinta rispetto all'elaborazione dei cedolini del personale dipendente.
- ☒ **Gestione dei redditi assimilati:** la liquidazione dei redditi assimilati viene svolta dalla Procedura Bilancio che demanda il calcolo delle ritenute alla procedura SPI. Tale modo di operare è ottenuto attraverso l'integrazione della Procedura Bilancio e del software HR/SPI, entrambe in ambiente open. In questo modo i mandati di pagamento per i redditi assimilati possono essere emessi in qualunque momento del mese e le informazioni utili ai versamenti e alle denunce sono comunque presenti in SPI.
- ☒ **Stampa differenze prestiti:** tale funzione consente di verificare le differenze fra le rate pagate nel mese elaborato ed il mese precedente, raggruppate per tipologia di prestito e per singola organizzazione.
- ☒ **Gestione dei limiti di famiglia:** la normativa prevede che, fatto salvo alcune tipi di trattenuta, al dipendente non possa essere trattenuto un importo superiore a taluni limiti stabiliti dalla norma. Tali limiti, dipendenti dal tipo di trattenute effettuate, sono calcolati a seconda dei casi sulla sola retribuzione fissa spettante e riportata al netto, o sul netto complessivamente erogato. È stata realizzata una funzionalità che consente, attraverso parametri esterni al software, di stabilire le tipologie di trattenute (famiglie) e di verificare, attraverso un'elaborazione demandata all'utente, il rispetto dei limiti di famiglia. In caso di non rispetto l'utente può intervenire in maniera agevole, tramite un'apposita funzione, al fine di sospendere le trattenute.
- ☒ **Gestione Ruolo speciale per rateizzazione debiti del dipendente verso Città di Torino:** la funzionalità consente di gestire la rateizzazione dell'eventuale saldo negativo fra competenze variabili ed alcune tipologie di trattenute variabili. Tale modalità di procedere è dovuta ad accordi fra la Città di Torino e le organizzazioni sindacali.
- ☒ **Gestione dei pignoramenti a rata variabile:** la gestione in oggetto prevede che il calcolo della trattenuta venga effettuata sulle sole competenze fisse mensili riportate al netto (salvo eccezioni determinate dal giudice e comunicate con sentenza).
- ☒ **Gestione dei rapporti mese precedente:** lo stipendio dei cantieristi deve essere determinato sui periodi lavorati nel mese precedente quello di erogazione. Tale gestione, propria di Città di Torino, non era gestita in SPI, pertanto sono state implementate apposite procedure per permettere la corretta erogazione stipendiaria. Per permettere all'Ente di effettuare i versamenti nei tempi utili previsti dalla

normativa, l'elaborazione dei cantieristi è stata anticipata rispetto all'elaborazione mensile delle altre tipologie di dipendenti.

- **Elaborati, estrazioni e stampe aggiuntive:** mensilmente, nei giorni programmati, ai fini dell'elaborazione dei cedolini o in funzione di eventi periodici, vengono prodotte le seguenti informazioni, che l'Ente può in autonomia consultare dall'applicativo di Contabilità Economica: o Cedolini minimi mensili;
  - o Cedolini max mensili;
  - o Cedolini negativi
  - o Cedolini di cessati forzati in contanti
  - o Quadrature mensili;
  - o Verifiche mensili con nastri banca;
  - o Dipendenti senza capitolo;
  - o Stampa mensile Irpef redditi assimilati;
  - o Pensionati deceduti;
  - o Certificati elettorali a richiesta;
  - o Buoni acquisto doni annuale;
  - o Inviti spettacolo fine anno.
- **Gestione calcolo produttività:** la procedura permette la determinazione dei premi di produzione spettanti ai dipendenti (escluse Posizioni organizzative, Alte professionalità e Dirigenti), tenendo conto di tutti i parametri stabiliti negli accordi tra Ente e Sindacati.  
Nello specifico vengono eseguite le seguenti attività:
  - o Analisi dei requisiti di estrazione ed elaborazione dei dati che possono annualmente essere soggetti a variazione;
  - o Stampa schede di valutazione (2 copie) e produzione di file .xls per la raccolta della valutazione da parte dei responsabili;
  - o Produzione del file contenente le assenze dei dipendenti ricavate sia da Spi, sia da Iriswin e dei relativi periodi lavorati nell'anno, tenendo conto di eventuali periodi part time;
  - o Acquisizione delle valutazioni e delle eventuali modifiche ai giorni di presenza/assenza;
  - o Calcolo premio spettante e produzione file con tracciato per inserimento massivo in SPI.
- Per le posizioni ex art. 36 viene fornito un file contenente, per ogni dipendente, il numero di giorni spettanti sulla base dei dati rapporto di lavoro e il numero di assenze (da procedura Rilevazione assenze/presenze) per le codifiche indicate dall'utente.
- **Estrazione valore retribuzione giornaliera:** il CSI fornisce, a fronte di matricola e periodo comunicato dall'utente, il valore della retribuzione giornaliera; si tratta di un dato utile in caso di contenzioso fra ente e dipendente.  
L'utente ha a disposizione una funzione per permettere, a fronte di un file inserito nel sistema (matricola, giorno, tipologia giornata) e di parametri imputati direttamente nella form (% per tipologia di giornata, calcolo o meno di interessi) di ottenere il calcolo del capitale (valore retribuzione giornaliera\*% indicata da utente) e/o dell'interesse legale.
- **Calcolo premio INAIL (Autoliquidazione):** è presente una funzionalità di calcolo del premio che provvede a fornire un apposito file excel utile alla liquidazione del premio INAIL contenente già l'importo del premio da versare, oltre all'imponibile.
- **Flusso per Inps:** al fine di permettere l'invio all'Inps delle informazioni previdenziali fino al 31/12/2004, l'utente ha a disposizione due funzionalità che permettono di ottenere, partendo dalle informazioni del tabulato mainframe PEEG160, migrate in SPI:
  - o File di controllo informazioni storiche per le matricole richieste, suddiviso in eventi ed importi;

- o Tracciato per INPS per le matricole richieste:
  - Solo dati giuridici per il periodo fino al 31/12/1992
  - Dati giuridici ed economici dal 1/1/1993 al 31/12/2014
- Allineamento dati da Procedure Modulistica Online:** l'allineamento dei dati relativi agli inquadramenti Fiscale e ANF è richiesto da Comune di Torino ed avviene per alimentare gli archivi HR/SPI con le informazioni raccolte tramite alcune funzionalità delle Procedure di Modulistica Online presenti sulla Intracom della Città.
- Archiviazione Certificazioni Uniche (ex CUD) e Cedolini:** servizio di archiviazione su piattaforma Doqui/Acta mensile dei cedolini ed annuale per le C.U.

#### Servizi per Gestione Giuridica

- Trasferimento automatico indirizzi e-mail:** mensilmente avviene il trasferimento automatico degli indirizzi e-mail del personale dipendente dal repository LDAP all'applicativo HR. Questa funzionalità automatica evita l'aggiornamento manuale dell'informazione su più applicativi.
- SIT HR personalizzate:** sono state predisposte in HR alcune SIT personalizzate nelle quali, per ogni persona, è possibile inserire delle informazioni aggiuntive raggruppate in insiemi di dati all'interno di strutture denominate "informazioni speciali".
- HR - Aggiornamento degli applicativi fruitori:** nell'ottica di aggiornare automaticamente gli applicativi del Sistema Informativo dell'Ente con le informazioni giuridiche condivise e presenti in HR, evitando inefficienze e duplicazioni a carico degli utenti, sono state predisposti batch e viste per gli aggiornare tali applicativi. Sono pertanto previste un insieme di attività che garantiscono quotidianamente l'allineamento dei sistemi fruitori che erogano i servizi di interesse.
- Estrazioni per procedure concorsuali:** procedura che consente all'utente di lanciare in autonomia l'estrazione di dati necessari all'Ufficio Concorsi e relativi ai periodi di servizio dei dipendenti attualmente in ruolo ed inquadrati in determinati profili, selezionati dall'utente. Per ogni dipendente inquadrato in uno dei profili ricercati sono riportate tutte le variazioni di profilo professionale/specifico, percentuale part-time e aspettative senza assegni. Inoltre, per ogni periodo di servizio presente in HR sono indicati il profilo specifico, la categoria, la percentuale part-time, il codice dell'aspettativa.
- Calcolo anzianità pensionistica:** la funzionalità consente di determinare i periodi di servizio utili ai fini pensionistici e quindi di calcolare l'anzianità complessiva dei dipendenti. Per anzianità complessiva si intende l'anzianità derivante dai periodi di servizio prestati presso l'Ente, presso altri enti ed eventuali periodi extra comparto e/o periodi con contribuzione in casse diverse rispetto all'INPDAP e per i quali il dipendente chiede la ricongiunzione, il riscatto, il riconoscimento e l'applicazione di eventuali maggiorazioni. Il calcolo può essere effettuato sia per singola matricola (es. con lo scopo di calcolare l'anzianità per il diritto al pensionamento), sia "massivo" (es. ai fini di determinare il personale in età pensionabile all'interno dell'Ente e/o di determinate strutture dell'Ente)
- Curricula formato Europeo:** funzionalità che permette la generazione del Curriculum Vitae in modalità automatica, sfruttando le strutture dati e le informazioni contenute in HRMS, e secondo il formato standard europeo indicato dal Ministero della Funzione Pubblica.

Le strutture dati che alimentano il Curriculum sono relative a:

- o Dati personali del dipendente;
- o Titoli di studio;
- o Master, dottorati e specializzazioni;
- o Albi Professionali;
- o Precedenti esperienze (sia interne, sia esterne all'Ente);
- o Formazione interna ed esterna all'Ente;

- o
- ECDL;
- o Altre esperienze (docenze, pubblicazioni, incarichi...);
- o Competenze.

Il Curriculum è fruibile ed aggiornabile sia dagli utenti delle Risorse Umane tramite l'applicativo HRMS, sia dai singoli dipendenti tramite le funzionalità disponibili all'interno del modulo del Self- Service.

Sono inoltre disponibili:

- o Una procedura di generazione massiva in carico al Personale per il lancio plurimo di generazione delle schede di valutazione delle competenze necessarie ad aggiornare il curriculum;
- o Una funzionalità che consente di ricercare nell'ambito del database delle competenze i dipendenti che possiedono determinate competenze richieste ed aventi un determinato valore di riferimento.

#### Servizi per Rilevazione Assenze Presenze

- ☒ **Estrazione dati per l'erogazione dell'indennità Art. 36:** produzione file contenente le assenze dei dipendenti ricavate sia da Spi, sia da Iriswin e dei relativi periodi lavorati nell'anno per i dipendenti di categoria C e D, utili ai fini dell'erogazione indennità prevista da art. 36.
- ☒ **Gestione Salario Accessorio (Funzioni ex-GESP):** all'interno del servizio di rilevazione assenze presenze IrisWin, sono presenti funzioni che rappresentano la riprogettazione e l'estensione del servizio Gesp. Le funzioni gestiscono il salario accessorio, derivante da analisi dei dati di presenza e di assenza, implementando tutte le regole di calcolo dell'ente. In dettaglio le funzioni realizzano le seguenti specificità del Comune di Torino:
  - o Gestione degli eventi di trasferta, secondo le norme interne del Comune di Torino: gli eventi vengono registrati, insieme alle relative pezze giustificative (scontrini, fatture, documenti di trasporto) e poi inviati al sistema stipendi per il rimborso economico sul cedolino mensile;
  - o Conteggio delle indennità di turno, secondo le specifiche regole dei vari settori del Comune di Torino (regola generale, servizi sociali, settore biblioteche, Polizia Municipale) e invio, al servizio stipendi, del numero di ore per il pagamento sul cedolino mensile; importazione massiva mensile del file delle indennità di turno, solo per i Servizi Educativi;
  - o Conteggio delle indennità di presenza (festiva, domenicale, non vedenti, soggiorno disabili, rischio) e invio, al servizio stipendi, del numero di ore per il pagamento sul cedolino mensile;
  - o Conteggio delle ore di straordinario e collegamento ai relativi capitoli di bilancio (import massivo, a richiesta, degli stanziamenti di bilancio sui capitoli interessati) per il controllo della spesa; invio, al servizio stipendi, del numero delle ore di straordinario per il pagamento sul cedolino mensile;
  - o Gestione della pianificazione dei turni di reperibilità e relativo conteggio dell'indennità di reperibilità e dello straordinario in reperibilità, per relativa chiamata; invio, al servizio stipendi, del numero di ore di indennità e del numero di ore di chiamata per il pagamento sul cedolino mensile;
  - o Gestione degli eventi di straordinario elettorale ed eventi speciali; individuazione dell'evento, delle ore disponibili (per singolo evento, per singolo settore e per singolo dipendente), del personale interessato; conteggio delle ore rese per evento elettorale (da timbratura causalizzata e da import di file esterno) e controllo di capienza; invio, al servizio stipendi, del numero di ore straordinario elettorale per il pagamento sul cedolino mensile;
  - o Gestione conguagli di quanto inviato al sistema stipendi;
  - o Gestione reportistica di controllo a corredo di tutte le funzionalità;

- o Integrazione completa con la RAP per quanto concerne sia le anagrafiche dei dipendenti sia i dati di presenza e di assenza;
  - o Storicità di tutte le informazioni.
- **Stampa cartoline timbrature mod. P105:** il servizio prevede la gestione di un canale dedicato, verso il centro stampa dell'Ente, utile all'invio periodico di un file utile per pre-stampare le cartoline di bollatura per quei settori sprovvisti di bollatore elettronico.
  - **Rendicontazione Progetti:** il servizio consente la definizione dei progetti lavorativi, con attività e sottoattività. Per ciascun progetto/attività/sottoattività vengono definiti
    - o I dipendenti, che lavorano al progetto;
    - o Le ore assegnate;
    - o Il periodo di apertura/chiusura;
    - o Le causali di assenza "rendicontabili" e quelle di presenza "non rendicontabili".

Ciascun dipendente può essere assegnato a più progetti.

Collegandosi con il sistema IrisWeb, il dipendente potrà, mensilmente, destinare le ore giornaliere lavorate a ciascun progetto a lui assegnato ed il responsabile gerarchico potrà visualizzare quanto rendicontato dai dipendenti e, se necessario, apportare eventuali variazioni. Il sistema produce inoltre il tabellone mensile di rendicontazione (per singolo dipendente/progetto) e la reportistica di controllo a corredo.

- **Manutenzione Bollatori:** il servizio permette di erogare la manutenzione e l'assistenza dei bollatori dell'Ente. Il totale dei bollatori in assistenza e manutenzione, al momento di redazione del presente documento è **144** bollatori installati così suddivisi:
  - o 20 – BYTE;
  - o 124 - TAU25;
  - o Sono inoltre presenti 10 bollatori nuovi in attesa di installazione.
- **Flusso permessi sindacali per Gedap:** il servizio, se attivato poiché è ancora in fase di accettazione, permetterà l'invio dei dati relativi all'utilizzo dei permessi sindacali direttamente all'applicativo Gedap tramite l'utilizzo di un web service appositamente creato.

#### Altri servizi Area personale

- **Gettoni di presenza Consiglieri Circoscrizionali:** il servizio fornirà (è in corso di presentazione e possibile rilascio) la possibilità di caricare a sistema (Iriswin) gli impegni dei consiglieri e dei presidenti per le sedute di circoscrizione e le relative partecipazioni, con maturazione del gettone di presenza. I gettoni di presenza maturati vengono poi trasferiti al sistema economico SPI per il relativo pagamento sul cedolino mensile.
- **Attività di governo e di supporto per l'Ente:** il personale CSI è sempre a disposizione per rispondere alle varie richieste del personale della Città di Torino sia in termini di valutazioni, stime e studi di fattibilità che più in generale in termini di supporto e verifica su operatività e modalità di gestione già presenti. Viene inoltre garantito, quando richiesto, un supporto all'Ente per la valutazione degli impatti che eventuali nuovi accordi contrattuali di secondo livello, o specifici per l'Ente, possono comportare sull'erogazione di istituti economici o di giustificativi di presenza/assenza.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Gli utenti abilitati ai servizi indicati nella tabella sottostante sono generalmente gli operatori del settore Risorse Umane e delle varie segreterie. Per alcuni servizi l'Ente può provvedere in autonomia all'abilitazione/disabilitazione del servizio, in altri casi l'Ente richiede direttamente al CSI di effettuare

l'operazione; in ogni caso, comunque, vengono solo abilitati coloro che sono espressamente individuati dell'Ente stesso.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA438	DataMart dipendenti
CA498	UPC Gestione turni Polizia Municipale – Integrazione RAP – UPC
CA500	UPC Gestione turni Polizia Municipale
CA0713	RAP DWH Diritto al pasto
CA0745	Inail Denuncia online
CA0748	BDC – Reportistica Risorse Umane

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
DataMart dipendenti	Accesso tramite intracom
UPC Gestione turni Polizia Municipale – Integrazione RAP – UPC	Attività di backoffice effettuata da CSI
UPC Gestione turni Polizia Municipale	Accesso tramite web con credenziali Iride
RAP DWH Diritto al pasto	Accesso tramite intracom
Inail Denuncia online	Accesso tramite intracom
BDC – Reportistica Risorse Umane	Accesso tramite intracom

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo l'orario indicato nei "Servizi al Personale".

## **Servizi catastali**

#### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

A seguito del "Protocollo d'Intesa tra il Comune di Torino e il Ministero delle Finanze - Agenzia del Territorio, per la disponibilità della Banca Dati Catastale aggiornata relativa all'intero territorio comunale",

stato realizzato il servizio CTSCOM per l'accesso e consultazione della Banca Dati Catastale della Città di Torino e della Banca Dati Aree Edificabili.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Il servizio prevede:

- Accesso alla Banca Dati Catastale (Catasto Fabbricati) con funzioni di ricerca per Soggetto proprietario o possessore di ei diritti su immobili e per immobile catastale.
- Accesso alle Aree Edificabili, l'applicazione rende disponibili funzionalità di interrogazione e di variazione dei dati relativamente agli "oggetti catastali" inseriti in banca dati, ovvero alle particelle catastali aventi caratteristiche di edificabilità.
- Erogazione servizi in cooperazione applicativa per i sistemi Tributi e Toponomastica della Città.

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA268	CTSCOM – Catasto WEB Intracom

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Tutti i servizi informatici in oggetto sono disponibili a gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente. Il sistema non è integrato al sistema LRA, per cui le abilitazioni vengono effettuate tramite apposita funzionalità abilitata al referente del servizio.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
CTSCOM	<a href="http://wfcomto.comune.torino.it/pcat/admin/login.htm">http://wfcomto.comune.torino.it/pcat/admin/login.htm</a>

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo l'orario di compresenza.

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

- Casella di posta: **hd\_comune@comune.torino.it**;
- numero telefonico: **011 316 8888**

Come alternativa alla chiamata telefonica è possibile scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati, al seguente indirizzo: [sit-catastoCOTO@csi.it](mailto:sit-catastoCOTO@csi.it)

## **Servizi formazione a distanza Comune di Torino**

#### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

I servizi di formazione offerti prevedono la progettazione ed erogazione di attività di addestramento, formazione, informazione/sensibilizzazione e change management – in aula, e-learning, mobile learning e blended learning e attraverso l’uso dei social media - mirate a ridurre l’esclusione digitale e diffondere le conoscenze ICT di base, garantire una formazione continua ai professionisti ICT, diffondere le competenze digitali presso il mondo produttivo, con particolare riferimento al settore pubblico e al mondo della scuola.

Le attività di CSI-Piemonte riguardano sia il supporto per la progettazione di formazione in modalità e-learning, sia la predisposizione e gestione di un’architettura didattica, basata sul sistema LCMS Open Source Moodle, a supporto delle attività formative erogate su FormaTO.

La presente proposta si colloca quindi in un contesto di continuità di servizio con attenzione alle innovazioni recenti in ambito didattico (supportate anche dalle evoluzioni di versione di Moodle).

La presente proposta descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze di Città di Torino; tuttavia, come di consueto, il Consorzio è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti dell’offerta a fronte di necessità non ancora definite.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

<b>Codice Componente</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA0711	INFORMA-TO Istanza Moodle per Citta di Torino

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Il servizio informatico e di assistenza è rivolto ai soli utenti amministratori dell’Ente, autonomi nella

gestione delle attività/funzionalità di backoffice del sistema di formazione in rete. Il sistema è accessibile a tutti gli utenti iscritti nella piattaforma FormaTO.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

<b>Servizio</b>	<b>Modalità di accesso</b>
Servizio di formazione in rete (piattaforma di e-learning)	<a href="https://formato.comune.torino.it/">https://formato.comune.torino.it/</a>

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La soluzione informatica prevede la messa a disposizione di un ambiente per l'apprendimento online "FormaTO" che consente di disegnare ambienti formativi strutturati e facilmente adattabili alle diverse esigenze e metodologie didattiche da quelle tradizionali a quelle delineate dalla teoria del costruttivismo sociale. La piattaforma **di e-learning FormaTO** è rivolta principalmente ai dipendenti, ma potenzialmente aperta anche alle aziende e ai cittadini.

## Servizi per la Smart Governance e Smart Data Comune di Torino

#### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

I servizi per la Smart Governance offrono sistemi di controllo direzionale e di governo del patrimonio informativo.

Comprendono elementi trasversali e di supporto agli altri ambiti verticali della Città. In particolare sono qui compresi servizi decisionali che offrono sistemi per il governo del patrimonio informativo dell'Ente, quali il Catalogo ON-Line del SIC per la gestione dell'asset dell'Ente (applicativi e basi dati), servizi trasversali di riconciliazione, integrazione e bonifica dei dati riferiti ai soggetti, quali il servizio di Bonifica e riconoscimento del soggetto (Vestizione anagrafica) e il servizio di Postalizzazione (Normalizzazione Indirizzi), utilizzati trasversalmente dai diversi ambiti (anagrafe, tributi, polizia municipale) che hanno necessità di individuare univocamente un soggetto conoscendone l'indirizzo secondo i formati utili agli invii per posta.

Nello specifico afferiscono a questo servizio i seguenti applicativi:

- Bonifica e riconoscimento del soggetto (Vestizione anagrafica);
- Auge: sistema di autorizzazione;
- Postalizzazione (Normalizzazione Indirizzi);
- Infodir (Catalogo ON-Line del SIC): gestione dell'asset dell'Ente; - dismesso dal 01/07/2017
- Data Mart Trasversali e Dati Storici;
- Reportistica Statistiche Contact Center Comune di Torino.

#### ***PERIMETRO DEL SERVIZIO***

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA021	Catalogo on line del SIC
CA024	Auge
CA446	DM Trasversale – Front End Enterprise guide
CA447	DM Trasversale – Query e reporting
CA448	Componente di postalizzazione
CA670	Bonifica e riconoscimento in fonte del soggetto
CA743	Reportistica Statistiche Contact Center

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

La gestione delle componenti applicative avviene tramite i seguenti servizi IT:

- ☒ Gestione Operativa applicazioni: 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 decisionali allo scopo di prevenire le incongruenze sui dati dovute al sistema, sia a livello di singolo dato sia per bonifiche estese;
- ☒ Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti: prevede l'aggiornamento dei sistemi decisionali dall'alimentazione delle basi dati al *delivery* delle informazioni, e la metadatazione delle risorse informative, con particolare riferimento alla gestione del catalogo dell'asset dell'ente e agli adempimenti richiesti da AGID.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

I servizi informatici ad accesso riservato sono disponibili per tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

I servizi informatici ad accesso pubblico sono disponibili sul web.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Infodir – Front End (dismesso dal 01/07/2017)	<a href="http://infodir.comune.torino.it/mrmotric/searchidir?qu_ruoliPubblici_idr=5&amp;qu_type=obj&amp;isoptimized=on&amp;public=1">http://infodir.comune.torino.it/mrmotric/searchidir?qu_ruoliPubblici_idr=5&amp;qu_type=obj&amp;isoptimized=on&amp;public=1</a>
Infodir – Back-office (dismesso dal 01/07/2017)	<a href="https://intranet.ruparpiemonte.it/midr/mostraIdentifUtenti.do">https://intranet.ruparpiemonte.it/midr/mostraIdentifUtenti.do</a>
Postalizzazione e vestizione anagrafica	N.A.
Dati Storici	<a href="http://Intracom.comune.torino.it/applicazioni/gest_dati_storici">Intracom.comune.torino.it/applicazioni/gest_dati_storici</a>

.....

Reportistica	Statistiche	Contact	
Center Comune di Torino			Url diretta al servizio

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

## **Servizi socio-assistenziali Comune di Torino**

#### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Il servizio permette di gestire i dati inerenti la “cartella socio-assistenziale”, di fornire un supporto alla programmazione e all'erogazione degli interventi, nonché di produrre reportistica e statistiche.

Gli applicativi di riferimento sono:

- GSA - Gestione Servizi Socio Assistenziali: il servizio informatizza aree funzionali equivalenti a servizi/processi socio-assistenziali ed è una soluzione che condivide tutte le anagrafiche di base (utenti, assistiti, operatori, fornitori, interventi, etc.). GSA risponde inoltre a tutte le esigenze per la gestione delle attività di accoglienza, valutazione, pianificazione, erogazione e monitoraggio degli interventi socio-assistenziali.

La vista verticale/specialistica delle funzioni utilizzate dai singoli operatori è sempre ricomponibile trasversalmente in un concetto di “presa in carico” a livello informativo e questo coincide con il “Fascicolo socio-assistenziale dell'assistito/nucleo familiare”, che realizza e rende accessibile a tutti gli operatori coinvolti e autorizzati la sintesi delle attività e degli interventi in atto.

I macro-processi gestiti sono:

- Configurazione funzionale e gestione anagrafica;
- Accoglienza e primo contatto;
- Analisi del bisogno, valutazione e pianificazione dell'assistente sociale;
- Erogazione interventi;
- Estrazione dei flussi e debiti informativi;
- Supporto al monitoraggio e controllo di gestione dei servizi.

Grazie agli aggiornamenti continui della base dati è possibile produrre statistiche e reportistica a seconda delle esigenze.

Negli ultimi mesi del 2018 è stata avviata l'attività per l'aggancio del sistema GSA al nuovo sistema della Contabilità Sicr@web, che sostituisce Tarantella, e che si è conclusa a febbraio 2109.

Inoltre a partire da giugno 2018 è stato avviato un progetto volto alla sostituzione del sistema GSA con il nuovo sistema SISA, acquisito dalla Città nell'ambito dei progetti del Pon Metro. CSI sta collaborando al progetto per l'integrazione del nuovo sistema con i diversi applicativi del Sistema Informativo Comunale.

Il progetto proseguirà nel 2020.

- **LETU - Gestione Assegni Legge Turco:**

L'applicativo LETU permette di erogare e gestire servizi quali:

- o Richieste dei cittadini di assegni di maternità e a sostegno del nucleo familiare;
- o Approvazione o bocciatura delle richieste, in base ai requisiti dei richiedenti;
- o Preparazione delle lettere per comunicare l'esito e preparazione della determina esecutiva a firma dell'Assessore;
- o Preparazione dei file che gli operatori inviano all'INPS per effettuare gli ordini di pagamento dei benefici.

Gli applicativi sopra citati sono strumenti a supporto della Divisione Servizi Sociali del Comune di Torino per fornire assistenza pubblica a tutti i cittadini presi in carico dai Servizi Socio Assistenziali comunali. Sono inoltre fornite letture di sintesi, tramite DWH dati dell'Assistenza e SCBA consultazione dati, dei dati gestiti attraverso gli applicativi in uso.

L'accesso alle componenti del sistema informativo gestionale socioassistenziale è riservato alle postazioni di lavoro individuate dall'Ente di riferimento e ai soli operatori autorizzati, data la riservatezza dei dati trattati.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA006	DWH - Analisi economica
CA052	LETU - Legge Turco
CA053	CBA (Consultazione Banche Dati Servizi Sociali)
CA317	GSA - Gestione Socio Assistenziale
CA456	Gestione Istituti d'accoglienza
CA684	DW Servizi Sociali (assistenza)

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

Per quanto riguarda l'elaborazione e la modifica massiva o puntuale dei dati, ogni richiesta viene inviata ai Sistemi Informativi e messa in "pending"; sarà il Sistema Informativo a decidere se far realizzare o meno le diverse attività. Il presidio relativo alla presa in carico della richiesta e all'autorizzazione sono effettuati di norma una volta al giorno.

**Le attività verranno svolte in best effort, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.**

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è disponibile a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità client server per GSA e LETU, mentre i servizi di consultazione dati (DWH) sono accessibili tramite web ai soli utenti abilitati.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE AL SERVIZIO**

Le attività di servizio sono erogate da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

## **Servizi Tributari**

### Anagrafiche tributarie

#### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

##### Gestione Mondo Soggetti

Il sistema Gestione Mondo Soggetti (GMS) è l'applicativo dedicato alla gestione centralizzata delle anagrafiche di tutti i contribuenti del Comune di Torino per i Sistemi Tributari e per le altre componenti del Sistema Informativo Comunale (S.I.C.).

All'interno della banca dati del sistema GMS risultano essere quindi censite tutte quelle componenti anagrafiche che hanno pagato e/o pagano un tributo alla Città di Torino e per ognuna di esse (sia di tipo persona fisica sia di tipo persona giuridica) vengono censiti dati anagrafici e relativi indirizzi.

Nel contesto della Gestione Mondo Soggetti è inoltre presente la componente dedicata alla Gestione Mondo Ruoli, meglio dettagliata nello specifico sotto paragrafo.

Il sistema GMS per poter fornire ai propri fruitori informazioni anagrafiche affidabili interagisce con i seguenti sistemi esterni:

- NAO - Nuova Anagrafe Open (anagrafe Comune di Torino);
- CIA - Centro Interscambio Anagrafico;
- AAEP - Attività Anagrafiche e Produttive (anagrafe delle imprese censite su Infocamere);
- Toponomastica della Città Torino;
- SITAD - Sistema Informativo Territoriale Ambientale Diffuso.

I Sistemi della Città di Torino che attualmente interagiscono con GMS sono:

- ICI - Imposta comunale immobili;
- TARSU - Tassa Rifiuti Solidi Urbani;
- CIMP - Canone Installazione Mezzi Pubblicitari;

- COSAP - Canone Occupazione Suolo Pubblico;
- SIAP - Sistema Informativo Attività Produttive;
- SIPRED - Sistema Informativo Edilizia Privata;
- CODIVI - Contabilità Divisionale;
- ACTA/PROTOCOLLO.

Il sistema permette la gestione, in termini di ricerca, visualizzazione, inserimento e aggiornamento, delle componenti anagrafiche dei contribuenti del Comune di Torino, sia tramite il proprio applicativo sia tramite gli applicativi fruitori grazie ad un completo insieme di servizi di cooperazione applicativa che ne completano il corredo funzionale.

Le funzioni principali dell'applicativo sono:

- Ricerca puntuale soggetto per dati anagrafici o per codice fiscale;
- Consultazione soggetto (estesa, storica, variazioni);
- Inserimento nuovo soggetto;
- Aggiornamento dati anagrafici soggetto;
- Aggiornamento codice fiscale soggetto;
- Aggiornamento partita iva;
- Inserimento, aggiornamento, cancellazione indirizzi;
- Cancellazione soggetto;
- Fusione soggetto.

I principali servizi in cooperazione applicativa esposti dal Sistema sono:

- Servizi di ricerca soggetto puntuale;
- Servizi di ricerca multipla;
- Servizi di inserimento nuovo soggetto;
- Servizi di aggiornamento soggetto;
- Servizi di inserimento indirizzo;
- Servizi di aggiornamento indirizzo.

Il servizio Gestione Mondo Soggetti è inoltre corredato da un insieme di procedure batch che possono essere suddivise in quattro tipologie:

- Procedure di acquisizione dati trasversali;
- Procedure di integrazione con le fonti anagrafiche;
- Procedure di acquisizione flussi;
- Procedure di vestizione anagrafica.

Le procedure di acquisizione dati trasversali si occupano di aggiornare le informazioni relative ai dati geografici (comuni, province, regioni e nazioni) e dati societari (natura giuridica, carica societaria e codici attività).

Le procedure di integrazione con le fonti anagrafiche si occupano di trattare le variazioni anagrafiche dei soggetti:

- Residenti nel Comune di Torino (fonte anagrafica NAO);
- Residenti nei comuni che hanno sottoscritto il "Protocollo per la Semplificazione Amministrativa" (fonte anagrafica CIA);
- Presenti in Infocamere (fonte anagrafica AAEP).

Le procedure di acquisizione flussi si occupano di censire in Anagrafe Soggetti tutte le componenti anagrafiche, non ancora presenti in essa, fornite dai Sistemi ICI-IMU e TARSU-TARES attraverso i seguenti flussi:

- ICI-IMU:
  - Denunce;
  - Versamenti;
- Bollettini.
- TARSU-TARES:
  - Foglietti di variazione;
  - Questionari;
  - Sostituzioni.

Le procedure di vestizione anagrafica si occupano di fornire ai sistemi fruitori le informazioni relative ai dati anagrafici ed ai dati degli indirizzi relativi o ad un particolare insieme di soggetti o alla totalità dei soggetti presenti all'interno del Sistema GMS.

#### Gestione Mondo Ruoli (GMR)

Il sistema Gestione Mondo Riscossione (GMR), fornito agli utenti del Settore Ta.R.S.U.-N.U.I- Controllo Inesigibilità e Riscossione, ha lo scopo di gestire le iscrizioni a ruolo (inserimento dei contribuenti nell'elenco dei soggetti debitori per tributi ed accessori relativi ad un periodo di imposta).

Le iscrizioni a ruolo possono scaturire da precedenti emissioni di avvisi di pagamento e/o avvisi di avvio procedimento non pagati, anche parzialmente, oppure possono costituire la prima richiesta di incasso.

Il Sistema fornisce funzionalità per:

- L'acquisizione, la validazione e la comunicazione a Equitalia delle minute di ruolo prodotte
- direttamente dal Tributo;
- L'acquisizione e la validazione dei Ruoli Vistati da Equitalia;
- L'acquisizione dello Stato della Riscossione fornito da Equitalia.

Il Servizio G.M.R. risulta ad oggi essere costituito esclusivamente dalla componente Batch e corredata da un sistema di Datawarehousing.

Agli utenti del Settore Ta.R.S.U.-N.U.I-Controllo Inesigibilità e Riscossione vengono ad oggi fornite tutte le informazioni contenute all'interno del Sistema GMR relative ad un particolare insieme di soggetti debitori a cui risulta essere associata almeno una comunicazione di inesigibilità.

Il sistema è costituito dal seguente insieme di procedure batch:

- Procedura di acquisizione lista di carico 290;
- Procedura di acquisizione minuta di ruolo 450;
- Procedura di trasformazione minuta di ruolo 450 in 290;
- Procedura di validazione e caricamento Ruoli Vistati 750;
- Procedura di acquisizione Stato della Riscossione.

Attualmente, all'interno del Servizio GMR, viene acquisito, con cadenza periodica, solo il flusso relativo allo Stato della Riscossione contenente:

- I dati identificativi del file trasmesso dalla concessione verso Equitalia;
- I dati sulla notifica, formazione e delega della cartella e sulle procedure esecutive;
- I dati relativi ai provvedimenti emessi dall'ente creditore e presi in carico dai concessionari;
- I dati relativi alle riscossioni dei tributi;
- I dati contabili relativi ai riversamenti effettuati a fronte di una riscossione;
- I dati relativi alle quietanze rilasciate dall'ente beneficiario;
- I dati identificativi delle informazioni da annullare;
- I dati riepilogativi del file trasmesso dal concessionario.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA112	GMS WEB - Gestione On line - web
CA113	GMS Servizi - Servizi PA/PD
CA114	GMS batch - servizi batch
CA312	GMR (Gestione Mondo Ruoli)

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali preposti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

<b>Servizio</b>	<b>Modalità di accesso</b>
GMS	<a href="https://appweb.comune.torino.it/gmsweb/ssl/ViewLogin.do">https://appweb.comune.torino.it/gmsweb/ssl/ViewLogin.do</a>
GMR	Acceduto da procedure batch e non vi sono interfacce on line

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i riferimenti indicati al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata**

**trovata.** (modificare)

### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

Pubblicità e suolo pubblico

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Il servizio si articola sugli specifici ambiti con appositi applicativi descritti nei successivi sotto paragrafi.

### ***CANONE OCCUPAZIONE SUOLO AREE PUBBLICHE (COSAP)***

L'applicativo COSAP (acronimo di Canone Occupazione Suolo Aree Pubbliche) è uno strumento che aiuta e automatizza le attività di gestione delle pratiche in carico al Settore, consente inoltre di:

- Mantenere una visione storica e tracciata dei percorsi evolutivi di ciascuna pratica;
- Fornire gli strumenti per una adeguata imposizione in relazione sia all'ubicazione delle diverse occupazioni sul territorio sia alla loro tipologia;
- Facilitare l'iter per la concessione delle autorizzazioni di occupazione consentendo la stampa dei provvedimenti allo sportello.

Le procedure gestionali coinvolgono i dati relativi alle pratiche, le comunicazioni ricevute e/o inviate, i provvedimenti emessi e il mantenimento delle scadenze relative.

'integrazione con le altre componenti del Sistema Informativo Comunale (SIC) garantisce la massima condivisione delle informazioni provenienti dai vari ambiti comunali ed il costante aggiornamento della banca dati.

I principali risultati ottenuti riguardano la possibilità di centralizzare, con positive ricadute sul cittadino, su un unico applicativo la gestione del suolo pubblico in carico ai seguenti Settori del Comune:

- COTSP per le opere temporanee (operatori del proprio ingegno, traslochi, manifestazioni, set cinematografici, ecc.);
- ARREDO URBANO per occupazioni a carattere temporaneo (ponteggi e steccati) e permanente per impianti di carburanti (compresi i passi carrai ad uso carburanti) e opere edilizie precarie (chioschi, intercapedini, griglie, botole);
- COMMERCIO per le occupazioni delle aree mercatali;
- CIRCOSCRIZIONI per dehors, merce fuori negozio, piccole riparazioni e passi carrai;
- POLIZIA MUNICIPALE competente per occupazioni a carattere di urgenza o di breve durata.

Il prodotto consente l'espletamento sia delle attività di sportello sia delle operatività di back office relative alla riscossione del canone ed è costituito da componenti Web e Batch.

Le funzioni principali sono:

- Gestione pratica a fronte di una domanda di occupazione di suolo pubblico;
- Gestione del contribuente in Anagrafe Tributaria della Città di Torino;
- Calcolo del canone e gestione pagamenti (canone iniziale, proroghe);



- Stampa autorizzazioni emesse e pagamenti;
- Gestione avvisi (arretrati, conguagli, resi, discarichi);
- Gestione rappresentanti;
- Ricerca pratiche;
- Gestione amministrativa parametri di calcolo canone;
- Generazione degli avvisi (competenza annuale o arretrati/sospesi) e relativa trasmissione al concessionario della riscossione;
- Elaborazione e trasmissione discarichi al concessionario della riscossione;
- Gestione rendicontazioni analitiche di pagamento trasmesse dal concessionario della riscossione;
- Gestione pratiche Cosap trasmesse dal Settore Commercio del comune di Torino.

#### ***CANONE PER INIZIATIVE E MEZZI PUBBLICITARI (CIMP)***

L'applicativo CIMP (acronimo di Canone per Impianti e Mezzi Pubblicitari) è lo strumento che automatizza le attività di gestione delle pratiche ed il reperimento delle informazioni ad esse connesse.

Consente di:

- Mantenere una visione storica e tracciata dei percorsi evolutivi di ciascuna pratica;
- Fornire gli strumenti per una adeguata imposizione in relazione sia all'ubicazione delle diverse occupazioni sul territorio sia alla loro tipologia;
- Facilitare l'iter per la concessione delle autorizzazioni di occupazione consentendo la stampa dei provvedimenti allo sportello.

Le procedure gestionali coinvolgono i dati relativi alle pratiche, le comunicazioni ricevute e/o inviate, i provvedimenti emessi e il mantenimento delle scadenze relative.

L'integrazione con le altre componenti del Sistema Informativo Comunale (SIC) garantisce la massima condivisione delle informazioni provenienti dai vari ambiti comunali ed il costante aggiornamento della banca dati.

I principali risultati ottenuti riguardano la possibilità di censire ed archiviare su un unico applicativo gli impianti pubblicitari presenti sul territorio comunale, oltre a velocizzare le attività di sportello agevolando, per i contribuenti, l'iter autorizzativo.

Il prodotto è preposto alla gestione del canone Cimp ed in particolar modo, per la città di Torino, consente l'espletamento sia delle attività di sportello sia delle operatività di back office relativa alla riscossione del canone ed è costituito da componenti Web e Batch.

Le funzioni principali sono:

- Gestione delle domande di installazione per pubblicità Permanente, Temporanea e Cartellonistica;
- Gestione del contribuente in Anagrafe Tributaria della Città di Torino;
- Gestione affissioni;
- Concessione autorizzazione e calcolo del canone pubblicitario;
- Gestione pagamenti;
- Stampa delle autorizzazioni concesse e pagamenti;
- Gestione avvisi (discarichi);
- Gestione amministrativa parametri di calcolo canone;

- Generazione degli avvisi (competenza annuale) e relativa trasmissione al concessionario della riscossione;
- Elaborazione e trasmissione discarichi al concessionario della riscossione;
- Gestione rendicontazioni analitiche di pagamento trasmesse dal concessionario della riscossione.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA237	COSAP - Canone Occupazione suolo pubblico
CA225	CIMP - Canone Installazione Mezzi Pubblicitari
CA345	CIMPAG - Affissioni

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i riferimenti indicati al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** (modificare)

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali preposti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
COSAP	<a href="http://wfcomto.comune.torino.it:19010/coscl/html/index.htm">http://wfcomto.comune.torino.it:19010/coscl/html/index.htm</a>
CIMP	<a href="https://wfcomto.comune.torino.it/cimp/ssl/login.jsp">https://wfcomto.comune.torino.it/cimp/ssl/login.jsp</a> <a href="http://wfcomto.comune.torino.it:19010/nagnuh/welcome.jsp">http://wfcomto.comune.torino.it:19010/nagnuh/welcome.jsp</a>

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo l'orario di compresenza.

## Tassa rifiuti

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Il servizio nasce come soluzione per la gestione della Tassa Comunale per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani e si è evoluto nel tempo per recepire gli adeguamenti normativi occorsi in materia di tassazione dei rifiuti, recependo dapprima le esigenze legate alla TARES e successivamente alla TARI.

La soluzione attualmente in uso permette di gestire le dichiarazioni provenienti dai cittadini, le variazioni per trasferimenti di residenza (in automatico mediante integrazione con servizi applicativi con l'anagrafe della popolazione e/o delle attività economiche e produttive), il calcolo integrato con le dichiarazioni ISEE, la riscossione da parte del riscosso e gli eventuali rimborsi o sgravi della tassa.

Consente inoltre il recupero e l'accertamento delle somme non corrisposte dai contribuenti, di particolare rilievo è il supporto offerto alla gestione delle diverse circostanze di abbattimento del dovuto in fase di generazione dei flussi delle cartelle di pagamento. Ciò consente di riconoscere al cittadino l'agevolazione prevista dall'amministrazione a fronte dalle diverse situazioni di disagio socio economico e/o derivate da particolari condizioni del territorio (cantieri stradali, ferroviari, ecc.) senza che quest'ultimo si debba recare presso gli uffici del Settore per il riconoscimento dello sgravio.

L'acquisizione automatica, in modalità massiva, delle dichiarazioni ISEE presentate dai contribuenti ai Centri di Assistenza Fiscale per una qualsiasi finalità (ad esempio fruizione della mensa scolastica), consente al cittadino di beneficiare in automatico dell'eventuale riduzione della Tassa senza ulteriori adempimenti burocratici presso il Settore.

Le principali funzionalità applicative sono finalizzate a gestire:

- Le utenze mediante attribuzione dei parametri di categoria di utilizzo e superficie, allocazione dei titolari occupanti;
- I ruoli annuali attraverso l'emissione delle cartelle per la riscossione del tributo;
- Le agevolazioni per situazioni di disagio (ad esempio dovute a lavori), per fasce di età, per componenti occupanti, sono previste delle riduzioni di tariffa o percentuali sul calcolato dovuto;
- L'acquisizione delle dichiarazioni ISEE con l'assegnazione di agevolazioni per fasce di reddito;
- Gli sgravi sui ruoli emessi per rettifiche di attribuzioni parametri, occupazioni non reali, altre situazioni che determinano riduzioni sul richiesto già emesso;
- Gli accertamenti e i concordati per richieste di competenze non riscosse.

L'integrazione con le altre componenti del Sistema Informativo Comunale (SIC) garantisce la massima condivisione delle informazioni provenienti dai vari ambiti comunali ed il costante aggiornamento della banca dati.

Il Reparto è inoltre suddiviso in due settori di competenza:

- Settore TARSU, che si occupa del tributo, assegnando alle utenze i parametri relativi alla categoria di utilizzo (che determina la tariffa da applicare per il calcolo del tributo), la superficie, il titolare occupante e il numero di componenti il nucleo abitativo (novità introdotta con la nuova TARES);
- Settore NUI, che si occupa della numerazione (censimento) delle unità immobiliari.

Le funzionalità applicative supportano entrambe le unità organizzative nello svolgimento degli adempimenti previsti dai processi operativi.

Il servizio comprende inoltre le funzionalità di integrazione con i sistemi esterni dedicati alla gestione del tributo IMU e che per quanto riguarda l'applicativo ICIWeb, su esplicita richiesta della Città, lo stesso rimane

acceso privo di qualsiasi servizio di supporto, trattamento dati ed assistenza ivi inclusi i backup, l'esecuzione delle diverse procedure batch e qualunque altro servizio necessiti di un intervento diverso dal mantenerlo acceso.

Non sarà pertanto garantito, a priori, il funzionamento coerente dell'applicativo, con particolare riferimento alle funzionalità che necessitano di esecuzione e sincronizzazione da parte di processi batch massivi e non sarà inoltre previsto alcun intervento di diagnosi, correzione e trattamento di dati e/o funzionalità.

#### ***PERIMETRO DEL SERVIZIO***

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT:

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA286	TARSU On Line
CA123	TARSU Batch
CA677	Archiviazione denunce ICI - Micro Acta

Si precisa che per quanto riguarda i "Servizi di Gestione Tassa Rifiuti", gli stessi comprendono le funzionalità di integrazione con i sistemi esterni dedicati alla gestione del tributo IMU e che per quanto riguarda l'applicativo ICIWeb, su esplicita richiesta della Città, lo stesso rimane acceso privo di qualsiasi servizio di supporto, trattamento dati ed assistenza ivi inclusi i backup, l'esecuzione delle diverse procedure batch e qualunque altro servizio necessiti di un intervento diverso dal mantenerlo acceso.

Non sarà pertanto garantito, a priori, il funzionamento coerente dell'applicativo, con particolare riferimento alle funzionalità che necessitano di esecuzione e sincronizzazione da parte di processi batch massivi e non sarà inoltre previsto alcun intervento di diagnosi, correzione e trattamento di dati e/o funzionalità.

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali preposti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
	.....

ICI	<a href="https://appweb.comune.torino.it/iciweb/ssl_autenticazione.do">https://appweb.comune.torino.it/iciweb/ssl_autenticazione.do</a>
TARSU-TARES	<a href="https://appweb.comune.torino.it/tarsuweb/ssl_autenticazione.do">https://appweb.comune.torino.it/tarsuweb/ssl_autenticazione.do</a>

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i riferimenti indicati al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** (modificare)

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

## Sicurezza stradale e urbana Comune di Torino

Gestione delle Violazioni al Codice della Strada ed extra C.d.S.

#### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Sistema Informativo per la gestione delle Violazioni al Codice della Strada ed extra C.d.S. legate ai Regolamenti Comunali. La soluzione consente la gestione delle attività dei Comandi di Polizia Locale relativamente alle proprie competenze legate al processo di erogazione, notifica e riscossione delle multe, ivi comprese le esigenze legate al contenzioso amministrativo, alla gestione dei veicoli abbandonati sul territorio, alle procedure connesse all'attività di Polizia Giudiziaria e di sequestro di beni sul territorio comunale.

È inoltre gestita la produzione di particolari tipologie di permessi per l'accesso alle Zone a Traffico Limitato.

Il sistema consente:

- La razionalizzazione e condivisione nei processi di gestione e delle attività di assistenza, condivisione sviluppi adeguamenti normativa ed evolutive funzionali;
- Il miglioramento nella qualità dei dati attraverso la disponibilità di banche dati anagrafiche e degli indirizzi condivise;
- Il miglioramento dei tempi di gestione delle sanzioni sia in termini di redditività (incremento della percentuale di sanzioni pagate) sia in termini di flussi di cassa (diminuzione dei tempi di evasione);
- Servizi accessori condivisi (es. servizio Targhe Estere, Società di Noleggio, ecc.);
- La condivisione del Data Center che garantisce maggior sicurezza dati, minor costo IT, minor vulnerabilità (policy di sicurezza, aggiornamenti software, configurazioni applicativi), minori consumi energetici, cooperazione applicativa tra le PA, ecc.

#### ***PERIMETRO DEL SERVIZIO***

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

<b>Codice Componente</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA086	ZTL - Permessi di circolazione ZTL
CA098	PMCNT - Gestione Contenzioso sanzioni
CA099	PMPOG - Polizia Giudiziaria
CA100	PMGSP - Stampe Personalizzate
CA101	PMVCS - Verbali Codice della Strada
CA102	PMVRC - Verbali Regolamenti Comunali
CA103	PMGCV - Gestione Cassa Polizia Municipale
CA104	PMSEQ - Gestione Sequestri
CA106	PMCOM - Gestione Profili Polizia Municipale
CA107	PMJDC - Servizio Scansione Multe
CA108	PMUNA - Ufficio Notifiche Atti
CA109	PMGAA - Gestione Auto Abbandonate
CA110	Consultare e pagare le multe (Congelato)
CA665	PMJDC-Visualizzazione immagini

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali che sono stati abilitati all'utilizzo degli applicativi.

Solo per il servizio Cruscotto Sicurezza Urbana, gli utenti utilizzatori sono anche esterni al personale del Comune di Torino.

Relativamente alla Gestione processo sanzionatorio delle violazioni al Codice della Strada ed ai Regolamenti Comunali, il personale della Città di Torino autorizzato in base al ruolo ed in base alle competenze specifiche in materia, è abilitato ad accedere agli applicativi.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

<b>Servizio</b>	<b>Modalità di accesso</b>
PMVCS	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
PMVRC	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
PACNT	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/logincnt.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/logincnt.jsp</a>
PMGCV	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/logincnt.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/logincnt.jsp</a>
PMGAA	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
PMPOG	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
PMSEQ	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
PMUNA	<a href="http://wfcomto.comune.torino.it:19010/pmunacli/pmuna.jnlp">http://wfcomto.comune.torino.it:19010/pmunacli/pmuna.jnlp</a>

AGP	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/login.jsp</a>
	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/logincnt.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjh/view/logincnt.jsp</a>
ZTL	"C:\Program Files\ZTL - Permessi di Circolazione\ZTL.exe"
UTAF LOCALE	L'applicazione è installata in locale

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i riferimenti elencati al paragrafo specifico.

Per gli applicativi: PMVCS, PMVRC, PMGCV, PACNT, PMPOG, PMSEQ, PMGAA, PMUNA, AGP, è prevista un'installazione sulle postazioni del software specifico; i dati sono poi gestiti centralmente e l'applicativo è attivabile tramite l'utilizzo di un browser, attraverso il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Per gli applicativi ZTL e Utaf Locale è prevista un'installazione sulla postazione di lavoro di software specifico e l'attivazione è effettuata tramite icona installata sul desktop della postazione.

Per gli applicativi Portale Decisionale Polizia Municipale e Cruscotto Sicurezza Urbana non è prevista nessuna installazione di software specifico; l'applicativo è fruibile tramite l'utilizzo di un browser.

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

#### Servizi di Gestione DWH Polizia Municipale

#### **CRUSCOTTO SICUREZZA URBANA**

Il Cruscotto Sicurezza Urbana è uno strumento per il monitoraggio delle condizioni di sicurezza dei territori e delle percezioni di insicurezza delle persone e per la valutazione dell'impatto sicurezza sia sulle azioni di trasformazione urbana, che sulle attività di controllo e presidio del territorio.

Lo strumento è destinato ai decisori pubblici a supporto dei processi decisionali in materia di sicurezza; il processo di costruzione di una politica integrata di sicurezza prevede la condivisione delle informazioni fra tutti gli attori (civica amministrazione, forze di polizia, agenzie sociali sul territorio, comitati).

La condivisione delle risorse informative vede coinvolti oltre ai dati delle divisioni comunali, anche le informazioni presenti in alcune banche dati del Sistema Informativo della Regione Piemonte, nonché in quelle di altri enti esterni alla pubblica amministrazione piemontese: ATC (Agenzia Territoriale per la Casa), GTT (Gruppo Trasporti Torinese), INPS (Istituto Nazionale Previdenza Sociale), ecc.

Il Cruscotto intende:

- dotare l'ente utilizzatore di un sistema permanente di rilevazione dinamica e georeferenziata dei fenomeni di insicurezza e delle politiche del territorio sotteso (tipicamente un'area urbana);
- sostenere il processo di costruzione di una politica integrata di sicurezza del territorio (urbano).

Gli obiettivi specifici che il servizio si pone sono di due ordini differenti:

- *Descrittivi, analitici e di monitoraggio.* Il filo conduttore del progetto si snoda attraverso più fasi logiche. In una prima fase si prevede la misurazione ex ante della presenza e consistenza dei fenomeni e dello stato dei territori. In fasi successive vengono attivati sistemi di misurazione

dinamica dei fattori che concorrono a rendere un territorio più esposto a fenomeni o percezioni di insicurezza. In un'ultima fase, attraverso una valutazione qualitativa e quantitativa ex post, è possibile anticipare alcune dinamiche che generano disagio sociale.

- *Di processo e di orientamento.* Il servizio deve mettere a disposizione dei decisori politici uno strumento conoscitivo efficiente che permetta di orientare le scelte in coerenza con le condizioni effettive dei territori. Al tempo stesso, occorre rendere accessibili i dati a tutti gli operatori potenzialmente interessati (non soltanto quelli politici) e stimolare una maggiore consapevolezza sulle potenzialità dello strumento.

Oltre ad essere strumento di supporto alle decisioni verso le politiche che l'Ente intende attivare, il beneficio per gli utilizzatori dell'applicazione è calcolabile anche in ambito di prevenzione del rischio. Una maggiore conoscenza dei fenomeni di natura criminosa, della frequenza e dei luoghi in cui questi si verificano, correlata alle aree in cui è più alta la fragilità territoriale, consente di mettere in atto azioni volte ad aumentare la sicurezza dei cittadini.

Il servizio realizza un sistema permanente di rilevazione dinamica e georeferenziata dei fenomeni di insicurezza e di tutte le variabili territoriali, strutturali e infrastrutturali, sociali, socio-demografiche, socio-economiche, che concorrono a determinare le condizioni di sicurezza dei territori e la percezione d'insicurezza delle persone.

Il Cruscotto è un applicativo sviluppato in tecnologia Web per la navigazione di una base dati decisionale, costituita a sua volta da uno strato di indicatori, suddivisi per tematica, capaci di fornire una fotografia dei fenomeni urbani. Il servizio consente di acquisire, elaborare e restituire dati e informazioni di diversa natura, provenienti da fonti diverse, per "leggere" le molte dimensioni dell'insicurezza. Prevede un data warehouse di dati oggettivi per tenere sotto controllo diversi aspetti del fenomeno: criminali, territoriali, sociali, socio demografici, abitativi ed economici.

L'analisi è inoltre integrata con la raccolta periodica ed una struttura di dati soggettivi che rilevano quantitativamente e qualitativamente le percezioni dei cittadini e i livelli di vittimizzazione. Gli indicatori elaborati sono visualizzabili tramite la normale rappresentazione tabellare, grafica e cartografica.

Lo strumento consente di organizzare diversi livelli di articolazione dei dati ed ottenere differenti livelli di lettura, a seconda degli obiettivi della consultazione e degli interessi specifici degli operatori che vi accedono.

Lo sviluppo dei modelli di analisi qualitativa e d'interpretazione delle informazioni consente di restituire:

- Indicatori di sintesi per la valutazione attuale e previsionale dei livelli di:
- Esposizione al rischio,
- Insorgenza dei fenomeni che generano insicurezza,
- Efficacia degli strumenti di contrasto,
- Impatto degli interventi di trasformazione o riqualificazione urbana;
- indicatori di dettaglio territoriale o tematico via via più raffinati, in relazione ai profili d'utilizzo e alle specifiche esigenze di monitoraggio o d'indagine dei diversi utenti.

La periodicità di aggiornamento dei dati è annuale per un sottoinsieme di indicatori, mentre per altri non viene più effettuato aggiornamento.

## **PORTALE DECISIONALE POLIZIA MUNICIPALE**

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti della div. corpo Polizia municipale interessati alle informazioni

riguardanti i verbali del codice della strada del Comune di Torino e i Regolamenti comunali.

L'applicativo di consultazione, accessibile dalla Intranet Comunale, permette la navigazione multidimensionale sulle informazioni gestite. Principali funzionalità:

- La consultazione di tabelle a doppia entrata predisposte;
- La trasformazione o la costruzione dinamica di una tabella selezionando la variabile di riga, la variabile di colonna e le statistiche da visualizzare nelle celle della tabella;
- Lo scarico delle elaborazioni tabellare in formato excel e pdf;
- Ricerca di dettaglio sull'archivio dei verbali e scarico dei risultati in ambiente di informatica individuale;
- Salvataggio della tabella creata;
- Accesso a SASWebReportStudio per la creazione di prospetti;
- Creazione di grafici standard SAS per la tabella visualizzata.

## **PORCALE DECISIONALE CONTENZIOSO**

I servizi contenuti permettono la costruzione interattiva di report dinamici e la consultazione di prospetti predefiniti nell'ambito dei processi di gestione dei Verbali Regolamenti Comunali (Contenziosi).

La base dati decisionale consente di effettuare query, report e di navigare fra le entità logiche del Contenzioso, mediante un prodotto user-friendly (con adeguato momento formativo) dotato di diversi livelli di profilatura, gestiti da un sistema di autenticazione.

Il sistema prevede due diversi livelli di utilizzo dell'ambiente:

- Reportistica statica, destinata ad utenti che richiedano report statistici precostituiti, comunque personalizzabili secondo le esigenze attraverso l'introduzione di filtri;
- Reportistica dinamica, destinata ad utenti con esigenze di reportistica ed analisi richiedenti la realizzazione autonoma di report su base parametrica.

Entrambi i livelli consentono l'esportazione dei risultati con strumenti di produttività individuale (Excel e Pdf).

## **DWZTL**

Il servizio permette la costruzione interattiva e la consultazione di report dinamici sulla banca dati dei permessi di circolazione nelle zone a traffico limitato.

Il sistema prevede due diversi livelli di utilizzo dell'ambiente:

- Reportistica statica, destinata ad utenti che richiedano report statistici precostituiti, comunque personalizzabili secondo le esigenze attraverso l'introduzione di filtri;
- Reportistica dinamica, destinata ad utenti con esigenze di reportistica ed analisi richiedenti la realizzazione autonoma di report su base parametrica.

Entrambi i livelli consentono l'esportazione dei risultati con strumenti di produttività individuale (Excel e Pdf).

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA285	DWZTL
CA333	DWH Verbali Codice Della Strada (VCDS, in Portale Decisionale Polizia Municipale)
CA334	DWH Sinistri in Portale Decisionale Polizia Municipale)
CA335	DWH Verbali e Regolamenti Comunali (VRC, in Portale Decisionale Polizia Municipale)
CA419	CSU – Cruscotto Sicurezza Urbana
CA0765	DWH Contenzioso (Portale Decisionale Contenzioso)

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali che sono stati abilitati all'utilizzo degli applicativi. Relativamente al Cruscotto della Sicurezza Urbana l'abilitazione è concessa in base ai ruoli dei fruitori ed in base a specifici profili di accesso, previa autorizzazione del Settore Sicurezza Urbana del Corpo di Polizia Municipale di Torino e della Fondazione Torino Smart City della Città di Torino.

Solo per il servizio Cruscotto Sicurezza Urbana, gli utenti utilizzatori possono essere anche esterni al personale del Comune di Torino.

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Servizio	Modalità di accesso
Portale decisionale polizia municipale	<a href="https://appweb.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAYO=CT&amp;AP_CODS">https://appweb.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAYO=CT&amp;AP_CODS</a>
Portale decisionale contenzioso	<a href="http://intracom.comune.torino.it/augeplus/APLogin?APKEY=MP89YJxqDxN85">http://intracom.comune.torino.it/augeplus/APLogin?APKEY=MP89YJxqDxN85</a>
Dwztl	<a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CODS=BOXI">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CODS=BOXI</a>
Cruscotto sicurezza urbana	<a href="http://extracom.comune.torino.it/grisuweb/jsp/view/elenco_servizi.jsp?fromPort">http://extracom.comune.torino.it/grisuweb/jsp/view/elenco_servizi.jsp?fromPort</a>

Per tutti gli applicativi non è prevista nessuna installazione di software specifico; l'applicativo è fruibile tramite l'utilizzo di un browser.

L'erogazione dei servizi del Cruscotto Sicurezza Urbana avviene attraverso il portale "extracom.comune.torino.it" che è il portale che permette l'accesso alle applicazioni della Città di Torino da parte degli utenti autorizzati. Gli utenti autorizzati possono accedere all'applicativo dalle postazioni di lavoro dotate di un browser. Non è necessaria l'installazione di alcun software specifico.

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo l’orario di compresenza.

### ***CANALI DI COMUNICAZIONE***

Occorre scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati, al seguente indirizzo: [dwh-pm-coto@csi.it](mailto:dwh-pm-coto@csi.it)

Le attività verranno svolte in best effort, di conseguenza si potrebbero verificare dilazionamenti o interruzioni di servizio, con importanti impatti e criticità.

Per quanto riguarda l’applicativo VRC, è sospesa l’attività di esecuzione delle tracciature e delle quadrature relative all’esecuzione delle procedure batch.

## **Governo e gestione del territorio: SIT, Toponomastica, Urbanistica e Opere Pubbliche**

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

La lunga esperienza accumulata in materia di governo del territorio consente ormai di coprire completamente la filiera di attività che vanno dalla cartografia di base alla costruzione e messa a disposizione di servizi territoriali complessi. Alle competenze di trattamento dati, GIS e cartografiche, infatti, si accompagnano competenze tematiche su vari aspetti di governo e gestione del territorio, che si integrano al meglio con adeguate competenze tecnico informatiche.

L’ambito comprende servizi di supporto al governo e alla gestione del territorio, anche sviluppando funzioni per professionisti e cittadini. I sistemi realizzati sono costituiti da componenti di tipo gestionale, geografico e decisionale.

La visione che ne guida l’evoluzione, attraverso un migliore monitoraggio, comprensione e governo dei fenomeni di sviluppo territoriale basati sulla carta tecnica della Città, è indirizzata ad un più efficace ausilio alle attività di valutazione e pianificazione degli investimenti, orientamento di strategie e contenimento della spesa.

### ***Toponomastica***

Il S.I. della Toponomastica è finalizzato alla gestione su base anche geografica dei toponimi e dei civici, delle unità immobiliari urbane (NUI) e le relazioni con le unità immobiliari catastali. Il sistema consente la consultazione della toponomastica cittadina a tutti i dipendenti comunali e la fruizione dei dati a tutti i sistemi del S.I.C.: Anagrafe, Tributi, Edilizia, Lavori Pubblici, ecc. tramite servizi applicativi di interscambio dati.

### ***Urbanistica e S.I.T.***

Il S.I. Territoriale e Geografico comprende i sistemi afferenti al S.I. Urbanistico, che si occupa principalmente della gestione, pubblicazione e interrogazione del Piano Regolatore Generale (PRG), ed i sistemi afferenti al S.I.T., costituiti dal Geoportale di Torino (200.000 accessi annui), dal SICC (S.I. Cartografico Comunale), oltre ad alcuni strumenti GIS utilizzati dai settori negli ambiti della cartellonistica pubblicitaria, gestione delle aree giochi bimbi e delle alberate cittadine.

### **Lavori pubblici**

Il Sistema informativo fornisce strumenti per la gestione dei lavori/appalti comunali, supportando tutto l'iter e le attività di natura tecnica e amministrativa, dalla programmazione, alla progettazione, all'attuazione, in coerenza con la normativa vigente ed i relativi adempimenti verso gli enti preposti (in particolare Osservatorio Regionale, Anticorruzione, MEF). Il sistema comprende anche servizi per la gestione del ciclo di vita degli interventi sul suolo pubblico attuati dai grandi utenti (enti gestori di servizi a rete), che hanno consentito il superamento delle pratiche cartacee, introducendo un nuovo modello che prevede la gestione in rete, da parte dei vari attori coinvolti (grandi enti gestori, aziende di scavo, personale dei Lavori Pubblici, Circoscrizioni, Vigili, Organizzazioni sindacali), delle pratiche inerenti le manomissioni del suolo. Alcuni dati: oltre 2.000 lavori gestiti, oltre 5.000 certificati di pagamento alle imprese (per più di 1 mld euro), quasi 7.000 comunicazioni inviate all'Osservatorio dei Contratti Pubblici per adempimenti di legge, quasi 100.000 cantieri di aziende.

Sono altresì forniti strumenti di tipo decisionale, che consentono di consultare e produrre reportistica.

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA258	AliceGestione Lavori (GL)
CA0761	Alice PSC
CA0702	CMS Geoportale - Sezione PRG
CA0710	CMS Geoportale - Sezione PUMS
CA117	CTGNUI: GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI
CA115	CTSERV: SERVIZI APPLICATIVI DI BASE
CA245	Cartellonistica Pubblicitaria
CA437	Data Mart Toponomastica – back end
CA0701	Dw Alice Monitor
CA0700	DWPTIC
CA454	DWH - Permessi per la manomissione del suolo pubblico
CA0686	DWH SICC
CA261	ELPR WEB - Elenco Prezzi - Visualizzazione (WEB)
CA262	ELPR - Elenco Prezzi - Gestione
CA427	ESTURBTO - Estratto Urbanistico
CA434	ESTURBG - Estratto Urbanistico - componente GIS
CA680	ESTCOM - Estratto Commerciale
CA118	GTGEO: GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA
CA0773	GTMWEB - Gestione Toponomastica Mobile Web
CA661	AGB - Gestione Area Gioco Bimbi
CA263	SIGI - Bolle manomissione del suolo pubblico
CA253	IVAR - Gestione Varianti - Componente gestionale
CA254	IVARG - Gestione Varianti - Componente GIS

CA436	ALBERI - Gestione delle Alberate
CA259	MONITOR_PMLP
CA119	MTBATCH: PROCEDURE BATCH FRUITORI
CA260	PTIC - Programmazione Triennale Investimenti
CA428	SICCDC - S.I. Cartografico Comunale - DATA CONFIGURATION
CA429	SICCED - Sistema Informativo Cartografico Comunale - EDITING
CA430	SICCPO - Sistema Informativo Cartografico Comunale - PORTALE
CA431	SICCVI - Sistema Informativo Cartografico Comunale - VIEWER
CA432	SICCMS - S.I. Cartografico Comunale - MAPSERVICES
CA457	VISITOR - Visualizzatore Cartografico SIT

#### ***DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI***

Vedasi tabella al capitolo: "Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi".

#### ***UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO***

Tutto il personale della Città di Torino è abilitato ad accedere ai servizi forniti, in coerenza con il perimetro definito.

#### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Ogni singolo applicativo è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente.

In generale, gli applicativi sono disponibili via web attraverso i canali tematici e/o sezioni dell'Intracom, di Torino Facile o tramite applicazioni client-server dedicate o stand alone. Nelle relative sezioni o pagine informative sono altresì indicati i riferimenti delle eventuali caselle di posta o numeri di telefono dedicati.

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Le attività sono generalmente erogate da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente. Modalità diverse possono essere eventualmente concordate e specificate in PTE di servizi ad hoc.

Per quanto riguarda gli applicativi, sono fruibili in gran parte in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate le operazioni previste dall'applicazione. In alcuni casi gli applicativi sono in architettura client-server o stand alone e richiedono installazioni sulle singole postazioni di lavoro.

Per quanto riguarda le attività di "Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti" ogni richiesta viene inviata ai Sistemi Informativi e messa in "pending"; sarà il Sistema Informativo a decidere se far realizzare o meno le diverse attività. Le attività autorizzate verranno svolte **in best effort**, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.

Le attività comprese nei servizi IT "Gestione Operativa Applicazioni" e "Manutenzione correttiva" vengono svolte come di seguito riportato:

- In modalità ordinaria, per i soli applicativi/servizi seguenti:

- o AP159 Alice Gestione Lavori (GL) (componente di Gestione Lavori);
- o AP160 MONITOR\_PMLP;
- o AP212 CTSERV - Servizi applicativi di base;
- o AP215 MTBATCH - procedure batch fruitori;
- o AP147 Cartellonistica Pubblicitaria;
- o AP426 CMS Geoportale Comune di Torino;
- o AP411 Estratto commerciale;
- o AP246 Estratto Urbanistico;
- o AP391 Gestione Area Gioco Bimbi;
- o AP250 Gestione delle Alberate;
- o AP155 Gestione Varianti;
- o AP245 SICC - Sistema Informativo Cartografico Comunale;
- o AP260 Visualizzatore Cartografico SIT.
- In best effort, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate, per gli applicativi/servizi seguenti:
  - o AP163 Gestione Interventi (solo componente Bolle manomissione del suolo pubblico);
  - o AP161 PTIC - Programmazione Triennale Investimenti;
  - o AP159 Alice Gestione Lavori (GL) (componente Piani della Sicurezza e Coordinamento);
  - o AP162 Elenco Prezzi;
  - o AP258 DWH Permessi per la manomissione del suolo pubblico;
  - o AP415 DWH SICC;
  - o AP424 DW PTIC;
  - o AP425 DW Alice Monitor;
  - o AP213 CTGNSI - GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI;
  - o AP214 GTGEO - GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA;
  - o AP456 GTMWEB - Gestione Toponomastica Mobile Web.

Restano fuori perimetro i seguenti applicativi/servizi:

- AP163 Gestione Interventi (componenti Catasto Reti Tecnologiche e Regia Cantieri);
- AP251 Data Mart Trasversale (componente Data Mart Toponomastica - back end).

**In conseguenza dello svolgimento di diverse attività in best effort, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate, si potrebbero verificare dilazionamenti o interruzioni di servizio, con importanti impatti e criticità.**

Riguardo al S.I. Opere Pubbliche e al S.I. Territoriale e geografico (Banche Dati), i rischi indotti sono i

seguenti:

- Ritardo o incompleta trasmissione dei dati ai fini degli adempimenti istituzionali verso MEF/BDAP, ANAC (D.Lgs 229/2011, D.M. 23/02/2013, L.190/2012) che prevedono sanzioni (25.822 - 51.545 euro per ogni errata, mancata o incompleta comunicazione o per comunicazione oltre i termini di legge; definanziamento delle opere) e/o segnalazioni alla Corte dei conti;
- Rallentamento o blocco delle attività delle aziende di utility (allacciamenti, guasti, interventi programmati) e delle ditte di scavo, con possibili richieste di danni;
- Rallentamento o blocco dei flussi di dati per il computo della COSAP, dovuta dalle aziende per l'occupazione del suolo pubblico;

Difficoltà o ritardi nel rispondere a interpellanze della Giunta/Consiglio;

- Difficoltà o ritardi nel rispondere alle richieste provenienti da Prefettura/Magistratura/Forze dell'Ordine (anche ai fini dell'anticorruzione);
- Difficoltà o ritardi nelle attività di programmazione triennale degli investimenti (obbligo D.M. 24 Ottobre 2014, parte integrante del DUP) e successive variazioni di bilancio;
- Difficoltà o ritardi nell'invio del PTI/Testo Coordinato all'Osservatorio Regionale sui Contratti (ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e del Decreto Ministero Infrastrutture e Trasporti 20/2001);
- difficoltà o ritardi nella pubblicazione del PTI/Testo Coordinato (compresa sul sito dell'Ente ai fini degli adempimenti in tema di Trasparenza - D.Lgs. 33/2013);
- Ritardi nell'aggiornamento delle informazioni rivolte al cittadino, pubblicate sul Geoportale della Città.

Relativamente al S.I. Toponomastico si potrebbero verificare ritardi o interruzioni di servizio, con importanti impatti e criticità:

- Impossibilità per tutti gli utenti comunali di consultare la banca dati ufficiale della Toponomastica, della Numerazione civica e unità immobiliari;
- Impossibilità per l'ufficio NUI del Settore Tributi di aggiornare i dati relativi alle unità immobiliari (es. soppressione, associazione con gli estremi catastali, ecc.), con conseguente mancato aggiornamento dei dati ai fruitori;
- Impossibilità per l'ufficio Toponomastica del Settore Statistica di aggiornare, inserire, sopprimere numeri civici e vie, con conseguente mancato aggiornamento dei dati ai fruitori.

## WEB

### ***INQUADRAMENTO E OBIETTIVI***

Il servizio di Comunicazione digitale si colloca nello scenario più generale delle attività di comunicazione, sia interna che esterna, degli Enti consorziati. Obiettivo primario del servizio è supportare gli Enti nella comunicazione on line verso la propria utenza di riferimento: cittadini, imprese, professionisti, altri Enti e dipendenti della PA.

Nello scenario attuale, il servizio prevede:

- L'aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile

con contenuti testuali, grafici e multimediali e la gestione dei contenuti di canali social e community on line;

- Il back-office applicativo delle istanze dei CMS.

Data la natura del servizio, in continua evoluzione almeno quanto le tecnologie su cui si basa, l'elenco delle attività non può essere esaustivo ed è dipendente dai trend internazionali di natura tecnologica e di comunicazione.

#### ***PERIMETRO DEL SERVIZIO***

##### ***Elaborazione, Integrazione e Gestione dati e contenuti***

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

- Gestire e mantenere costantemente aggiornati i siti web della Città di Torino attraverso attività di presidio presso l'Ente;
- Supporto alle redazioni decentrate della Città che gestiscono in maniera diretta le proprie informazioni sul sito Internet;
- Strumenti abilitanti i servizi Web.

##### ***Gestione operativa applicazioni***

Il servizio svolge tutte le attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento del sito internet <http://www.comune.torino.it> e dei siti ad esso collegati, compresi i back office applicativi degli ambienti di sviluppo e produzione.

Nel back office applicativo sono ricomprese anche le attività di secondo livello effettuate a valle di una chiamata pervenuta sul Contact Center per Torino Facile.

Il servizio comprende anche gli aggiornamenti di CMS necessari a garantire la sicurezza applicativa. Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT.

<b>Codice Componente</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA0788	Sistema di gestione e consultazione Albo Pretorio della Città
CA0792	Sistema di gestione e consultazione dati sulla qualità dell'aria (Ambiente)
CA0793	Sistema di consultazione dati Anagrafe Eletti
CA0794	Sistema di gestione e consultazione dati impegni di spesa e affidamenti
CA0795	Sistema di consultazione archivio ordinanze di viabilità
CA0796	Sistema di gestione e consultazione dati Uffici Comunali
CA0797	Sistema e-commerce per bookshop Archivio Storico
CA0798	Sistema di consultazione della guida storico-artistica del Cimitero Monumentale
CA0799	CMS per la gestione di contenuti (Article Manager)
CA0800	Sistema di gestione e prenotazione online ai Corsi musicali
CA0801	Sistema di ricerca e consultazione Progetti Edilizi (Archivio Storico)
CA0802	Sistema di consultazione dei dati elettorali durante gli scrutini (RIA)

CA0803	Sistema di ricerca e consultazione del seggio in cui votare (ToSeggio)
CA0804	Sistema di rilevazione della qualità dei servizi della PA (Mettiamoci la faccia)
CA0805	CMS per i siti delle circoscrizioni della Città
CA0806	CMS per la gestione di contenuti (Global Moxie)
CA0807	Sistema di gestione e pubblicazione di notizie su vari portali (WebNews)
CA0808	Sistema di visualizzazione dati meteo sul portale della Città
CA0809	Sistema di gestione iscrizioni al registro testamento biologico
CA0810	Sistema di gestione newletter della Città (Smpro)
CA0811	Sistema di gestione flussi RSS della Città (ToRSS)
CA0812	Sistema di gestione bollettino notizie viabilità (Vigili Urbani)
CA0813	Sistema per la verifica associazione pemessi ZTL ai numeri di targa
CA0814	Sistema di gestione adesioni al bando trasporti annuale indetto dalla Città
CA0815	Sistema di registrazione dati donne vittime di violenza
CA0816	Sistema di gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini (GST)
CA0817	Sistema di gestione delle sentenze di fallimento
CA0818	CMS per la gestione pagine intranet dei settori e aree della Città
CA0819	Sistema di gestione delle segnalazioni via email da parte dei cittadini
CA0865	Servizio di autenticazione al portale Torinofacile
CA0866	Sistema per l'autocertificazione online attraverso autenticazione Torinofacile
CA0867	Sistema di gestione autorizzazioni per aziende e professionisti (BOAZ)
CA0868	Cambio Titolo di studio o professione (CTSP)
CA0769	Sistema per l'emissione certificati online (CertificaTO)
CA0776	Sistema di gestione compilazione moduli online (CompilaTO)
CA0770	Sistema per la ricerca e consultazione Pratiche Edilizia Privata e cartellini repertorio edilizio (EdificaTO)
CA0820	Portale Intranet della Città
CA0821	Portale della Città
CA0822	Portale dei servizi della Città
CA674	Portale Torinofacile
CA0823	Portale dei servizi della Città per Enti
CA0781	Portale Bandi della Città
CA0824	Portale Biennale Democrazia
CA0825	Portale Relazioni e famiglie
CA0826	Portale Informadisabile
CA0827	Portale Torino in bici
CA0828	Blog Torinoclick
CA0829	Portale Centro Antiviolenza
CA0830	Portale Torinoclick (agenzia quotidiana)
CA0831	Portale mercati torinesi
CA0832	Portale Objecto - Official Torino Souvenir
CA0833	Portale Digi.To - magazine online dell'Informagiovani di Torino

CA0834	Portale Festival Beethoven
CA0835	Portale Fondazione per la cultura
CA0836	Portale Intercultura Torino
CA0837	Portale M.I.T.O. per la Città
CA0838	Portale Natale a Torino
CA0839	Portale Otto informa
CA0840	Portale Sistema Musica
CA0841	Portale Photo Blog della Città
CA0842	Portale Study in Torino
CA0843	Portale SWM Project
CA0844	Portale Torino Jazz Festival
CA0845	Portale Torino SmarCity
CA0846	Portale Torino Young City
CA0847	Portale Nutrire la Città
CA0848	Portale Festival Mozart
CA0849	Portale Pari Opportunità
CA0850	Portale Open Data della Città
CA0851	Portale App4TO
CA0852	Portale Torino Classical Music Festival
CA0853	Avvisi di nomina
CA0854	Memento - eventi della Città di Torino
CA0855	Informa Lavoro
CA0856	Schede TorinoE
CA0857	Sport e tempo libero (big medium e la form di ricerca cms custom)
CA0858	Papum - arte pubblica e monumenti
CA0859	Archivio notiziario TorinoClick
CA0860	Agenda eventi - integrata con Memento
CA0861	Agenda eventi - integrata con Memento
CA0862	Segnalato - Reclami
CA0863	Procedimenti amministrativi
CA0864	Indici Istat
CA0869	Portale Turin Islamic Economic Forum
CA0870	Portale Narrazioni jazz

#### **Gestione contratti esterni**

Il servizio provvede al mantenimento delle seguenti licenze software utilizzati per la gestione dei siti della Città di Torino:

- Flex CMP - Idea Futura;
- INTESI GROUP S.P.A. kit di firma digitale riguardante il progetto Comune Facile.

### **Gestione servizio Comune Facile**

Il servizio assicura il corretto funzionamento dell'iniziativa “Comune Facile” attraverso il mantenimento applicativo e l'assistenza relativa alle applicazioni afferenti alle seguenti voci:

- Possedere un immobile;
- Muoversi in città - uso del suolo;
- Muoversi in Città - multe;
- Abitare;
- Pagare le Tasse.

### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

#### **Referenti operativi**

Referente unico del servizio è il responsabile del Servizio Portali e Agenda Digitale della Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo – Area Sistemi Informativi della Città di Torino.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Il servizio viene attivato attraverso:

- Richieste via e-mail inviate dal responsabile del Servizio Portali e Agenda Digitale della Città di Torino al referente della Direzione “Governo Servizi e Soluzioni Applicative per PA – Area Comunicazione, Cultura e Competenze digitali” del CSI-Piemonte;
- Richieste telefonica al numero del referente della Direzione “Governo Servizi e Soluzioni Applicative per PA – Area Comunicazione, Cultura e Competenze digitali” del CSI-Piemonte;
- Attività pianificate ad inizio anno con il responsabile dell’Area Portali e Agenda Digitale della Città di Torino con il referente della Direzione “Governo Servizi e Soluzioni Applicative per PA – Area Comunicazione, Cultura e Competenze digitali” del CSI-Piemonte.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Trattandosi di un servizio che assicura la corretta gestione e il corretto funzionamento dei siti e delle applicazioni della Città di Torino la modalità di erogazione non è applicabile.

Il servizio viene in parte erogato attraverso le risorse assegnate al presidio CSI di Via Meucci 4.

## **Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi**

#### **Legenda:**

- Completa: non sono previste limitazioni;
- Sospesa: non è previsto alcun intervento;
- Da autorizzare: soggetto a processo autorizzativo da parte di Città;
- Best effort (solo su Gestione operativa e Gestione Dati e Contenuti): non si garantiscono i tempi di risposta;

- N.A.: non applicabile.

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Atti amministrativi	Atti amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Atti amministrativi	Atti giudiziari	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività Produttive Comune di Torino	Gestione telematica domanda SUAP	Completa	Veni nota <sup>3</sup>	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	ACC. - Gestione datiamministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Commercio Mercati Rionali	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Commercio Sede Fissa	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Commercio Mercati pubblica – concessioni in scadenza	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Consultazione Web (SIAPCO)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Monitoraggio Workflow	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Servizi da/verso SI esterni	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Servizi decisionali - DWH Statistiche consolidate commercio	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Work Flow Commercio Città di Torino	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Completa

<sup>2</sup> La GOA per quanto attiene alla "Correzione dati", è sempre soggetta ad autorizzazione in quanto classificata come "Trattamento dati".

<sup>3</sup> La manutenzione correttiva, delle componenti "Gestione pratiche SUAP riuso SPORVIC2" e "Base dati della conoscenza" è a carico di Regione Piemonte, proprietaria della piattaforma SUAP

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Attività produttive comune di Torino - Commercio	AMB - Gestione iter pratiche (wfw) Archivio attività commerciali	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	COM.FISSO - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	COM.FISSO - Gestione Iter Pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Consultazione Web (SIAPCO) Dati Storici - Commercio	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	DWH Osservatorio Commercio COMM	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	ESER. PUB - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	ESER. PUB - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Etl Monitoraggio Workflow	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	POL.AMM. - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	POL.AMM. - Ufficio Auto Pubbliche	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	POL.AMM. - Ufficio Licenze	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Reportistica Monitoraggio Workflow	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività produttive comune di Torino - Commercio	Sanita - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWDATRI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH CIMP (DW CIMP)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH COSAP (DW COSAP)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH GMR (DW Inesigibili Equitalia)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH GMS (DM Trasversali)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH TARSU- (DW TARSU)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Demografia	AP011 - CIEL carta identità elettronica	Completa	Completa	Completa	NA
Demografia	AP012 - Ufficio Statistico	Completa	Completa	Completa	Completa
Demografia	AP178 - Servizi di EGOV-Servizio al cittadino-demografia	Completa	Completa	Completa	Completa
Demografia	AP210 - Anagrafe Web	Completa	Completa	Completa	Completa
Demografia	AP240 - NAO-Anagrafe	Completa	Completa	Completa	NA
Demografia	AP242 - NAO-SRV	Completa	Completa	Completa	NA
Demografia	AP251 - Data Mart Trasversale	Completa	Completa	Completa	Completa
Demografia	AP396 - NAO-Elettorale	Completa	Completa	Completa	NA
Demografia	AP397 - NAO-Leva	Completa	Completa	Completa	NA
Demografia	AP398 - NAO-Stato Civile	Completa	Completa	Completa	NA
Demografia	AP416 – DWH Elettorale	Completa	Completa	Completa	Completa
Demografia	AP421 - DWH verticale	Completa	Completa	Completa	Completa
Demografia	AP437 - K706-Integrazione anagrafe INA-SAIA	Completa	Completa	Completa	NA
Edilizia Pubblica	DWH ERP	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Edilizia Pubblica	ERP	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	APJ - NUOVI APPROVVIGIONAMENTI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Gestione degli approvvigionamenti	GAA - Gestione Gare e Appalti				
Gestione degli approvvigionamenti	GAA - Gestione Gare e Appalti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Magazzino	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Magazzino vestiario	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	RMSE - Richieste Materiali servizi Ente	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	RMSE – Richieste Storicizzazione dati	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	APPJ - Storicizzazione dati	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	ARCHIERP Gestione Immobili Residenziali del Patrimonio Comunale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	Contratti Attivi PTSI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	INBE - Inventario Beni mobili	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	PTAEWEB - utenze AAM AEM web	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	PTAM - Gestione Utenze AEM/SMAT	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	PTCO - Consuntivi Patrimoniali	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Sospesa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	PTFP Fitti passivi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione del patrimonio immobiliare e Servizi per il Facility Management	PTUT - Gestione Utenze Telefoniche	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Aci	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Condono	Sospesa	Sospesa	Sospesa	Sospesa
Gestione pratiche Edilizia privata	Dwpv	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Isped	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Istruttoria tecnica	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Pce	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Pim	Sospesa	Sospesa	Sospesa	Sospesa
Gestione pratiche Edilizia privata	Sipred	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Gestione pratiche Edilizia privata	Verbale colore	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Governance e monitoraggio IFPL	Datawarehouse dei servizi educativi	Vedi nota <sup>4</sup>	Completa	Da autorizzare	Completa
Governance e monitoraggio IFPL	Datawarehouse Lavoro	Sospesa	Sospesa	Da autorizzare	Sospesa
Istruzione	App Prenotazione PastiSISE	Completa	Completa	Completa	Completa
Istruzione	Attività Natatorie	Sospeso	Sospesa	Sospesa	Sospeso
Istruzione	BST -Borse di Studio	Sospeso	Sospesa	Sospesa	Sospeso
Istruzione	Gestione istanze ISEE 2015 (comprende Istanze ISEE)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa (fatta eccezione per la componente Istanze ISEE TorinoFacile)
Istruzione	Istanze ISEE) dichiarazione ISEE/CAF (per la sola componente di acquisizione flussi XML da CAF)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Istruzione	SISE – Servizi Educativi	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Monitoraggio Ambientale	Rete fonometri COTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	BDC – Reportistica Risorse Umane	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	DataMart Dipendenti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	DataMart Dipendenti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	Inail Denuncia online	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	RAP DWH Diritto al pasto	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	UPC Gestione turni Polizia Municipale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	Integrazione RAP – UPC	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi catastali	CTSCOM – Catasto WEB Intracom	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

<sup>4</sup> Non verranno garantiti interventi correttivi per le funzionalità di aggiornamento mensile e storicizzazione semestrale della base dati

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Servizi Formazione a distanza	CA0711 NFORMA-TO Istanza Moodle per Città di Torino	Completa	N.A. (è inserita dentro la GOA)	n.a	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Auge	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Bonifica e riconoscimento in fonte del soggetto	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Catalogo on line del SIC	Sospesa	Sospesa		
Servizi per la Smart Governance	Componente di postalizzazione	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	DM Trasversale – Front End Enterprise guide	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	DM Trasversale –Query e reporting	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Reportistica Statistiche Contact Center	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi Socioassistenziali	GSA	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi Socioassistenziali	LETU	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Tassa rifiuti	TARSU WEB	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Anagrafiche Tributarie	GMS – Gestione Mondo Soggetti GMR – Gestione Mondo Ruoli	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Tassa Rifiuti	Sanita - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Pubblicità e Suolo Pubblico	CIMP – Canone iniziative Mezzi Pubblicitari	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Pubblicità e Suolo Pubblico	CIMPAG – Affissioni	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Pubblicità e Suolo	COSAP – Canone Occupazione Spazi Aree Pubbliche	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Sicurezza Stradale e urbana	CRUSCOTTO SICUREZZA URBANA	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Sicurezza Stradale e urbana	DWZTL	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	
Sicurezza Stradale e urbana	Gestione delle Violazioni al Codice della Strada ed extra C.d.S.	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Sicurezza Stradale e urbana	PORTALE DECISIONALE CONTENZIOSO	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Sicurezza Stradale e urbana	PORTALE DECISIONALE POLIZIA MUNICIPALE	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Governo e gestione del territorio	Alice Gestione Lavori (GL) (componente di Gestione Lavori)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Alice Gestione Lavori (GL) (componente Piani della Sicurezza e Coordinamento)	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Cartellonistica Pubblicitaria	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	CMS GeoportaleComune di Torino	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	CTGNUI - GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	CTSERV - Servizi applicativi di base	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Data Mart Trasversale (componente Data Mart Toponomastica - backend)	Sospesa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DW Alice Monitor	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DW PTIC	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DWH Permessi per la manomissione del suolo pubblico	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DWH SICC	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Elenco Prezzi	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Estratto commerciale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Estratto Urbanistico	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Area Gioco Bimbi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Governo e gestione del territorio	Gestione delle Alberate	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Interventi (componenti Catasto Reti Tecnologiche e Regia Cantieri)	Sospesa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Interventi (solo componente Bolle manomissione del suolo pubblico)	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Varianti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	GTGEO - GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	GTMWEB - Gestione Toponomastica Mobile Web	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	MONITOR_PMLP	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	MTBATCH - PROCEDURE BATCH FRUITORI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	PTIC - Programmazione Triennale Investimenti	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	SICC - Sistema Informativo Cartografico Comunale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Visualizzatore Cartografico SIT	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Autocertificazione	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Cambio titolo di studio o professione	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	CertificaTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	CompilaTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	E-commerce per bookshop Archivio Storico	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	EdificaTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Gestione adesioni al bando trasporti annuale indetto dalla Città	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni <sup>2</sup>	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
WEB	Gestione autorizzazioni per aziende e professionisti (BOAZ)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Gestione e prenotazione online ai Corsi musicali	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Newlsetter della Città (Smpro)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Registrazione dati donne vittime di violenza	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Ricerca e consultazione +del seggio in cui votare (ToSeggio)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Ricerca e consultazione Progetti Edilizi (Archivio Storico)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Segnalazioni targhe toponomastica	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Servizio di autenticazione al portale Torinofacile	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Sistemi CMS per sito web Città di Torino e siti collegati	Completa	Completa	Da autorizzare	NA
WEB	Sportello Facile	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
WEB	Torino Facile	Completa	Completa	Da autorizzare	NA
WEB	Verifica associazione permessi ZTL ai numeri di targa	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

## 11. Servizi di Piattaforma Applicativa

I Servizi di Piattaforma Applicativi sono fruiti dai committenti in modalità condivisa e i loro costi unitari 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
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
Servizi al Personale	Numero cedolini / altre metriche
Posta Elettronica Certificata	Numero Caselle

## Dematerializzazione

### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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.

Di seguito il dettaglio per ciascuna componente di DoQui Acta.

### Protocollo

Attraverso questo modulo è possibile gestire le attività di protocollazione in entrata e uscita da un Ente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il modulo rende disponibili le seguenti funzionalità:

- Inserimento protocollo con assegnazione automatica di numero, data e ora di registrazione;
- Gestione dei protocolli riservati;
- Inserimento rapido di protocollo in arrivo (solo i dati fondamentali quali oggetto e mittente con possibilità di scelta del censimento in anagrafica<sup>5</sup>) con stampa ricevuta utilizzabile in

---

<sup>5</sup> In una fase successiva all'inserimento rapido è possibile completare i dati di protocollazione

- operazioni di sportello;
- Modifica protocollo: la modifica dei dati giuridicamente rilevanti viene tracciata con il valore originario del dato, l'autore e la data della modifica;
- Annullamento di un protocollo (con inserimento di una motivazione e sola cancellazione logica; il protocollo continuerà ad essere visualizzabile ma non modificabile);
- Replica di un protocollo (il sistema consente di inserire un nuovo protocollo in arrivo a partire da quello visualizzato, replicandone alcune informazioni);
- Interrogazione protocolli (la procedura consente il reperimento delle informazioni riguardanti i protocolli registrati in entrata o in uscita dell'anno corrente o storici);
- Stampa del registro di protocollo in formato elettronico;
- Stampa del registro dei protocolli riservati;
- Gestione registro di emergenza locale (per la memorizzazione dei protocolli inseriti a seguito di un provvedimento di emergenza determinato da interruzione del sistema informativo);
- Funzionalità di smistamento interno alle AOO dei documenti protocollati;
- Visualizzazione dei protocolli di competenza (assegnati durante la fase di smistamento);
- Personalizzazioni delle abilitazioni all'accesso alle funzioni;
- Gestione di un'anagrafica dei mittenti/destinatari esterni ed interni e relativa ricerca di dati anagrafici per ciascun Ente, che comprende le funzionalità di:
  - Inserimento / modifica / cancellazione soggetto;
  - Eliminazione duplicati;
  - Doblonatura soggetti simili;
  - Gestione dei soggetti "preferiti" relativi all'AOO di protocollazione;
  - Gestione soggetti temporanei;
  - Validazione soggetti temporanei e soggetti derivanti dall'inserimento rapido di protocollo;
- Aggancio dei servizi di interrogazione forniti da IPA nazionale (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) per il recupero delle caselle PEC delle AOO delle Pubbliche Amministrazioni;
  - Integrazione del sistema di protocollo con la componente Back Office per:
  - Ricerca AOO per inserimento mittenti/destinatari interni all'Ente di protocolli in arrivo o in partenza;
  - Ricerca strutture per inserimento mittenti/destinatari interni all'Ente di protocolli in arrivo o in partenza,
  - Ricerca utenti per lo smistamento dei protocolli in arrivo,
  - Integrazione del sistema di protocollo con il servizio di interscambio documentale (CEMI).

Il modulo non è auto consistente.

#### CEMI (Certified Electronic Mail Interchange)

CEMI è la componente che permette di trattare tutte le email ricevute presso le caselle di posta che sono state configurate come caselle di posta da monitorare; oltre a quelle "istituzionali" (PEC della AOO e email dell'Ente) fanno parte di queste caselle anche quelle "Personal" nelle quali un singolo

utente prevede di ricevere messaggi collegati alla sua attività lavorativa "istituzionale".

Tra le email ricevute si identificano:

- I messaggi automatici: ricevute di interoperabilità e di PEC;
- I messaggi di errore relativi ad un invio precedente;
- I messaggi strutturati di interoperabilità;
- I messaggi non strutturati.

I messaggi automatici sono passati al sistema documentale senza interventi dell'utente mentre tutti gli altri sono presentati all'utente il quale dovrà indicare se intende protocollarli, cancellarli oppure lasciarli nella propria casella.

Inoltre, CEMI gestisce i messaggi di posta in uscita ricevuti dal sistema documentale; il messaggio deve essere preparato dal sistema documentale:

- Predisponendo il mittente, la data, l'oggetto e i destinatari;
- Facendo scrivere o generando in automatico il corpo della email;
- Generando il file segnatura.xml se la spedizione è di una email strutturata;
- Richiedendo all'utente o inserendo automaticamente gli eventuali allegati.

Le principali funzionalità sono riassumibili nei punti di seguito:

- Trattamento di qualsiasi e-mail ricevuta in una o più caselle di posta assegnate ad un singolo utente:
  - Gestendo in automatico le ricevute generate dai messaggi di interoperabilità: conferma di ricezione, notifica di eccezione, annullamento di protocollazione, aggiornamento di una conferma;
  - Gestendo in automatico le ricevute generate dai provider PEC: presa in carico e consegna;
  - Permettendo all'utente, tramite una specifica interfaccia, di selezionare manualmente quali email vuole protocollare e quali email vuole eliminare (es: messaggi pubblicitari, spam) lasciando inalterate nella casella di posta le altre email (es: email personali);
  - Permettendo all'utente di visionare (non obbligatoriamente) anche le ricevute trattate automaticamente e gli eventuali errori di mancato recapito di un invio precedente;
  - Rendendo disponibili al sistema di protocollo il contenuto della email (corpo della email ed allegati), i suoi dati identificativi (ID, mittente, destinatari, data, oggetto) e, nel caso di email strutturata, tutti i dati ricavati dal file segnatura.xml;
  - Permettendo il collegamento diretto delle ricevute alla registrazione per poter eliminare (scartare) anche le ricevute nel momento in cui si deciderà di scartare la registrazione.
- Ricevere dal sistema documentale le informazioni per inviare una email strutturata ad uno o più destinatari;
- Mantenere un proprio DB a scopo di Log; nel DB saranno memorizzati solamente i

dati identificativi delle email insieme ai dati relativi all'elaborazione (stato, data);

Sia la spedizione che la ricezione di una email sono previste senza cifratura. Se l'utente intende inviare un messaggio cifrato dovrà provvedere a cifrare il documento prima di allegarlo: la cifratura e la decifratura rimangono quindi da gestire o manualmente dall'utente oppure dal sistema documentale.

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente dal modulo Protocollo. ScanPRT

SCANPRT è il modulo che permette l'utilizzo di 3 funzionalità principali:

- Scansione: a partire dalle richieste di scansione inserite dal protocollista, il modulo di scansione consente di ricercare una registrazione, visualizzare l'elenco delle richieste, selezionare una o più richieste dalla lista. Effettuare la scansione del documento principale e degli eventuali allegati e associare i singoli documenti alla registrazione di protocollo.
- Stampa Timbri: a partire dalle richieste di stampa inserite dal protocollista, stampa timbri consente di visualizzare l'elenco delle richieste, selezionare una o più richieste e inviare la stampa su una stampante per codice a barre. È attivabile una modalità di stampa automatica che verifica la presenza di richieste in coda e invia in stampa.
- Stampa Etichette: a partire dalle richieste di stampa etichette inserite dal protocollista, il modulo consente di visualizzare l'elenco richieste, selezionare una o più richieste, inviare in stampa su modulo etichette indirizzi.

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente dal modulo Protocollo.

#### Gestione Strutture Archivio (GSA)

Attraverso questo modulo è possibile la gestione di un “Titolaro” di classificazione dell’Ente, finalizzata a consentire la definizione ed a garantire il mantenimento del sistema di classificazione dei documenti acquisiti dall’Amministrazione, indipendentemente dall’obbligo o meno di effettuarne la registrazione di protocollo.

Le funzionalità previste consentono di:

- Organizzare, gli oggetti dell’archivio dell’ente con la definizione del titolario, delle voci di titolario e delle strutture, secondo la seguente struttura gerarchica
  - o Titolario
    - Voci di titolario
    - Fascicoli standard
    - Sotto fascicoli standard
    - Fascicoli temporanei
    - Serie tipologiche di documenti
    - Serie di fascicoli
    - Serie di dossier
- Gestire gli oggetti sopra citati e i contenuti delle stesse (fra cui le principali visualizzazione

- degli attributi, modifica/cancellazione/gestione stati);
- Gestione di più titolari per lo stesso Ente, che permette di gestire uno o più Titolari in bozza e un solo Titolario attivo (cioè utilizzabile);
- Navigare/consultare i titolari presenti;
- Navigare/consultare le voci di un titolario al fine di visualizzarne i contenuti (per contenuti si intendono sia tutte le voci figlie della voce selezionata che le strutture aggregative in questa contenute).

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente, costituisce lo strumento per la configurazione dei quanto utilizzato nel modulo Gestione Contenuti.

#### Back office (BKO)

Il modulo costituisce lo strumento di configurazione dell'intero applicativo ACTA, in quanto fornisce le funzionalità per:

- Gestione Sistema: permette la gestione delle variabili di configurazione di Sistema, degli applicativi che compongono ACTA e creazione / eliminazione degli Enti
- Gestione Enti: permette la gestione e amministrazione dei singoli Enti e delle relative configurazioni;
- Gestione AOO: permette la gestione delle AOO dell'Ente di lavoro e delle relative configurazioni;
- Gestione Strutture: permette la gestione della rappresentazione dell'organizzazione interna dell'Ente in termini di Strutture organizzative;
- Gestione Nodi: permette la gestione dei Nodi organizzativi;
- Gestione Utenti e Gestione Identità: permette la gestione degli Utenti, delle Identità associate e delle relative profilazioni e collocazioni;
- Gestione Profili: permette la gestione dei Profili e delle abilitazioni che essi garantiscono.

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente, costituisce lo strumento per la configurazione dei moduli che l'Ente intende utilizzare.

#### Gestione contenuti (GCO)

Il modulo rappresenta lo strumento per la gestione dell'archivio dei documenti prodotti e ricevuti dall'Ente.

Fornisce le seguenti funzionalità:

- Classificazione di documenti e allegati;
- Navigazione dei contenuti del titolario attraverso le voci dello stesso e le strutture aggregative in esso contenute;
- Visualizzazione dell'elenco dei contenuti contestualmente ad una voce di titolario o struttura aggregativa selezionata; per contenuti si intendono sia le strutture aggregative stesse che i documenti;
-  Visualizzazione degli attributi di una struttura aggregativa o documento;
- Organizzazione, in aggiunta a quanto già definito nel modulo GSA, dei contenuti dell'archivio

dell'ente con la definizione di strutture aggregative posizionate ed organizzate secondo le esigenze dell'ente:

- o Voci;
- o Serie;
- o Dossier;
- o Fascicoli;
- o Sottofascicoli;
- o Volumi.

- Gestione delle strutture aggregative sopra citate e i contenuti delle stesse (modifica metadati/copia/incolla/multiclassificazione documenti);
- Invio al protocollo di documenti in uscita;
- Smistamento documenti;
- Produzione di file di rendition (pdf con riassunto metadati del documento) per produzione copie conformi al documento archiviato;
- Predisposizione invio in conservazione;
- Ricerche documenti/fascicoli/sottofascicoli/serie/dossier/volumi.

#### Smistamento (SMS)

Il modulo smistamento consente di scambiare documenti tra utenti o tra uffici (Nodi organizzativi). Lo smistamento può avvenire su documenti già classificati (partendo da GCO) oppure su documenti in attesa di classificazione (partendo da Protocollo). In questo secondo caso lo scopo è quello di determinarne la competenza e contestualmente la classificazione completa in una struttura aggregativa.

Le funzionalità previste prevedono:

*Per gli smistamenti ricevuti:*

- Consultazione e visualizzazione degli smistamenti ricevuti perché indirizzati direttamente all'utente collegato piuttosto che al nodo in cui lo stesso risulta essere collocato;
- Operazioni specifiche su ogni singolo smistamento quali l'inoltro, la presa in carico, il rifiuto o il completamento dello smistamento;
- Visualizzazione dei documenti (sia in termini di metadati che di contenuti nel caso di un documento elettronico) oggetto dello smistamento.

*Per gli smistamenti inviati:*

- Consultazione e visualizzazione degli smistamenti inviati dall'utente collegato piuttosto che per conto del nodo in cui lo stesso risulta essere collocato;
- Operazioni specifiche su ogni singolo smistamento quali l'annullamento o la modifica per quanto consentito su uno smistamento già inviato (Es. aggiunta di nuovi destinatari);
- Visualizzazione dei documenti (sia in termini di metadati che di contenuti nel caso di un

documento elettronico) oggetto dello smistamento.

È inoltre possibile definire le modalità di utilizzo dello smistamento, scegliendo tra 3 possibilità:

- Smistamento secondo l'ordine gerarchico dato dall'organigramma: lo smistamento segue sempre la gerarchia definita a livello di organigramma;
- Smistamento libero: non ci sono vincoli all'interno dei Nodi organizzativi appartenenti alla AOO. In pratica è come disporre di un servizio di posta elettronica nel quale si possono inviare liberamente i messaggi. La scelta dei destinatari dei documenti per competenza è libera.
- Smistamento personalizzato.

Il modulo è attivabile opzionalmente e non è autoconsistente.

#### Stampe massive

La componente provvede alla produzione di lettere in formato PDF, che vengono protocollate e inviate automaticamente attraverso la casella PEC di Protocollo ai destinatari identificati.

Le principali funzionalità prevedono:

- L'acquisizione di un modello di lettera e di un file xls con i dati variabili (destinatari etc.);
- L'elaborazione dei contenuti in formato PDF;
- La produzione di una "simulata" per il flusso di lettere da inviare, per cui è richiesta la validazione a cura dell'Ente;
- La produzione delle lettere effettive, che prevede la creazione automatica della registrazione di protocollo, la composizione delle lettere con l'indicazione del numero di protocollo generato, l'archiviazione e classificazione delle stesse e l'invio delle lettere attraverso la casella PEC di Protocollo ai destinatari identificati.

Il modulo è attivabile opzionalmente e non è auto consistente.

#### ActaMum

Il modulo è utilizzabile per l'alimentazione massiva asincrona dell'archivio (modulo GCO) con documenti che provengono da filiere documentali governate da applicativi gestionali utilizzati per l'attività corrente e la trattazione degli affari in corso presso l'Ente.

Il caricamento massivo prevede l'utilizzo di un formato comune costituito da strutture XML, che istanziano tutte le proprietà degli oggetti in ACTA e tutte le informazioni di legame fra gli oggetti.

Il flusso di elaborazione finalizzato all'alimentazione è distinto in due passi; nel primo vengono trattate le specificità della filiera documentale, nel secondo le specificità dell'archivio.

Il modulo è attivabile opzionalmente e non è auto consistente.

La piattaforma prevede due modalità di utilizzo, BASIC ed ADVANCED. La modalità BASIC include il solo applicativo DoQui Acta.

La modalità ADVANCED include:

- L'applicativo DoQui Acta;
- Il servizio DWD Cruscotto Firma;
- La componente di ECM Engine utilizzata come repository documentale di applicazioni verticali;
- I servizi centralizzati e trasversali di verifica della firma digitale e qualificata, delle marche temporali utilizzati da servizi verticali;
- La componente di Business Process Management Flux.

Il servizio prevede:

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 DoQui Acta; *Nel caso della Città di Torino sono 2.052.*

Spazio disco: è lo spazio occupato dei documenti elettronici. *Nel caso della Città di Torino lo spazio occupato in Gigabyte è 1.489.*

Nella modalità ADVANCED è lo spazio occupato dai documenti presenti sull'archivio DoQui Acta, siano essi documenti principali o allegati, lavorati entro lo spazio di lavoro di DoQui Acta e mediante l'utilizzo degli strumenti advanced (DWD Cruscotto, Business Process Management Flux, strumenti di firma esterna); comprende inoltre i documenti presenti sui repository documentali utilizzati dagli applicativi verticali;

PEC: numero di invii e ricezione dalle caselle PEC configurate su Doqui Acta. *Nel caso della Città di Torino sono 53.607.*

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Utilizzatori del servizio sono tutte le risorse dell'ente che, a vario titolo, sono coinvolte nella quotidiana gestione dei documenti e dei flussi documentali strutturati dell'Ente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Le componenti della piattaforma destinate all'utilizzo da parte degli utenti finali sono tipicamente erogate in modalità web e accedute via browser. Le url di pubblicazione del servizio sono esposte sulle apposite sezioni

Intranet degli enti utilizzatori.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo l’orario di compresenza.

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

Caselle di posta [assistenza.dogui@csi.it](mailto:assistenza.dogui@csi.it) e [assistenza.dwd@csi.it](mailto:assistenza.dwd@csi.it)

## **E-Payment**

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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 Piemonte

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

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.

La piattaforma gestisce la comunicazione con Nodo Nazionale dei Pagamenti SPC per tutti i fruitori che la utilizzeranno (ad es. Servizio Applicativo *Pagamenti elettronici* etc.):

- Contempla l’utilizzo della porta SPCoop<sup>5<sup>6</sup></sup> che è la tecnologia abilitante tali pagamenti come previsto dalla normativa di riferimento;
- Confeziona ed invia la Richiesta di Pagamento Telematica (RPT) in modalità multiente e quindi rispettando la classificazione delle entrate dell’ente;

---

<sup>6</sup> Il Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop) è descritto da un insieme di specifiche gestite da AgID che normano le modalità di comunicazione ed organizzative relative alle comunicazioni applicative tra gli Enti, quella che comunemente viene chiamata Cooperazione Applicativa. SPCoop si appoggia su un’infrastruttura standard di comunicazione tra le amministrazioni pubbliche, risolvendo i precedenti problemi di comunicazioni puntuali che utilizzavano server dislocati su reti private.

- Permette la ricezione delle Ricevute di pagamento Telematiche (RT) e dei flussi di rendicontazione, inviati e generati dai PSP;
- Genera l'Identificativo Univoco del Versamento (IUV) per effettuare i pagamenti, di natura non erariale. Lo IUV può essere generato a singola richiesta oppure in maniera massiva, con la possibilità di schedularlo.

La piattaforma si articola nei seguenti macro-moduli:

- Gestione dei modelli di pagamento (secondo linee guida AgID);
- Configuratore voci di pagamenti.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Essendo una piattaforma non ci sono fruitori ‘umani’ abilitati all’uso, bensì ci sono delle applicazioni informatiche fruittive che si avvalgono della piattaforma per l’interscambio col nodo AgID SPC, a seconda dei modelli di pagamenti attivati e delle voci di pagamento gestite.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO**

La piattaforma è accessibile dalle applicazioni fruittive tramite comunicazioni a web-services.

Il servizio di assistenza è rivolto ai referenti delle applicazioni fruittive che hanno la responsabilità delle richieste.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

La soluzione informatica proposta prevede l’erogazione dei servizi tramite web-services verso le applicazioni fruittive, e tramite la porta di dominio SPC di Regione Piemonte per la comunicazione col nodo SPC di AgID.

Il **servizio** è disponibile h24 7x7.

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l’orario di compresenza.

## **Facility Management del patrimonio Immobiliare**

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

La gestione del patrimonio è una problematica complessa che va ben oltre la gestione fisica degli immobili. Un immobile, sia esso di natura residenziale, commerciale, scolastica, produttiva o terziaria, è un oggetto all’interno del quale sono svolte attività diversificate: abitazione, lavoro, cultura, gioco, attività socio-assistenziali, manutenzioni.

Le funzioni che interagiscono nel management di un edificio sono molteplici e vanno dalla gestione inventariale e patrimoniale di edifici e impianti fino alla manutenzione degli stessi. Tali funzioni sono inoltre abilitanti per i processi di valutazione ed organizzazione di acquisizione e dismissione di

proprietà.

Nell'accezione oggi più comunemente utilizzata, per Facility Management (FM) s'intende principalmente tutto ciò che afferisce alla gestione di edifici e loro impianti. L'obiettivo primario del FM è il coordinamento dello spazio fisico di lavoro con le risorse umane e l'attività propria dell'azienda.

Il Sistema Informativo a supporto del FM deve, pertanto, essere in grado di fornire a tutti i diversi soggetti coinvolti nella gestione del patrimonio le informazioni necessarie e garantire la copertura dei diversi processi.

La piattaforma che può essere usata a supporto dei principali compiti del FM è denominata FactotuM e si basa su un prodotto leader di mercato per il FM quale ArchibusFM.

La piattaforma copre i principali macro-processi in cui si declina il FM, è in continua evoluzione ed al momento i moduli disponibili sono i seguenti:

- Gestione inventariale e patrimoniale: censimento e la gestione dei beni immobili di cui l'Ente è proprietario o affittuario. Tali beni immobili possono essere fabbricati (edifici / unità immobiliari), terreni, oppure talvolta elementi riconducibili alla viabilità (lampioni, semafori, etc.) o all'arredo urbano (monumenti, fontane, etc.). Si abbina a questo censimento anche la componente contabile di calcolo del valore e della redazione dello stato patrimoniale;
- Gestione delle reti tecnologiche: censimento e gestione delle utenze di energia elettrica, acqua potabile, gas, teleriscaldamento, telefonia, informatica distribuita di cui i beni immobili dell'Ente sono fruitori, e la gestione delle relative fatture;
- Gestione tecnica degli edifici: censimento e la gestione dei dati tecnici degli edifici e dei dati relativi agli impianti ed alle apparecchiature;
- Manutenzione degli edifici e degli impianti: gestione dei processi di richiesta di interventi di manutenzione e relativo flusso amministrativo di verifica, di controllo ed esecuzione con relativo feedback al richiedente;
- Gestione dell'utilizzo dei locali e moving: gestione degli spazi interni ai fabbricati e della logistica (traslochi), nonché dell'assegnazione delle postazioni di lavoro al personale. L'interoperabilità è garantita con planimetrie CAD in formato Autocad o con modelli BIM in formato Revit.

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

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Gli utenti utilizzatori dei sistemi sono i funzionari della PA degli enti che a vario titolo governano processi di *Facility Management*.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'applicazione è di tipo *web* e quindi fruibile dalla singola postazione di lavoro.

Per gli utenti che devono gestire gli spazi è necessaria l'installazione sul *client* di Autocad o Revit.  
I servizi sono accessibili *on-line* dal portale intranet dei vari Enti.

L'accesso al sistema avviene attraverso l'identificazione dell'utente mediante:

- *username e password;*
- *username, password e PIN;*
- certificato digitale.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il **servizio** è disponibile h24 7x7.

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

Caselle di posta [assistenza\\_factotum@csi.it](mailto:assistenza_factotum@csi.it).

## **Fatturazione Elettronica**

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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.

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutti gli Uffici degli Enti che nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) sono stati individuati come uffici di fatturazione elettronica ed attivati a tal fine.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

I servizi informatici sono accessibili in modalità web agli indirizzi specificati di seguito:

Servizio	Modalità di accesso
Fatturazione elettronica	<a href="http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica">http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica</a>

## MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia

Si precisa che il Comune di Torino utilizza il Servizio di piattaforma applicativa MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia, servizio di semplificazione amministrativa per la dematerializzazione delle pratiche edilizie, che consente ai professionisti di inoltrare alla Città le pratiche edilizie in modalità telematica. L’utilizzo di tale servizio non prevede per l’anno in corso oneri a carico della città (secondo gli accordi con Regione Piemonte), pertanto viene descritto per completezza, ma non sono previsti corrispettivi economici nell’ambito della presente CTE.

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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 edili, 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. Per il Comune di Torino il MUDE è integrato con Carta Tecnica, Toponomastica, Anagrafe Comunale degli Immobili e Piano Regolatore.

Il sistema è caratterizzato da tre componenti:

- Il portale [www.mude.piemonte.it](http://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 a cura del professionista 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.

Per il Comune di Torino il MUDE è integrato con gli applicativi gestionali dell'edilizia privata, pertanto l'accesso alle pratiche presentate via MUDE avviene direttamente dai gestionali della Città.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Funzionari della PA, professionisti.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso al servizio *on-line* avviene dal portale [www.mude.piemonte.it](http://www.mude.piemonte.it), Per i professionisti: [www.mude.piemonte.it/mudefrontoffice/](http://www.mude.piemonte.it/mudefrontoffice/)

Per la PA: [www.mude.piemonte.it/mudebackend/](http://www.mude.piemonte.it/mudebackend/)

Si precisa tuttavia che il MUDE è integrato con il SIPRED, pertanto le pratiche presentate via MUDE confluiscono direttamente nei gestionali della città attraverso SIPRED.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Le **attività relative a Servizi IT** sono svolte secondo l'orario di compresenza.

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

- Utenti PA: invio e-mail alla casella di servizio [assistenza.mudepiemonte@csi.it](mailto:assistenza.mudepiemonte@csi.it);
- Professionisti: accesso tramite chiamata al numero dedicato 011-0824419 con orario 8:30 – 17:30;

## **Servizi del personale**

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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 ai seguenti servizi di piattaforma Applicativi:

#### **Servizio Contabilità Economica (SPI)**

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 viene erogato a Città di Torino con la seguente formula: Comprende le seguenti funzionalità:

#### **Servizio base**

- 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 Gestione Giuridica (HR)**

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.

Per la Città di Torino il servizio viene erogato in modalità Servizio Completo e comprende le seguenti funzionalità:

#### ***Servizio base***

- Informazioni personali di base;
- Ruoli aziendali (mansioni);
- 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 self-service;
- Gestione concorsi;
- Gestione formazione;
- Calcolo anzianità pensionistica e di servizio;

- Integrazione con altri sistemi.

### **Servizio Rilevazione Assenze Presenze (RAP)**

Servizio finalizzato al governo della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti. I Servizi RAP, sono proposti con tre profili di tipo incrementale, pertanto il servizio base plus comprende le funzionalità previste nella base e il servizio avanzato comprende tutti i servizi precedenti.

Per la Città di Torino il servizio viene erogato in modalità Servizio Avanzato e comprende le seguenti funzionalità:

#### ***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).

### **Servizio di assistenza pomeridiana**

Il servizio di assistenza pomeridiana permette di usufruire di una linea telefonica dedicata che rimane attiva nei seguenti orari:

Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
09.00 - 12.30	09.15 - 12.30	
14.30 - 16.30	14.30 - 16.00	-

*Si precisa che i festivi sono esclusi.*

Il servizio di assistenza viene erogato da personale specializzato in grado, oltre che a supportare l'Ente nell'utilizzo degli applicativi, di fornire un valido confronto sulle tematiche normative inerenti i Sistemi di Gestione del Personale e l'interazione delle attività fra i vari Sistemi.

### **Utenti abilitati al servizio**

Gli utenti abilitati al servizio sono generalmente gli operatori del settore Risorse Umane e delle varie segreterie.

Per alcuni servizi, ad esempio la componente RAP di richiesta ferie e permessi (IRISWEB) oppure la componente di consultazione del cedolino online, le abilitazioni possono essere estese anche a tutti i dipendenti dell'Ente.

Per alcuni servizi l’Ente può provvedere in autonomia all’abilitazione/disabilitazione del servizio, in altri casi l’Ente richiede direttamente al CSI di effettuare l’operazione; in ogni caso, comunque, vengono solo abilitati coloro che sono espressamente individuati dell’Ente stesso.

### **Modalità di erogazione del servizio**

I servizi sono erogati sulla base delle funzionalità previste in ciascun applicativo, delle modalità e tempi indicati nel calendario operativo annuo e, ove previsti, dei calendari e delle note operative emesse in funzione della produzione dei servizi periodici.

L’erogazione dei servizi che richiedono l’avviamento sarà effettuata a conclusione delle attività di avviamento e addestramento all’uso, con le modalità e le tempistiche concordate tra Consorzio ed Ente.

In particolare per i Servizi di Contabilità Economica e Convenzioni Nazionali Uniche il servizio si svolge seguendo il calendario operativo predisposto annualmente.

Esso definisce, per ciascun mese, le date di scadenza per l’immissione dei dati, per l’elaborazione e la pubblicazione dei cedolini e dei relativi output e per la storicizzazione delle risultanze mensili del calcolo (consolidamento cedolino nel calendario operativo); i calendari sono predisposti al fine di recepire il maggior numero di eventi economici che incidono sull’elaborazione del mese di elaborazione.

Nel periodo di tempo che intercorre tra elaborazione dei cedolini e la loro storicizzazione i dati sono disponibili “on-line” in sola lettura per le ulteriori operazioni di controllo.

I calendari e le note informative, che regolano le modalità di erogazione dei servizi, sono pubblicati nelle apposite sezioni del Portale dei Servizi al Personale.

Le eventuali richieste di aggiornamenti e/o modifiche sul DB, non conseguenti ad anomalie del sistema, devono pervenire all’assistenza prima dei 5 gg antecedenti la chiusura del mese o del servizio. Eventuali richieste pervenute oltre tale data saranno oggetto di eventuale valutazione di fattibilità e/o di impegno economico.

Il Servizio include la possibilità di accedere e consultare un apposito Portale informativo sulle novità e sulle modalità di fruizione del servizio, dedicato agli Uffici interessati. Il Portale è raggiungibile al seguente indirizzo:

<http://servizipersonale.sistemapiemonte.it/cms/>

### **Modalità di attivazione del servizio**

Il servizio di assistenza applicativa e di supporto alla fruizione del servizio è rivolto ai referenti Master individuati dall’Ente.

Gli orari, nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per le attività di assistenza su SPI ed HR e sulla RAP, sono i seguenti:

Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
09.00 - 12.30	09.15 - 12.30	
14.30 - 16.30	14.30 - 16.00	-

*Si precisa che i festivi sono esclusi.*

## Posta Elettronica Certificata

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 due tipi di servizio di posta elettronica certificata.

Il servizio di Posta Elettronica Semplice prevede un'unica tipologia di profilo, 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 Articolata prevede molteplici profili (distinti 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;
- 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;
- Possibilità di creazione di caselle accessibili da molteplici utenti;
- Integrazione con i più diffusi client di posta elettronica;

- Completa aderenza alla normativa vigente;
- Accesso e utilizzo della webmail attraverso canale sicuro.

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 PEC Articolate.

Su tutte le caselle è prevista l'erogazione del servizio di Assistenza Standard.

Su tutte le caselle Articolate è prevista l'erogazione del servizio di Assistenza Evoluta.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.

## **12. 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.

I servizi in oggetto sono delle seguenti tipologie:

- Automazione processi di input/output;
- Business Intelligence;
- Cooperazione applicativa;
- GIS – Geographic Knowledge Management;
- Framework per il Content management
- Identity & Access;
- Valorizzazione dei dati.

## Automazione processi di input/output

### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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).

### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono gli utenti dei servizi, applicativi e WEB, fruitori della piattaforma.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

La piattaforma è utilizzata da differenti servizi WEB e servizi applicativi del sistema informativo della Città di Torino (Catalogo Digitale, Modulistica autorizzazioni mercatali, MUDE, SUAP, Certificati anagrafici Poste Italiane, NAO, GSA, Polizia Municipale, SPI, TARSU).

## Cooperazione applicativa

### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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.

### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

.....

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.

## Framework per il Content Management

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

Nel Framework per il Content Management sono contemplate tutte le attività di gestione dei sistemi abilitanti all’erogazione di servizi web di comunicazione digitale.

Tali sistemi sono rappresentati da:

- CMS Open Source di differenti tipologie e complessità:
  - Small: siti vetrina, orientati alla comunicazione, con template standard (tipicamente Wordpress);
  - Medium: siti a medio livello di complessità e personalizzazione (tipicamente Joomla!);
  - Enterprise: siti ad alto livello di personalizzazione, complessità ed interoperabilità, (tipicamente Drupal).
- Motori di ricerca

Le attività previste sono:

- monitoraggio e partecipazione alle community Open source orientate all’evoluzione tecnologica dei CMS e alla sicurezza dei siti e portali;
- scouting per individuare nuove componenti delle piattaforme CMS utili per le attività di aggiornamento / pubblicazione contenuti. Test, installazione e formazione sulle componenti individuate.
- monitoraggio della quantità e tipologia di traffico sui siti per individuare comportamenti anomali;
- aggiornamenti di “minor release” e patch di sicurezza di tutte le tipologie e versioni di CMS con cui sono realizzati i siti e portali;
- gestione profilazione per il corretto accesso al back-office dei CMS: richieste di abilitazione e disabilitazione, reset della password, modifica della profilazione;
- gestione ed evoluzione delle soluzioni tecnologiche (search engine) adottate per la ricerca sui siti e portali.

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.

## **GIS**

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

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.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono gli utenti dei servizi, applicativi e WEB, fruitori della piattaforma.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Non applicabile.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Non applicabile.

## Identity & Access

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Nella piattaforma di Identity & Access sono contemplate tutte le funzionalità di gestione del processo di autenticazione degli utenti sui sistemi, siano essi dipendenti e/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 dei SP (Service Provider) in termini 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 SP esterni (es. Borsellino Elettronico);
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che stabilisce le policy e le abilitazioni (ruoli e attributi) dei dipendenti e/o collaboratori.

Parallelamente alla disponibilità della piattaforma il servizio di Identity & Access prevede che vengano svolte alcune attività tecniche necessarie alla gestione quotidiana delle identità digitali e dei relativi profili di accesso gestite dalla piattaforma siano esse di creazione e/o revoca di credenziali che supporto tecnico per problematica/configurazioni che possono insorgere relativamente all'identità di singoli utenti o alla loro profilazione (es. reset password, riemissione credenziali, cambio profilazione, revoche, etc..).

Queste attività sono state quantificate nell'ambito del servizio di Gestione Operativa delle Applicazione a vengono svolte da tecnici specialisti di CSI Piemonte che operano sulla piattaforma I&A attraverso specifici strumenti di back office.

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti che utilizzano il servizio appartengono a due gruppi distinti:

- Dipendenti della Città ovvero tutti i dipendenti e collaboratori comunali sono forniti di identità digitale che consiste nel disporre di uno Username una Password che permettono l'accesso a tutte le procedure informatiche del sistema informativo comunale (attraverso la Intracom della Città di Torino).
- Soggetti esterni alla PA, cittadini ed imprese che attraverso la registrazione sul portale [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) possono richiedere una propria identità digitale (username, password e PIN) per accedere a tutti i servizi telematici della Città di Torino a loro dedicati.

### MODALITÀ DI ACCESSO

I dipendenti e collaboratori della Città, muniti di identità digitale, possono teoricamente accedere a tutti i servizi telematici facenti parte del sistema informativo comunale. Saranno i referenti interni

opportunamente nominati dall’Ente, tramite la piattaforma LRA, ad autorizzare di volta in volta l’accesso aspecifici servizi e/o funzionalità, dipendentemente dal ruolo che ad assegnato ogni soggetto all’interno dell’organizzazione.

Analogo discorso è valido per i cittadini e l’imprese dotati di identità digitale di Torino Facile, questi soggetti possono utilizzare la propria identità tutti i servizi telematici accessibili on-line tramite il portale [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it).

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Eventuali richieste legate all’utilizzo del servizio ivi comprese richieste di nuove abilitazioni o cancellazione di abilitazioni esistenti possono essere veicolate con le seguenti modalità:

Per i dipendenti e collaboratori dell’Ente:

Attraverso chiamata telefonica al numero: 011 316 8888

Via E- mail All’indirizzo: [hd\\_comune@csi.it](mailto:hd_comune@csi.it)

Orario di erogazione:

**LUNEDÌ – VENERDÌ: 8.00 – 18.00**

Per i cittadini e le imprese:

Via E- mail All’indirizzo: [info@torinofacile.it](mailto:info@torinofacile.it)

Attraverso chiamata telefonica al numero: 800 450 900

Orario di erogazione:

**LUNEDÌ – VENERDÌ: 8.30 – 17.30**

## 13. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

I Servizi di Piattaforma Infrastrutturali sono i seguenti:

<b>Servizio di Piattaforma Infrastrutturale</b>	<b>Voce di listino</b>
Server Farm Enterprise	Server Farm
Servizi di Data Center	Servizi di facility management Servizi di Web-Hosting
Servizi Cloud	Servizi IaaS Servizi PAAS e DBAAS Gestiti
Servizi di Rete e di sicurezza ICT	Sicurezza perimetrale e VPN Certificati WEB Server Registrazione Domini Internet Kit firma digitale

## Server farm

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.

Gli impianti e le infrastrutture della Server Farm del Consorzio sono gestiti in ottica di continuità di servizio (alimentazione elettrica, condizionamento, anti-incendio, sicurezza perimetrale, network IP) e sono soggetti a monitoraggio e sorveglianza costanti, ad opera di personale specializzato.

## Servizi di Data Center

- **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.

- **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.

## Servizi Nivola

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.

## Servizi di Rete e di sicurezza ICT

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 Connattività (SPC).

I Servizi di rete e sicurezza ICT comprendono:

- Sicurezza perimetrale e VPN;
- Certificati WEB Server;
- Registrazione domini internet;
- Kit firma digitale;
- Firma digitale remota.

#### Sicurezza perimetrale e VPN

- **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;

- **Il servizio VPN SSL**

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. Si tratta di un Servizio di tunnel su Internet sicuro (cifrato) per lo scambio dati.

- **VPN IPSEC non gestita**

Questo servizio fornisce un tunnel sicuro sempre disponibile per lo scambio dati, pertanto è adatto agli Enti che abbiano necessità di trasmettere o ricevere dati in maniera continuativa. Può essere offerto a tutti gli Enti che, disponendo di una loro rete gestita ma non collegata alla RUPAR, hanno necessità di collegarsi alla RUPAR per l'espletamento di procedure di scambio dati con la Pubblica Amministrazione.

La soluzione si applica per gli Enti che hanno competenza nella configurazione dell'IPSEC in quanto è a loro carico la configurazione del loro terminatore.

L’ Ente deve disporre di una propria rete locale, di un accesso Internet e di un proprio terminatore IPSEC.

Il servizio prevede la configurazione del terminatore CSI e della comunicazione via mail dei parametri all’Ente, ed è a suo carico la configurazione del proprio terminatore.

Non è previsto il supporto al cliente per la configurazione in loco del proprio terminatore, ma è previsto un supporto telefonico.

È responsabilità dell’Ente comunicare e/o rinnovare eventuali variazioni di accesso e/o utilizzo del canale IPSEC attivato.

L’attivazione del servizio è preceduta da una attività di verifica e assessment a progetto sulle necessità della tipologia di connessione e accesso della VPN.

Per la Città di Torino, il CSI Piemonte mantiene il seguente tunnel IPSec **coto.vodafone.it** per il collegamento dei Consiglieri comunali e per il Servizio di Refezione scolastica.

• **VPN SSL**

Può essere offerto a tutti gli Enti che hanno necessità di fare accedere ai Data Center del Consorzio proprio personale di assistenza sistemistica o applicativa, fornitori o singoli utenti.

Lo scambio dati sicuro avviene tramite VPN SSL che consente l'accesso al Data Center in modalità sicura mediante web browser a singoli utenti preventivamente autorizzati, utilizzando come infrastruttura di trasporto la rete pubblica Internet.

La realizzazione di canali logici sicuri tra la postazione dell'utente che accede in VPN SSL (Client) e la rete privata su cui si trovano i servizi, avviene attraverso l'impiego del protocollo SSL, i canali sono instaurati tra i Client e il Terminatore VPN SSL.

L'accesso alla rete privata è consentito soltanto per i servizi di cui si è eseguita una specifica richiesta. Un gruppo di servizi costituisce un Ruolo.

Le effettive prestazioni in termini di "Banda" - "Velocità di trasmissione" sono direttamente vincolate alla connessione Internet utilizzata al momento del collegamento. Per questo motivo il servizio VPN SSL è considerato Best Effort

Alla data del 01/01/2020, sono circa 700 le VPN SSL realizzate e mantenute per la Città di Torino.

***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.

Le motivazioni che portano alla necessità di disporre di un sistema di sicurezza perimetrale dedicato e personalizzato sono sintetizzabili nei seguenti punti:

- o Archivi presenti sulla rete dell'Ente contenenti dati privati/personali/sensibili;
- o Accesso in modo sicuro a servizi della RUPAR erogati dal CSI-Piemonte che coinvolgono la gestione/flussi di dati privati/personali/sensibili;
- o Protezione dei singoli posti di lavoro situati sulla rete interna dell'Azienda;
- o Possibilità di gestire sicurezza intra-LAN, con la creazione di VLAN, "separate" all'interno della stessa rete cliente;
- o Creazione di una porzione di rete protetta, DMZ, nella quale pubblicare eventuali servizi verso RUPAR/Internet.

Le caratteristiche tecniche del servizio di sicurezza offerto sono:

- o Servizio basato su piattaforma di firewall hardware, senza parti in movimento (hard disk o similari);
- o Elevati livelli di affidabilità (MTBF superiore ad analoghe soluzioni software);
- o Coprocessori dedicati al routing e alla crittografia (gestione del traffico cifrato IPSEC);
- o Gestione remotizzata presso il Centro Servizi per una maggiore velocità di intervento.

Livelli di servizio offerti CSI Piemonte:

- o Servizio attivo H24, 7 giorni su 7 con gestione operativa e sistemistica in orario lun.-ven. 8,30-17,30 (sabato, domenica e festivi esclusi);
- o Gestione (memorizzazione) dei logs generati dagli apparati;
- o Gestione di eventuali malfunzionamenti dell'apparato;
- o Costante e continuo aggiornamento delle funzionalità di protezione implementate dagli apparati.
- o Avvio comprensivo della fornitura dell'apparato hardware, delle attività di analisi e definizione delle policy, dell'installazione, della gestione ordinaria operativa erogata presso il Centro Servizi e delle manutenzioni hardware e software degli apparati.

#### ***Gestione file di log***

Il servizio di sicurezza offerto dal CSI-Piemonte prevede la storicizzazione dei log in tempo reale presso il Centro Servizi di Gestione. I log vengono archiviati su sistema centralizzato, in conformità alle vigenti leggi, al fine di consentire all'autorità giudiziarie incaricate, di poter acquisire informazioni utili per eventuali indagini che dovessero coinvolgere i servizi erogati.

#### ***Modalità di accesso al servizio***

Il servizio è comprensivo della fornitura degli apparati hardware con prestazioni e funzionalità

conformi alle esigenze dell'Ente, delle attività di analisi e definizione delle policy, dell'installazione, della gestione ordinaria operativa erogata presso il Centro Servizi e delle manutenzioni hardware e software degli apparati.

Le comunicazioni inerenti la segnalazione di guasti o la richiesta di modifica policy devono essere effettuate verso il Contact Center del CSI secondo le modalità concordate con l'ente.

La storicizzazione dei log, in tempo reale presso il Centro Servizi del CSI, avviene mediante archiviazione su un sistema centralizzato, in conformità alle vigenti leggi, al fine di consentire all'autorità giudiziarie incaricate, di poter acquisire informazioni utili per eventuali indagini che dovessero coinvolgere i servizi erogati.

Il servizio di Sicurezza perimetrale comprende un corrispettivo per le attività di predisposizione che contempla un assessment ed un canone di servizio per le attività di gestione ordinaria.

Il cliente è tenuto a fornire le indicazioni puntuale delle policy con porte, IP e protocollo. Ogni ulteriore approfondimento è fornito da tecnici specializzati attraverso i servizi professionali di supporto specialistico.

#### **Certificati WEB Server**

Il servizio contempla la 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 alla ricezione di chiavi di protezione e della criptatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi).

#### **Registrazione Domini Internet**

Obiettivo del servizio è la manutenzione e la gestione amministrativa dei domini internet e tutte le attività correlate, quali la registrazione e l'aggiornamento annuale al NIC Italia e a Dominiando.

#### **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.

#### **Firma digitale remota**

##### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

##### **MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.



# **Catalogo e Listino dei servizi CSI**

A valere dal 1° gennaio 2021

## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
1.1. ARTICOLAZIONE DEL CATALOGO.....	5
1.2. LISTINO .....	6
1.3. CONTENUTI DEL CATALOGO.....	7
1.4. CRITERI DEFINIZIONE CONGRUITÀ TECNICO ECONOMICA DELLE CTE E PTE .....	9
1.5. APPLICABILITÀ DEL LISTINO, MODALITÀ DI VALORIZZAZIONE, OFFERTAZIONE, RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE....	10
1.5.1. <i>Enti Consorziati in regime di esenzione IVA .....</i>	10
1.5.2. <i>Enti Consorziati in regime IVA ordinario .....</i>	11
1.5.3. <i>Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA.....</i>	11
1.6. GESTIONE DEL TRANSITORIO.....	11
<b>2. CATALOGO E LISTINO .....</b>	<b>12</b>
2.1. GOVERNANCE .....	12
2.1.1. <i>Digital innovation .....</i>	12
2.1.2. <i>Architetture, security, evoluzione sistemi.....</i>	14
2.1.3. <i>Procurement.....</i>	16
2.1.4. <i>Account management.....</i>	17
2.1.5. <i>Demand management.....</i>	19
2.1.6. <i>Program and Service management.....</i>	21
2.1.7. <i>Compliance, certificate and GDPR.....</i>	22
2.1.8. <i>Asset management.....</i>	24
2.1.9. <i>Revenue and cost management .....</i>	26
2.1.10. <i>Performance and SLA management .....</i>	28
2.1.11. <i>Listino Governance .....</i>	30
2.1.12. <i>Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione .....</i>	31
2.2. SUPPORTO .....	33
2.2.1. <i>Supporto continuativo (BPO).....</i>	33
2.2.2. <i>Centro Unico di contatto (primo livello).....</i>	34
2.2.3. <i>Supporto di secondo livello .....</i>	35
2.2.4. <i>Formazione e change management.....</i>	38
2.2.5. <i>Listino Supporto.....</i>	39
2.2.6. <i>Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione .....</i>	39
2.3. SVILUPPO, GESTIONE E MANUTENZIONE .....	40
2.3.1. <i>Metodologia misurazione Asset.....</i>	40
2.3.2. <i>Conduzione applicativa, manutenzione.....</i>	45
2.3.3. <i>Canone di utilizzo e recupero altri investimenti piattaforma CSI.....</i>	48
2.3.4. <i>Sviluppo e manutenzioni evolutive eccedenti il canone (PTE) .....</i>	49
2.3.5. <i>Modalità di offertazione e di rendicontazione .....</i>	51
2.3.6. <i>Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente .....</i>	51
2.3.7. <i>Piattaforme di proprietà CSI.....</i>	57
2.3.8. <i>Piattaforme di servizi CSI .....</i>	68
2.3.9. <i>Altre piattaforme.....</i>	73
2.3.10. <i>Ribaltoamento costi di manutenzione licenze .....</i>	80
2.3.11. <i>Listino Sviluppo, gestione e manutenzione .....</i>	81
2.3.12. <i>Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione .....</i>	86
2.4. SERVIZI INFRASTRUTTURALI .....	90
2.4.1. <i>Infrastruttura - Server Farm.....</i>	90
2.4.2. <i>Infrastruttura - Virtual data center.....</i>	97
2.4.3. <i>Infrastruttura - Servizi Nivola .....</i>	101
2.4.4. <i>Servizi di supporto alla presenza digitale .....</i>	105
2.4.5. <i>Servizi di rete e sicurezza .....</i>	108

2.4.6.	<i>Servizi di End-Point Management .....</i>	111
2.4.7.	<i>Servizi di smart working .....</i>	113
2.4.8.	<i>Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello .....</i>	128
2.4.9.	<i>Progetti Infrastrutturali.....</i>	130
2.4.10.	<i>Attività di manutenzione infrastrutturale.....</i>	131
2.4.11.	<i>Listino Servizi Infrastrutturali .....</i>	132
2.4.12.	<i>Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione .....</i>	142
2.4.13.	<i>Listino Servizi Nivola .....</i>	144
2.4.14.	<i>Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione .....</i>	146
2.5.	<b>FIGURE PROFESSIONALI .....</b>	148
2.5.1.	<i>Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara.....</i>	149
2.5.2.	<i>Tabella descrizione figure professionali .....</i>	151
2.5.3.	<i>Listino figure professionali.....</i>	162
<b>3.</b>	<b>ALLEGATI AL CATALOGO .....</b>	<b>163</b>
3.1.	<i>ALLEGATO TECNICO LIVELLI DI SERVIZIO .....</i>	163
3.2.	<i>ALLEGATO POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO .....</i>	163
3.3.	<i>ALLEGATO TECNICO SERVIZI NIVOLA.....</i>	163

## 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, 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, ovviamente nel rispetto della normativa sull'esenzione IVA, in particolare consentendo il confronto tra l'offerta del CSI e i servizi messi a disposizione della Pubblica Amministrazione (PA) da Consip e dalla committenza del territorio Regionale (ad esempio, SCR).

Inoltre, la nuova struttura dell'offertazione e della rendicontazione dei servizi, estremamente semplificata rispetto al passato, consente da un lato una maggiore trasparenza nei confronti degli Enti e dall'altro semplifica le procedure di gestione, consentendo anche un minor onere gestionale.

Sulla base di questi principi, le logiche del nuovo catalogo consentono pertanto di:

- facilitare il cliente nel parere di congruità e accelerare l'iter di approvazione di CTE e PTE grazie alla ridefinizione delle metriche ed alla valorizzazione in linea con il mercato ICT;
- facilitare la gestione amministrativa in corso d'anno, derivante dalla riduzione delle metriche utilizzate e dalla generale semplificazione del catalogo.

Le principali novità introdotte sono le seguenti:

- maggiore enfasi e valorizzazione dei **servizi di Governance** direttizzando e riclassificando in questa voce le principali attività svolte dal Consorzio per gli Enti (*in linea con il benchmark CIPA e Assinter*);
- definizione di un **canone di gestione e manutenzione** evolutiva per le applicazioni e le principali piattaforme (*in linea con quanto prevede il mercato*) il cui importo è determinato come percentuale del valore del software installato in produzione;
- introduzione, ove possibile, delle **Infrastrutture asset based** (*in linea con quanto prevede il mercato*);
- maggiore **controllo delle quantità erogate**:
  - legate agli asset (es infrastrutture, conduzione, etc)
  - tracciate puntualmente (es. ticket);
  - concordate con il cliente (es. progetti), comunque legate ai Function Point e in generale al software sviluppato/parametrato;
  - rispetto dei benchmark con evidenza dei deliverable prodotti (es. governance);
- riorganizzazione del **Supporto**:
  - con la definizione di una voce ad hoc di **Servizio BPO (Business Process Outsourcing)** dedicata a contenere i servizi non ICT in continuità;
  - con la creazione di un'unica attività di **Supporto di secondo livello** comprendente alcune voci del listino precedente (Gestione Operativa Tecnica, Supporto Operativo), per la quale viene definita una modalità di controllo specifica di costi e attività per tipologia di ticket;
  - con identificazione di servizi di supporto specialistico ICT da erogarsi in accordo con le necessità dei clienti secondo tariffe per figure professionali.
- rivisitazione delle **Piattaforme**, riducendone il numero, semplificandone la gestione complessiva e collegandola al valore dell'asset sviluppato, comprensivo delle componenti di mercato, in riuso ed open source.

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

## 1.1. Articolazione del Catalogo

Il Catalogo è strutturato nelle seguenti entità fondamentali:

- **Governance:** insieme di attività e funzioni IT che consentono la gestione del consorzio, l'innovazione e l'evoluzione dei sistemi, le strategie di sourcing, la relazione con il cliente, la gestione della domanda, la definizione di policy e linee guida, il monitoraggio ed il controllo dei servizi gestiti.
- **Supporto:** attività e funzioni IT riconoscibili in termini di contenuti e risultati esercitati prevalentemente sugli asset<sup>1</sup> dei committenti e a favore sia dei committenti sia del territorio (imprese, cittadini, intermediari, ...). Ne fanno parte la formazione, la comunicazione ed il change management, strumenti propedeutici al supporto stesso, che strategicamente possono consentirne un riequilibrio dal punto di vista della dimensione e del peso complessivi. È previsto inoltre il servizio di BPO (Business Process Outsourcing) che si articola nelle attività svolte dal Consorzio a favore degli Enti come supporto continuativo nella gestione dell'operatività quotidiana, spesso erogate presso la sede dell'Ente. Infine, all'interno della conduzione applicativa, si collocano gli strumenti tecnologici che il CSI utilizza in modo condiviso tra i committenti per l'erogazione dei Servizi.
- **Sviluppo e manutenzione:** attività e funzioni IT volte alla progettazione e sviluppo di nuove applicazioni, all'evoluzione, mantenimento, conduzione e utilizzo degli asset in produzione.
- **Servizi 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, nonché la conduzione operativa. Prevedono infine la gestione dei device, compresa la remotizzazione dei desktop

GOVERNANCE	GOVERNO E COMPLIANCE NORMATIVA		
	Digital innovation (ricerca e sviluppo)	Architetture, security, evoluzione sistemi	Account management
	Procurement	Program e Service management	Demand management
	Compliance, certificate e GDPR	Asset management	Revenue and cost management
		Performance and SLA management	
SUPPORTO	BPO (Business Process Outsourcing) e supporto specialistico		
	PRIMO CONTATTO (per ticket risolti o trasmessi al secondo livello)		
	SUPPORTO SECONDO LIVELLO (Assistenza Tecnica, Specialistica e Normativa, Trattamento ed elaborazione dati, Gestione identità Digitale)		
	FORMAZIONE, COMUNICAZIONE E CHANGE MANAGEMENT		
SVILUPPO E MANUTENZIONE	Applicazioni e Piattaforme proprietà del Cliente		
	Canone gestione e manutenzione	Sviluppo e MEV eccedenti canone	
	Piattaforme proprietà CSI	Canone gestione e manutenzione	Canone di utilizzo
	Piattaforme di servizi CSI / Altre Piattaforme		
	Tariffa / Driver		

<sup>1</sup> Asset: insieme delle applicazioni e delle infrastrutture a supporto dei processi dei committenti.

<b>Server Farm</b> Servizi di Mercato: (Virtual Machine, Add on Virtual machine, Storage prestazionale) Servizi peculiari: (Colocation, Tecnologie Sparc, Tecnologie Intel, Spazio disco Storage, Backup, DBMS Standard, Middleware Enterprise, Add On Datacenter - Middleware Base, Servizi Web Hosting)
<b>Virtual Data Center</b> Servizi di Mercato: (Virtual Machine, Add on Virtual machine, Ambiente PaaS Application Server, Ambiente PaaS Database Server, Virtual Network, Storage as a Service, Backup as a Service) Servizi peculiari: (PaaS Tecnologie di cooperazione, Broker Citrix, Servizi di condivisione)
<b>NIVOLA</b> Servizi di mercato (Computer Services, STAas, Backup as a Service, DBaaS Managed, Servizio di monitoraggio, Servizio di Log Management, Servizi di rete e Sicurezza, Servizi di gestione e assistenza)
<b>Servizi di supporto alla presenza digitale</b> (Registrazione Domini Internet, Kit firma digitale, Certificati web server, Firma digitale remota, marca temporale))
<b>Servizi di rete e sicurezza</b> (Gestione sicurezza, fonia e rete enti terzi, Consulenza e attività di security management)
<b>Endpoint Management</b> (Gestione EPM, Manutenzione EPM, IMAC orario base, IMAC orario esteso, Presidio, Service Desk)
<b>Smartworking</b> (Gestione PDL, Refurbished for RDS, gestione Thin Client, Addon Servizio di Smartworking e gestione, addon servizi estesi)
<b>Conduzione middleware e tecnologica, Supporto secondo livello</b> (Data Center, Virtual Data Center, Nivola) – ambienti di produzione e non produzione
<b>Progetti Infrastrutturali</b> (sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali,...) <b>Attività di manutenzione infrastrutturale</b> (manutenzioni hardware acquisite, manutenzione di apparati specialistici,...)

## 1.2. 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 ordinario.

Nel caso di Enti in regime di esenzione IVA, il corrispettivo unitario riportato a listino deve intendersi come valore a preventivo, comprensivo del recupero dell'IVA indetraibile, 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, riportati sia al netto sia al lordo dell'IVA ordinaria, devono essere considerati impegnativi e quindi non passibili di variazione in fase di consuntivazione.

Il listino prevede dunque prezzi differenziati per i clienti in esenzione e i clienti ordinari: la base netto IVA è la stessa, per i clienti ordinari si applica l'IVA prevista e per i clienti in esenzione si recupera l'IVA indetraibile.

Il CSI Piemonte assicura la correttezza delle operazioni di elaborazione, il costante aggiornamento normativo mirato all'adeguamento del software con modalità concertate con i consorziati e l'esecuzione delle operazioni di correzione dati richieste dai Consorziati stessi. L'esattezza e l'aggiornamento dei dati immessi, la correttezza delle parametrizzazioni, delle configurazioni, dei risultati ottenuti tramite le elaborazioni dei dati, fatto salvo quanto sopra espresso, è di responsabilità dei Consorziati.

## 1.3. Contenuti del Catalogo

La realizzazione e la gestione di servizi informatici costituisce uno dei principali compiti istituzionali del CSI Piemonte il quale struttura la propria organizzazione e definisce i propri piani di sviluppo e ricerca, con particolare riferimento all'erogazione di servizi connessi all'esercizio delle funzioni di competenza degli Enti consorziati.

La gestione delle infrastrutture fisiche e dei servizi ad esse connessi si caratterizza come elemento fondante di un modello basato sulla costruzione di piattaforme condivise, sull'interoperabilità, sulla condivisione e valorizzazione dei dati.

In questo scenario è inoltre fondamentale la sicurezza per garantire l'affidabilità dei processi, dei dati elaborati e dei servizi resi al cittadino e promossi dall'Organizzazione attraverso lo sviluppo di una diffusa e generalizzata cultura della sicurezza per ciascuno dei propri lavoratori (si veda in merito a questo l'Allegato 3.2 sulla "Politica del Sistema di Gestione Integrato").

Dal punto di vista dei servizi erogati, i contenuti del presente Catalogo sono strettamente correlati all'organizzazione del Sistema Informativo gestito dal CSI per conto dei Consorziati, comprendente 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 sistema gestito 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 Cliente in merito alle scelte organizzative del proprio sistema informativo.

All'interno del Sistema Informativo si riscontra una variegata combinazione di componenti, soluzioni e servizi: alcune di uso generalizzato e trasversale realizzate su investimento del Consorzio, altre realizzate con investimento condiviso dei Consorziati, altre ancora specifiche del singolo Consorziato.

Oltre ai sistemi informativi dei tre enti principali Consorziati, Regione Piemonte, Città di Torino e Città Metropolitana di Torino, quali insiemi di servizi messi a disposizione di ognuno, in parte dedicati al singolo Cliente, in parte condivisi tra più enti, all'interno del Catalogo è presente un'ampia gamma di servizi rivolti ad altri Enti quali Aziende Sanitarie, Enti Locali, Agenzie che arricchiscono e supportano i singoli sistemi informativi facilitando la gestione di funzioni istituzionali trasversali.

Dal punto di vista dell'ambito verticale, i servizi sono raggruppati in **Aree Logiche Omogenee** (ALO), messe a disposizione degli utilizzatori per accompagnare uno specifico processo di materia, che comprendono componenti applicative, basi dati e front-end che presentano un elevato grado di omogeneità tematica, coesione tecnica e funzionale e che possono essere dislocate su piattaforme differenziate. Le ALO sono finalizzate a migliorare l'efficienza dei servizi, ridurre i costi di gestione e fornire un impianto architettonico in grado di offrire soluzioni snelle e time to market, superando l'obsolescenza tecnologica, sfruttando la flessibilità del cloud, avendo una maggior standardizzazione.

Di fatto permettono di avere un sistema ibrido, che non necessita di far migrare in costose operazioni "big-bang" i software, ma che prevede un approccio graduale attraverso l'integrazione tra i servizi Cloud e quelli presenti in Enterprise.

Di seguito l'elenco delle ALO attualmente presenti all'interno del Sistema Informativo gestito dal Consorzio.

<b>Elenco Aree Logiche Omogenee (ALO)</b>
Agricoltura
Ambiente ed Energia
Attività Produttive
Aziende Sanitarie
Catasto e Fiscalità
Comunicazione e accesso
Cultura
Demografia
Edilizia
Facility management
Flussi Documentali e dematerializzazione
Istruzione
Lavoro Formazione Professionale
OpenGov
Pagamenti Elettronici
Procurement
Sanità Regione
Servizi Contabili
Servizi Formazione
Servizi infrastrutturali
Servizi per le risorse umane
Sicurezza
Supporto alla programmazione e al monitoraggio
Territorio
Trasporti
Turismo e Sport
Web
Welfare Sociale

## 1.4. Criteri definizione congruità tecnico economica delle CTE e PTE

Il catalogo è stato costruito per agevolare il processo di definizione della congruità, in particolare per i seguenti aspetti:

- i servizi erogati dal CSI e rappresentati nel catalogo sono in linea con i servizi offerti dal mercato, con l'eccezione di alcuni servizi che non sono reperibili sul mercato e che vengono di conseguenza esplicitamente rappresentati in catalogo come servizi peculiari CSI;
- le metriche utilizzate per i servizi di mercato sono le metriche utilizzate nelle gare che sono di riferimento per la Pubblica Amministrazione in generale (Consip) o per il territorio piemontese in particolare (SCR o CSI direttamente). Per i servizi peculiari CSI si utilizzano dei driver che consentono, nella maniera più equa ed oggettiva possibile, di ribaltare i costi sostenuti sui clienti;
- le tariffe per i servizi di mercato sono quelle delle gare di riferimento della Pubblica Amministrazione in generale (Consip) e del territorio piemontese in particolare (SCR e CSI), le stesse gare che utilizza il CSI per approvvigionarsi sul mercato. Per i servizi peculiari si ribaltano sui clienti i costi interni ed esterni sostenuti, utilizzando, come detto, dei driver il più possibili equi ed oggettivi;
- la metodologia di misurazione dell'asset applicativo standardizza i comportamenti in azienda (CSI) rispetto ai diversi clienti, eliminando eventuali retaggi del diverso passato, e diventerà il riferimento per le eventuali future gare che CSI direttamente o tramite SCR potrà elaborare;
- i prezzi riportati a listino sono due per i clienti ordinari, pari rispettivamente al valore di mercato al netto e al lordo dell'IVA; per i clienti in esenzione hanno valore comprensivo del recupero dell'IVA indetraibile.

Per quanto riguarda il controllo delle quantità si sono impostati una serie di criteri e di meccanismi di controllo:

- per i servizi di Governance si fa riferimento a due Benchmark (Assinter e CIPA), dai quali è possibile definire un limite massimo di Ricavi di Governo pari al 28% dei Ricavi complessivi;
- per il supporto di primo livello il minutaggio è quello effettivamente registrato;
- per il supporto di secondo livello si è deciso di predisporre un sistema di WBS coincidente con tipologie di ticket che consente un'analisi ex post per definire eventuali azioni correttive laddove l'utilizzo dovesse risultare anomalo;
- per la gestione, la manutenzione e lo sviluppo di applicazioni e piattaforme, di proprietà del cliente o di proprietà del CSI, è stata definita:
  - una metodologia di valorizzazione del valore dell'asset a partire dal numero dei Function Point in esercizio;
  - una metodologia di calcolo del valore dei servizi collegata al valore dell'asset. In particolare, per le MEV e gli sviluppi, si utilizza, per la valorizzazione dei progetti, la stessa metodologia di valorizzazione dell'Asset di modo che, una volta che il software sviluppato entra in esercizio, il valore del progetto può andare direttamente ad aumentare il valore dell'Asset;
  - solo per alcune piattaforme minori non è stato possibile utilizzare il suddetto approccio e, considerandoli come servizi peculiari, i servizi relativi a queste piattaforme vengono gestiti al costo;
- per i servizi infrastrutturali, con l'esclusione dei servizi peculiari CSI gestiti al costo, tutti i servizi sono legati agli asset specifici (server, device, ...) o sono tariffati a figura professionale.

## 1.5. Applicabilità del Listino, modalità di valorizzazione, offertazione, 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 gestito, il CSI nel corso dell'ultimo trimestre di ogni anno procede, per ciascun Consorzio, sia in regime di esenzione IVA sia in regime IVA ordinario 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.

Gli elementi di costo che determinano il valore economico del servizio che viene offerto ad un Cliente sono le grandezze su cui è articolato il Catalogo.

Possono costituire eccezione i fondi Europei e i progetti co-finanziati che possono rientrare in un processo di offertazione e di rendicontazione differenti in quanto talvolta dipendenti dalle logiche di funzionamento di gestione dei programmi generalmente delegati alle amministrazioni a livello nazionale e decentrato: le attività finanziarie con Fondi non di Bilancio ordinario possono non venire quindi valorizzate a listino perché governate dalle regole previste dai Programmi specifici che le finanziano (es. POR, PON, etc).

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

Al termine dell'esercizio, il 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 Cliente 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.

### 1.5.2. Enti Consorziati in regime IVA ordinario

Ai fini della comunicazione dei preventivi di costo verso i committenti in regime IVA ordinario, il CSI impiega **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.

### 1.5.3. 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 marzo 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.

In particolare, i prezzi riportati a listino sono due per i clienti ordinari, pari rispettivamente al valore di mercato al netto e al lordo dell'IVA; per i clienti in esenzione hanno valore comprensivo del recupero dell'IVA indetraibile.

## 1.6. Gestione del transitorio

Le linee guida del presente catalogo si applicano ai nuovi progetti e servizi, con validità a partire dal 1° gennaio 2021, mantenendo una continuità su quanto già in essere in merito ai seguenti aspetti:

- le **PTE già emesse** che non terminano nel corso dell'anno precedente l'applicazione del nuovo catalogo rimangono valide, proseguendo in continuità ed eventualmente adeguandosi al nuovo modello sulla struttura dei sistemi interni mediante una rimappatura dei servizi che non richiede una revisione di offerta;
- la **valorizzazione dell'asset** sarà effettuata internamente ex-post con la modalità attuale (*si veda il modello al paragrafo 2.3.1.1 Misurazione Function Point*) e nel rispetto delle linee guida e del processo definiti, nelle more dell'individuazione di un eventuale strumento automatico di misurazione o di un ente terzo che consentiranno di ridefinire eventualmente la dimensione dell'asset complessivo sulla base delle linee guida dello strumento o del servizio individuato, con conseguente revisione delle linee guida attuali; in particolare, per i prodotti gestiti le baseline sono misurate e mantenute aggiornate secondo il processo interno previsto per la misurazione;
- sulla base della fattibilità tecnica degli attuali strumenti a supporto delle attività di servizio e del modello del catalogo, la **rendicontazione del servizio di primo contatto** (CUC, Centro Unico di Contatto) avverrà utilizzando la metrica dei ticket chiusi. A fronte di un servizio rendicontato sulla base dei minuti erogati, si stima una durata media del ticket di accoglienza di 5 minuti e 30 secondi.

## 2. Catalogo e Listino

### 2.1. Governance

La Governance è l'insieme di attività e funzioni IT che consentono la gestione del consorzio, l'innovazione e l'evoluzione dei sistemi, le strategie di sourcing, la relazione con il cliente, la gestione della domanda, la definizione di policy e linee guida.

Sono soggetti al servizio di Governance gli Enti che hanno una complessità dei servizi tale da richiedere appunto un'attività di Governo complessivo. Il fattore di complessità dei servizi è stato definito in base ad alcuni parametri:

- configurazione dei servizi in una CTE dedicata;
- numero di servizi superiore a 10;
- valore di corrispettivo su base annua al di sopra dei 100.000€.

Tutte le attività della governance saranno offerte all'Ente con un unico valore per singola attività di Governance: a livello di consuntivo, dai corrispettivi rendicontati su un unico valore sarà fornito all'Ente uno strumento di navigazione per visualizzare il dettaglio dei costi sostenuti relativi al singolo deliverable.

In funzione delle attività svolte, i corrispettivi possono essere calcolati:

- mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno. Questa metodologia viene applicata a quelle attività di Governo che vengono svolte trasversalmente agli Enti;
- mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

#### 2.1.1. Digital innovation

##### Descrizione

Nella Digital innovation rientrano le attività svolte sui temi dello sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali, come:

- A. Attività di ricerca e prototipazione ad investimento interno e finalizzate all'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e servizi anche tramite studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi, anche finalizzati alla condivisione di elementi propedeutici alla redazione di offerte;
- B. consulenza ad alto livello sull'uso del sistema e delle sue componenti, o in relazione ai processi e all'operatività del personale dell'Ente che presuppongono la conoscenza della relativa tematica;
- C. 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;
- D. supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione inter-ente al fine di avviare iniziative di riuso di applicazioni specifiche;
- E. Attività di introduzione di soluzioni, tecnologie e pratiche volte al miglioramento e all'efficienza dei servizi o finalizzate a supportare innovazione e trasformazione digitale

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.

### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Report e positioning CSI su technical driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità del trend tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull'impatto economico rispetto all'introduzione del tech trend (Business Case)	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
B)	Report di natura organizzativa sulle modalità di traduzione dell'innovazione in environment IT complessi	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
C)	Report attività previsionale/erogata sulle diverse materie di competenza rispetto all' ambito normativo	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
D)	Report di consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della cooperazione e del riuso	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
TRASVERSALE	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
	delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)		

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

### 2.1.2. Architetture, security, evoluzione sistemi

#### Descrizione

Nelle Architetture, security, evoluzione sistemi rientrano le attività di 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, quali:

A. Definizione best practice e linee guida:

- delle architetture in sinergia con asset management,
- del blueprint, dei kit di sviluppo e del ciclo di vita del software in linea con l'approccio DevSecOps e le nuove tecniche di sviluppo derivate dalle pratiche di intelligenza artificiale,
- degli standard d'integrazione e di sicurezza e dell'architettura (API, blockchain, ecc..),
- delle infrastrutture, del cloud e delle architetture As A Service;

B. Definizione della roadmap di evoluzione tecnologica rispetto ai trend di mercato e ai possibili spunti prodotti da attività di Digital Innovation nei diversi ambiti:

- Infrastrutture e Cloud, Rete, sicurezza, data management & analytics, interoperabilità, blockchain, AI, multicanalità e user experience, IoT, Platform As A Service e Low Code, Microservizi, Ecosistemi ad API, Identità Digitale
- Monitoraggio del change applicativo tramite verifica costante della qualità del software, della difettosità, delle vulnerabilità, dell'utilizzo di tecnologie deprecate
- Automazione verifiche sulla delivery applicativa e monitoraggio dei livelli di performance e disponibilità applicativi in esercizio;

C. Linee guida e practice di applicazione e adozione dell'Open Source in linea con standard nazionali e pubblicazione in riuso dei progetti;

D. Supporto alla valutazione di merito delle scelte di soluzioni tecnologiche, pacchetti applicativi, proposizioni custom dei vendor rispetto alle linee guida architetturali e alle verifiche sui riusi;

E. Security Management: l'attività è volta a tutelare la privacy, l'integrità e la continuità dei servizi della PA. Comprende attività di monitoraggio, individuazione e mitigazione delle minacce di tipo informatico comprensiva delle attività di analisi della sicurezza infrastrutturale ed applicativa, valutazione del rischio associato; implementazione e mantenimento di misure atte ad assicurare la massima sicurezza nell'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 e dei servizi;

F. supporto specialistico sia in tema di infrastrutture tecnologiche di carattere consulenziale per avvio di nuove iniziative sia in materia di Servizi di Continuità e Disaster Recovery, per assicurare la continuità dei propri servizi affrontando in maniera strutturata tutti gli aspetti organizzativi, procedurali e infrastrutturali.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.

#### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Cartografie e mappatura architetturale dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
A)	Blueprint architetturale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
A)	Linee guida di sviluppo codice sicuro	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
B)	Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
D)	Report delle verifiche e review architettonici dei progetti e dei riusi	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
E)	Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali. O su evento.	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
F)	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

### 2.1.3. Procurement

#### Descrizione

Nel Procurement rientrano le seguenti attività:

- elaborare la proposta del Programma Biennale degli acquisti e la pianificazione complessiva degli approvvigionamenti
- individuare le migliori strategie di gara e di approvvigionamento
- definire i capitolati di gara, disciplinari di gara e documentazione a corredo, gestione procedure su strumenti telematici di procurement;
- gestire le procedure d'acquisto di beni, servizi e lavori in ottemperanza alla normativa di settore
- clausole contrattuali passive dei servizi esterni;
- monitoraggio gare con avanzamento periodico;
- conduzione Indagini di mercato (anche nell'ambito delle valutazioni comparative art 68 CAD), manifestazioni di interesse, consultazioni preliminari di mercato per verifiche infungibilità di beni e servizi;
- gestione della finalizzazione degli acquisti (ad es. meeting, commissioni di gara, adempimenti amministrativi relativi alla procedura di gara, formalizzazione del contratto di appalto);
- gestione, monitoraggio e supporto della fase contrattuale (redazione atti di modifica o integrazione, applicazione penali, contestazioni, reclami, formalizzazione provvedimenti autorizzazione subappalti);
- gestione dell'esecuzione delle forniture contrattuali a garanzia della qualità del servizio o della fornitura, adeguatezza delle prestazioni o raggiungimento degli obiettivi; rispetto dei tempi e delle modalità di consegna; adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte; soddisfazione del cliente o dell'utente finale;

- controllo amministrativo-contabile della spesa legata all'esecuzione del servizio o della fornitura ed alla verifica finale di conformità nei servizi e nelle forniture (Certificazione dell'ultimazione delle prestazioni ex art. 25 del DM del MIT n. 49);
- gestione delle Schede per l'Osservatorio Regionale dei Lavori Pubblici (SOAP).

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.

#### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€</li><li>• Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale</li></ul>	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

### 2.1.4. Account management

#### Descrizione

Nel servizio sono comprese:

- A. Gestione della relazione con i committenti sotto il profilo della definizione di Piani di attività annuali o pluriennali, definizione dei rapporti contrattuali e convenzionali, monitoraggio e gestione dei contratti e delle convenzioni;
- B. Gestione del rapporto contrattuale con i committenti attraverso il governo del processo di preventivazione, offertazione e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica;
- C. Facilitazione del rapporto tra le strutture organizzative del cliente e le strutture organizzative del CSI, volte all'individuazione di opportunità di sinergie e alla risoluzione di criticità;
- D. Supporto ad attività di audit e di customer satisfaction, sia presso il committente che interne, volto a garantire la qualità dei processi di servizio;

- E. Attività di supporto e diffusione servizi condivisi (ad esempio, piattaforme applicative, datacenter, altri servizi di outsourcing e di supporto, quali gestione rete e fonia conto terzi, gestione servizi dopo, formazione, digital upskilling e change management, etc.).

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.

#### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A-B-C-D)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
E)	Se applicabile al committente: Documento di rendicontazione quali-quantitativa (ad esempio, tasso incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.1.5. Demand management

### Descrizione

Nel Demand management rientrano le attività di:

- A. Raccolta e gestione delle richieste dei committenti;
- B. 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;
- C. Attività correlate alla redazione ed emissione delle offerte tecnico-economiche (ovvero della predisposizione dei requisiti per capitolati);
- D. Supporto per l'elaborazione del Piano triennale dei sistemi. Il piano viene redatto in collaborazione con l'Account di riferimento;
- E. Supporto al reengineering dei processi delle amministrazioni, prerequisito necessario per il ripensamento degli interventi di sviluppo e di revisione di applicazioni ICT, nonché efficientamento complessivo dell'organizzazione in termini di risorse, tempi di risposta, efficacia dei sistemi informativi, costi in fase di mutamento organizzativo;
- F. Disegno delle soluzioni applicative e infrastrutturali in coerenza con gli indirizzi strategici, le scelte architettoniche e tecnologiche del Sistema Informativo dell'Ente.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (o articolato per ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.

### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa in merito alle Proposte Tecniche Economiche: la gestione della domanda, la predisposizione degli studi iniziali e delle viste d'insieme, la predisposizione del documento, la misurazione degli effort e dei function point	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
B) C)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla revisione ed aggiornamento del Programma triennale (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

<b>Attività</b>	<b>Deliverable</b>	<b>Periodo di riferimento</b>	<b>Scadenza</b>
D)	Redazione del Piano triennale dei sistemi, in collaborazione con gli Enti coinvolti	Annuale	30 settembre dell'anno in corso
E)	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
F)	Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, fp qualificati, architetture applicative o d'intervento definite, etc.)	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.1.6. Program and Service management

### Descrizione

Rientrano nel Program e Service management le attività di:

- A. pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento delle attività di realizzazione ed avvio dei progetti e/o successiva erogazione dei servizi previsti così da garantirne l’efficacia (capacità di raggiungere l’obiettivo contrattualmente definito), e l’efficienza (capacità di ottenere il risultato atteso con i minori mezzi o il maggior risultato con i mezzi a disposizione) nel rispetto dei vincoli progettuali o di servizio definiti;
- B. Supporto per attività accessorie allo sviluppo software (predisposizioni analisi funzionali, studi di fattibilità, test case, attività Di testing, tracciamento enhancement o richieste di microevolutive/evolutive, etc.).

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l’intero Cliente (articolato per ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all’effort impiegato per svolgere le attività.

### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Report delle attività legate al piano, ai progetti strategici e al loro monitoraggio</li><li>- Report e pubblicazione dashboard andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e sla management</li></ul>	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
B)	Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti (ad esempio, numero test case redatti, gg/uu spese per testing o analisi stesura funzionale, etc.)	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.1.7. Compliance, certificate and GDPR

### Descrizione

Nel Compliance, certificate e GDPR rientrano le attività di:

A. Compliance Management:

- definizione, implementazione e gestione di policy, linee guida e regolamenti atti ad assicurare la conformità dei servizi forniti alle normative di riferimento,
- Gestione, manutenzione e aggiornamento framework certificazioni;

B. Mantenimento e aggiornamento delle evidenze di accountability:

- piani di Formazione, Audit interni e su fornitori, documentazione di applicazione della privacy by design etc.,
- Mantenimento di una anagrafica prodotti interna CSI con le informazioni salienti sulla tipologia di dati trattati e le misure di sicurezza applicate;

C. Supporto e assistenza all'ente al titolare sugli specifici trattamenti nel garantire il rispetto degli obblighi del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento (supporto alle DPIA, valutazione dei rischi, etc.).

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.

### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per compliance GDPR 679/2016 e dell'esito delle certificazioni (es. ISO27001, e aderenza a ISO27017, ISO27018)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
B)	Report evidenze di accountability GDPR CSI: <ul style="list-style-type: none"><li>- Programma e sintesi degli audit interni/esterni realizzati</li><li>- Evidenza Nomine di sub-fornitori</li><li>- Report di sintesi dei prodotti sottoposti a VA</li><li>- Report di sintesi dei prodotti di cui si è applicata la PbD</li></ul>	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Report di sintesi delle soluzioni su cui si è applicata l'analisi dei rischi</li> <li>- Piano di formazione applicato ai dipendenti CSI</li> </ul>		
C)	<p>Relazione sulle attività di supporto in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- affiancamento /assistenza nell'analisi di DPIA</li> <li>- supporto tecnico in caso di data breach</li> <li>- affiancamento nella valutazione di adeguatezza misure di sicurezza</li> <li>- partecipazione agli incontri con DPO e referenti dell'ente</li> <li>- attività di supporto/informazione/formazione spot verso l'ente (quando non già contabilizzate in progetti specifici)</li> </ul>	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.1.8. Asset management

### Descrizione

Nel nuovo listino la condivisione degli asset gestiti diviene di fondamentale importanza per la determinazione dei valori economici. Alcuni esempi:

- I Servizi infrastrutturali di base (Datacenter, Virtual data center e Nivola) saranno valorizzati in base alle quantità erogate: VM, PaaS;
- I Servizi di conduzione tecnologica e middleware saranno definiti in base ai bundle/VM/Server gestiti;
- Le PDL, i device RDS e altri servizi tecnologici avranno ricavi basati su quantità erogate;
- I canoni di conduzione per le applicazioni e per le piattaforme applicative saranno basati su baseline misurate in Function Point (IFPUG o COSMIC trasformati in IFPUG-equivalenti) e sul valore del software di mercato o sui giorni persona laddove le attività svolte non siano misurabili in Function Point.

Diviene ancora più che in passato fondamentale governare i processi di mantenimento e gestione degli asset: sarà quindi necessario coordinare attività di stima, di sviluppo (non solo del software) e di rilascio poiché altereranno le baseline di riferimento (ad esempio, rilascio server, consolidamento infrastrutturale, refresh tecnologici su endpoint).

Il nuovo modello prevede un'innovazione dei processi di mantenimento degli asset, attualmente supportati da sistemi interni quali anagrafica prodotti e CMDB sulla base di attività di analisi mirata allo scouting di best practices e iniziative condotte da altri Enti, con la valutazione, in conseguenza, di metodologie, processi e strumenti utili a migliorare e automatizzare le attività di stima, controllo e rimodulazione delle baseline.

Tale percorso potrà avviarsi in concomitanza con l'introduzione del presente catalogo, consentendo nell'arco del 2021 l'aggiornamento delle quantità sottostanti ai ricavi previsti, con una roadmap che conduca alla costruzione di un'area dedicata alla pubblicazione degli asset di pertinenza del cliente fornendo la disponibilità di un datamart per analisi utente (serie storiche, correlazioni dati, oltre a report preformati) e di una dashboard navigabile.

Nel servizio sono comprese le attività di:

- A. raccolta, mantenimento, data quality e reporting del patrimonio informativo sugli asset in uso di titolarità del Cliente, anche al fine di supportarlo, anche per mezzo dell'Enterprise Architecture, nell'adozione di programmi di evoluzione degli asset stessi, indirizzando le decisioni su investimenti e interventi di manutenzione;
- B. consolidamento delle baseline e di governo dei processi di mantenimento dello stato informativo degli asset (anche tramite strumenti di monitoraggio o di rilevazione automatica);
- C. esposizione delle rendicontazioni degli asset, in fasi di preventivo, andamentali e di consuntivo.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni*

*organizzative, figure professionali AGID e di gara) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.*

#### **Deliverable previsti**

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Baseline asset per cliente	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento 30/9 per l'asset applicativo
B) C)	Documento di rendicontazione qual-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### **Livelli di Servizio**

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.1.9. Revenue and cost management

### Descrizione

Nel Revenue and cost management sono previste le:

- A. Attività relative alle operazioni di analisi, pianificazione, monitoraggio e controllo e consuntivazione dei ricavi e dei costi e degli asset patrimoniali;
- B. Attività di supporto ai processi di budgeting, capacity planning, forecasting, etc.; adeguamento e review catalogo (in allineamento con attività di accounting, demand, architetture, etc.);
- C. Attività relativa ai processi amministrativi e contabili (gestione degli ordini clienti e della relativa fatturazione, gestione della fase contrattuale degli acquisti relativa alla fatturazione, gestione delle rilevazioni contabili economiche e patrimoniali, gestione degli adempimenti di legge verso gli enti consorziati (es. asseverazione crediti e debiti reciproci, comunicazione dati per i Bilanci consolidati));
- D. Gestione e programmazione finanziaria delle entrate e delle uscite finalizzate alla tenuta dell'equilibrio finanziario;
- E. Consulenza fiscale finalizzata ad assicurare la compliance rispetto alle disposizioni normative in materia di imposizione diretta ed indiretta e la rispondenza dei processi amministrativi e contabili alle norme civilistiche e tributarie di riferimento, anche redigendo studi e pareri su specifiche fattispecie.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.

### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A) B)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati, la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte  Reporting amministrativo, contabile e gestionale  Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A) B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
A) B)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.1.10. Performance and SLA management

### Descrizione

Il nuovo modello prevede una rimodulazione degli attuali indicatori rispetto al mutato contesto di catalogo e listino, con la possibile proposizione di ulteriori indicatori utili a dare copertura alle attività descritte nel presente catalogo. In termini operativi è quindi necessario avviare un percorso di adattamento dei sistemi e di costruzione di SLA che contemplino non solo i servizi erogati, ma anche gli aspetti progettuali.

Rispetto al framework logico proposto si ipotizza la costruzione di un servizio di reporting, su dati cristallizzati e allineati ai momenti di chiusura amministrativo/contabile trimestrali, con una soluzione resa disponibile agli Enti e navigabile ai livelli informativi concordati. Il passaggio quindi da un report statico a una dashboard navigabile prevede un percorso incrementale su cui portare i diversi cluster di indicatori, con una roadmap implementativa nell'arco del 2021.

Inoltre, gli indicatori attuali vertono in prevalenza su servizi in continuità e sono declinati sulla base degli standard ITIL: l'ipotesi è di estendere il modello al mapping e all'esposizione delle dimensioni progettuali, avviando un percorso di adattamento dei sistemi e di costruzione di un nuovo modello di reporting, da rendere disponibile ai clienti, per consentire il monitoraggio e la gestione degli eventi di progetto (ad esempio, modifiche al perimetro funzionale, eventuali ripianificazioni).

Nel Performance and SLA management sono previste le attività di:

- A. Gestione della qualità e quantità dei servizi offerti ai clienti, definendo in dettaglio quali servizi e con quali caratteristiche di qualità e quantità, loro performance e availability. Tutto ciò che è soggetto ad un livello di servizio deve essere misurabile e il monitoraggio deve corrispondere alla vera percezione del servizio, cioè deve essere end-to-end. Il processo di Gestione dei Livelli di Servizio negozia, documenta, concorda e rivede i requisiti e gli obiettivi di business, all'interno dei Requisiti dei Livelli di Servizio e del Contratto dei Livelli di Servizio. Il processo negozia e concorda anche gli obiettivi di supporto contenuti nei Contratti dei Livelli Operativi (OLA) con i team di supporto e nei Contratti di Subfornitura (UC) con i fornitori, per assicurare che questi siano allineati con gli obiettivi di business contenuti negli SLA;
- B. Mantenimento catalogo dei servizi e relativa gestione del ciclo di vita in coordinamento con processi di architetture;
- C. Monitoraggio e costruzione reporting/dashboard per le diverse entità relative all'offering CSI: Servizi in continuità e progetti a uso interno e a uso clienti.

Le performance dell'andamento delle attività dell'Ente saranno calcolate sulla base degli SLA applicabili all'Ente stesso e sarà definita una soglia complessiva da raggiungere.

La misurazione delle performance complessive del sistema ed il monitoraggio degli SLA definiti contrattualmente con gli Enti prevede un meccanismo di collegamento con il sistema di incentivazione aziendale, in co-responsabilità con gli Enti, in particolare sulla retribuzione variabile di Dirigenti, Quadri ed Impiegati aventi ruoli di responsabilità nel merito di Progetti e Servizi relativi alle diverse tematiche applicative e alla gestione dei prodotti verso gli Enti.

Il raggiungimento della soglia definita sarà una delle condizioni economiche aziendali abilitanti per l'erogazione dell'incentivo; nel caso di mancato raggiungimento della soglia definita per gli SLA, l'incentivo non sarà erogato a favore del meccanismo di risparmio di cui beneficeranno gli Enti attraverso il conguaglio dei costi. Nel caso di responsabilità riconosciuta da parte di un fornitore terzo sui servizi che hanno

determinato il degrado dei livelli di servizio, il meccanismo sarà gestito attraverso un rimborso sul contratto del fornitore individuato, di cui si terrà conto in fase di conguaglio.

#### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

Il servizio consiste di attività valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale sui ricavi delle attività previste in CTE con esclusione delle attività di Governo stesse: la percentuale viene calcolata sulla base della valorizzazione a tariffa professionale di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) del personale CSI per i costi interni e del ribaltamento dei costi per il personale esterno.

#### **Deliverable previsti**

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Catalogo dei servizi e cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
B)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento
C)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento

#### **Livelli di Servizio**

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

### 2.1.11. Listino Governance

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Digital Innovation	% sui ricavi al netto dei Ricavi da Governo e dei Ricavi degli enti esclusi dal Governo	2,41%	2,41%	2,41%	Tariffa
Architetture, security, evoluzione sistemi	% sui ricavi al netto dei Ricavi da Governo e dei Ricavi degli enti esclusi dal Governo	3,50%	3,50%	3,50%	Tariffa
Procurement	% sui costi di acquisto per attività dirette (eccetto clienti esclusi)	3,99%	3,99%	3,99%	Tariffa
Account management	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/Costo
Demand management	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/Costo
Program and service management	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/Costo
Compliance, certificate and GDPR	% sui ricavi al netto dei Ricavi da Governo e dei Ricavi degli enti esclusi dal Governo	2,02%	2,02%	2,02%	Tariffa
Asset management	% sui ricavi al netto dei Ricavi da Governo e dei Ricavi degli enti esclusi dal Governo	1,59%	1,59%	1,59%	Tariffa

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Revenue and cost management	% sui ricavi al netto dei Ricavi da Governo e dei Ricavi degli enti esclusi dal Governo	4,38%	4,38%	4,38%	Tariffa
Performance and SLA management	% sui ricavi al netto dei Ricavi da Governo e dei Ricavi degli enti esclusi dal Governo	1,70%	1,70%	1,70%	Tariffa

### 2.1.12. Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara di riferimento	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
Digital Innovation	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato
Architetture, security, evoluzione sistemi	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato
Procurement	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato
Account management	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	giorni/uomo	Consuntivazione giornate	Figure professionali valorizzate con tariffe di mercato

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara di riferimento	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
Demand management	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	giorni/uomo	Consuntivazione giornate	Figure professionali valorizzate con tariffe di mercato
Program and service management	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	giorni/uomo	Consuntivazione giornate	Figure professionali valorizzate con tariffe di mercato
Compliance, certificate and GDPR	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato
Asset management	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato
Revenue and cost management	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato
Performance and SLA management	Mercato (*)	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	N.A.	Canone flat	(*) Percentuale costruita valorizzando le figure professionali con tariffe di mercato

## 2.2. Supporto

### 2.2.1. Supporto continuativo (BPO)

#### Descrizione

Nel Supporto continuativo (BPO) sono previste le *attività di supporto all’Ente*, nella gestione quotidiana delle attività operative di business tipiche della struttura, eventualmente erogate presso la sede dell’Ente, come ad esempio:

- supporto operativo alla gestione di informazioni e attività di contesto;
- funzionali alle esigenze di utenti diversi: funzionari, responsabili, dirigenti;
- supporto ai processi amministrativi e relazionali a personale apicale degli enti;
- supporto alla logistica operativa dell’Ente;
- 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;
- attività di Data Analytics che includono l’aggiornamento di sistemi decisionali e geografici dall’alimentazione e aggregazione delle basi dati al delivery delle informazioni; comprende elaborazione di indicatori di sintesi, attività di analisi statistica, servizi di data quality, data insights e anonimizzazione dei dati, 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;
- rilevamento dati geografici e alfanumerici tramite acquisizioni sul campo, digitalizzazione di documenti, immagini e dati;
- monitoraggio e gestione dei servizi;
- predisposizione e gestione del database della conoscenza

Queste attività, per loro natura, non saranno registrate nel sistema di trouble ticketing.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta per intero Cliente o articolate per Soluzione Applicativa / ALO in base a quanto concordato con il Cliente. Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all’effort impiegato per svolgere le attività.

#### Congruità

I fattori che determinano la congruità del servizio sono i seguenti:

- le giornate sono concordate con il cliente per il controllo quantità;
- le tariffe applicate sulle figure professionali rendicontate sono allineate alle convenzioni CONSIP (si veda paragrafo 2.5 Figure professionali);
- i costi esterni sono ribaltati senza ricarichi al costo di acquisto al lordo dell’IVA ordinaria.

## Deliverable

Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate.

## Livelli di Servizio

n.a.

### 2.2.2. Centro Unico di contatto (primo livello)

#### Descrizione

Il servizio è finalizzato ad offrire a Cittadini, Imprese ed eventualmente a Enti della Pubblica Amministrazione piemontese informazioni di dettaglio su attività, eventi ed iniziative degli Enti, sia inbound che outbound, tramite operatori specializzati o multicanali (mail, chat).

Il servizio prevede l'accoglienza, la registrazione, la tracciatura delle chiamate e la loro risoluzione e chiusura ove di natura informativa generica, con l'utilizzo di un prodotto di trouble ticket management. Il servizio è erogato mediante l'adozione di un modello organizzativo che prevede l'impiego di risorse esclusive e dedicate.

Le finalità del servizio sono:

- fornire un unico punto di contatto agli utenti;
- rispondere alle richieste provenienti dagli utenti fornendo informazioni generiche concordate con l'Ente Cliente;
- assegnare ad un secondo livello le richieste fuori dal perimetro di competenza;
- gestire il controllo e la chiusura dei ticket per le attività svolte, con relativa notifica all'utente che ha effettuato la richiesta.

Le richieste devono pervenire attraverso i canali dell'assistenza concordati con il Cliente.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (non articolato per Soluzione Applicativa / ALO).

I corrispettivi sono rendicontati sulla base del numero di ticket accolti e della tariffa del singolo ticket, calcolata secondo il modello del servizio di mercato di accoglienza, a partire dalla tariffa a minuto del servizio operatore (gara Consip *Contact Center 2*).

## Congruità

Il fattore che rende congruo il servizio è il fatto che la rendicontazione avviene in modo puntuale per il singolo ticket che è dimensionato sulla base della durata di una chiamata media di accoglienza fissata a 5 minuti e 30 secondi, valorizzati secondo il costo previsto dal servizio di mercato della gara Consip *Contact Center 2* secondo la fascia di acquisto.

## Deliverable

- Rendicontazione Tecnica ed Economica;
- Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Il report prodotto conterrà anche informazioni di dettaglio relative al servizio erogato quali la provenienza della richiesta utente, la soluzione applicativa/componente applicativa su cui si sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi;
- Il CSI offrirà, inoltre, all'Amministrazione tutti i dati relativi alle tempistiche di risoluzione relative ai ticket lavorati in appositi report trimestrali. In aggiunta a tale reportistica, in differita, il CSI si impegna a garantire all'amministrazione l'osservazione dell'andamento del servizio anche con modalità e frequenze differenti.

#### Livelli di Servizio

- ACCTRA – Numero chiamate abbandonate in coda – L'indicatore misura il numero delle chiamate abbandonate in coda rispetto al numero totale di chiamate pervenute sull'operatore al centro unico di contatto su una specifica coda telefonica dedicata.

### 2.2.3. Supporto di secondo livello

#### Descrizione

Il Supporto di secondo livello comprende le attività di supporto, ai committenti e agli utenti, gestibili dai gruppi di lavoro senza soluzione. La ragione di questa continuità può dipendere dalla complessità del sistema, dalla novità del sistema, dalla non convenienza gestionale ed economica nel distribuire le attività con il Punto Unico di Contatto.

In particolare, il servizio esclude la gestione degli incidenti e si focalizza sulla gestione delle service request prevedendo obbligatoriamente la tracciatura delle richieste (eventualmente anche effettuata direttamente al secondo livello per interventi non continuativi concordati direttamente con il cliente) e della loro soluzione con l'utilizzo di un prodotto di trouble ticketing. Comprende le seguenti macro attività:

- **Assistenza tecnica:** attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base, articolate 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, all'insieme di regole fondamentali all'interpretazione dei dati e loro interazione;
  - Informazioni sui servizi erogati.
- **Assistenza specialistica e normativa:** attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche o che presuppongono la conoscenza della relativa tematica e della normativa vigente; prende in carico anche le richieste non risolte dall'Assistenza Tecnica. In genere si tratta di quesiti complessi che richiedono verifiche sulla normativa, sulla documentazione tecnica, interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite dall'applicativo.
- **Trattamento ed elaborazione dati**
  - **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.

- **Elaborazione dati (request):** 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 alla gestione operativa degli applicativi stessi; più in dettaglio comprende:
  - ✓ attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti in genere, 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 configurazione e/o personalizzazione di un sistema informativo esistente necessaria alla gestione di un singolo processo amministrativo. Tali attività non comportano una variazione del valore patrimoniale o della dimensione in Function Point.
- **Gestione identità digitale (IAM):** Il servizio ha l'obiettivo di garantire tutte le attività finalizzate al rilascio ed alla gestione delle credenziali di accesso di utenti per consentire l'accesso ai servizi applicativi ed infrastrutturali secondo regole definite per il loro riconoscimento e la loro profilazione. Inoltre, fornisce, ove prevista, assistenza ai privati per corretta profilazione e/o accesso con certificati di terze parti/CNS alle procedure, compresi i sistemi Legacy in uso presso gli enti. Le utenze gestite possono essere Applicative, ovvero finalizzate all'accesso di un applicativo sviluppato da CSI Piemonte o da esso gestito, oppure Infrastrutturali, ovvero finalizzate all'accesso a strumenti quali Active Directory, FTP, VPN, Tarantella. Le attività si possono riassumere in:
  - Verifica credenziali - soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso;
  - Gestione credenziali di accesso: attiene tutte le attività di gestione dell'identità digitale di un utente; in particolare rientrano in tale voce: rilascio di utenze; rilascio di certificati digitali; revoca delle credenziali; modifica degli attributi dell'identità (e-mail, CF, Ente di appartenenza); gestione di tutte le altre attività legate all'utilizzo di una credenziale.
  - Gestione profilazione: comprende tutte le attività necessarie al corretto accesso all'applicativo specifico: gestione delle richieste di abilitazione di un utente ad un applicativo (abilitazione centralizzata su interfaccia di accesso e/o abilitazione interna all'applicativo); reset della password; disabilitazione agli applicativi; modifica della profilazione; gestione di tutte le altre attività legate all'accesso ad un applicativo.

Il servizio viene previsto a tutte quelle Direzioni che ad inizio anno, anche in base alle attività svolte l'anno precedente, richiedono a CSI Piemonte un impegno sui temi sopra indicati.

A livello di offerta il servizio sarà offerto e rendicontato in CTE con un unico valore per singolo Cliente. Verrà invece rendicontato a livello di costi interni con un dettaglio determinato dalle seguenti dimensioni:

- Cliente
- Tipologia di Fruitore del servizio
- Tipologia di intervento richiesto
- ALO / Soluzione Applicativa

In merito a questa aggregazione dell'informazione relativa al costo interno, al Cliente sarà reso disponibile uno strumento con cui, attraverso un cruscotto navigabile, avrà la possibilità di visualizzare il dettaglio dei costi rendicontati relativi alla singola dimensione di dettaglio.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero Cliente (o articolato per ALO). Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.

### Congruità

I fattori che determinano la congruità del servizio sono i seguenti:

- le quantità sono definite in base alla serie storica degli anni precedenti e conguagliate sulla base dell'effettivo consumo rendicontato;
- le tariffe applicate sulle figure professionali rendicontate sono allineate alle convenzioni CONSIP (si veda paragrafo 2.5 Figure professionali);
- i costi esterni sono ribaltati senza ricarichi al costo di acquisto al lordo dell'IVA ordinaria.

### Deliverable

- Rendicontazione Tecnica ed Economica.
- Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Il report prodotto conterrà anche informazioni di dettaglio relative al servizio erogato quali la provenienza della richiesta utente, la soluzione applicativa/componente applicativa su cui si sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi.
- Il CSI offrirà, inoltre, all'Amministrazione tutti i dati relativi alle tempistiche di risoluzione relative ai ticket lavorati in appositi report trimestrali. In aggiunta a tale reportistica, in differita, il CSI si impegna a garantire all'amministrazione l'osservazione dell'andamento del servizio anche con modalità e frequenze differenti.

### Livelli di Servizio

- Assistenza Tecnica: 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.
- Correzione dati (request): STRTRD – Stratificazione Tempi di Risoluzione Correzione Dati – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione delle richieste che prevedono attività di trattamento dati.
- Elaborazione dati: STRTDC – Stratificazione Tempi di Risoluzione Elaborazione e Gestione Dati – 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).

## 2.2.4. Formazione e change management

### Descrizione

La Formazione e change management comprende le attività:

- 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.
  - di ambiti legati alla compliance, alla gestione dei dati, della sicurezza e di ulteriori possibili settori distintivi per CSI e per gli enti clienti
- Addestramento: attività formativa, in presenza o in rete, 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 offertazione e di rendicontazione

Il servizio viene valorizzato in CTE o in unica offerta PTE con un unico importo per l'intero Cliente (Direzione o Settore Regionale) non articolato per Soluzione Applicativa / ALO.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.

### Congruità

I fattori che determinano la congruità del servizio sono i seguenti:

- le quantità sono definite nel servizio o nel progetto e concordate con il cliente;
- le tariffe applicate sulle figure professionali rendicontate sono allineate alle convenzioni CONSIP (si veda paragrafo 2.5 Figure professionali);
- i costi esterni sono ribaltati senza ricarichi al costo di acquisto al lordo dell'IVA ordinaria.

### Deliverable previsti

Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete.

### Livelli di Servizio

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

## 2.2.5. Listino Supporto

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Supporto continuativo (BPO)	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/Costo
Centro Unico di contatto (primo livello)	ticket (al netto dei ticket per malfunzionamenti)	3,01 €	3,67 €	3,29 €	Tariffa
Supporto di secondo livello	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/Costo
Formazione e change management	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/Costo

## 2.2.6. Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
Supporto continuativo (BPO)	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	giorni/uomo	Consuntivazione giornate	Figure professionali valorizzate con tariffe di mercato
Centro Unico di contatto (primo livello)	Mercato	Contact Center 2	ticket	Rendicontazione quantità	Trasposizione minuti della gara in ticket (1 ticket=5 minuti e 30 secondi)
Supporto di secondo livello	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	giorni/uomo	Consuntivazione giornate	Figure professionali valorizzate con tariffe di mercato

Formazione change management	e	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara	giorni/uomo	Consuntivazione giornate	Figure professionali valorizzate con tariffe di mercato
------------------------------------	---	---------	---	-------------	-----------------------------	--

## 2.3. Sviluppo, gestione e manutenzione

Lo Sviluppo, manutenzione e utilizzo del software è articolato nelle seguenti entità:

- **Gestione e manutenzione correttiva e evolutiva (CTE):** Attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi, nonché la manutenzione evolutiva, correttiva e migliorativa delle applicazioni del Cliente;
- **Sviluppo e manutenzioni evolutive eccedenti il canone (PTE):** progettazione, realizzazione e avviamento del software presso il cliente, nonché la manutenzione evolutiva eccedente la quota prevista dal canone di gestione descritta al punto precedente.

Nei paragrafi successivi sono riportate:

- le **modalità di calcolo del valore dell'asset applicativo** ai fini dell'inserimento nel conto patrimoniale del Cliente e come base di calcolo dei servizi collegati;
- le **modalità di calcolo** e del valore dei servizi collegati al valore dell'asset, ossia il **Canone di gestione e manutenzione** articolato in:
  - ✓ Conduzione applicativa,
  - ✓ Manutenzione correttiva,
  - ✓ Manutenzione evolutiva in CTE.

### 2.3.1. Metodologia misurazione Asset

Il valore dell'Asset applicativo deve essere definito sia al fine della gestione contabile del bene, che per il calcolo del canone di manutenzione.

Per calcolare il valore dell'asset è necessario definire la misurazione complessiva della baseline di un applicativo, come somma dei Function Point IFPUG e COSMIC.

Il valore dell'Asset applicativo viene calcolato nel rispetto delle seguenti metodologie:

- Metodologia di misurazione in Function Point;
- Metodologia definizione valore patrimoniale dell'Asset.

#### 2.3.1.1. Misurazione Function Point

La metodologia applicata per la misurazione in Function Point si basa:

- sullo standard IFPUG FP versione 4.3 (e successive) per le funzioni di interfaccia utente (OLTP, On Line Transaction Processing);
- sulla metodologia COSMIC FP versioni 3.0 (e successive) per quanto riguarda le componenti batch e i Web Services di cooperazione tra le applicazioni;
- sulle linee guida approvate dall'IFPUG per i sistemi GIS e CMS;

- sulla metodologia COSMIC, ed in particolare una linea guida approvata dal COSMICON, per i sistemi decisionali (DWH).

Questa metodologia viene utilizzata per la quantificazione delle attività offerte all'interno delle proposte tecniche verso gli Enti e, all'interno della relazione con i fornitori, per poter misurare le attività richieste in Function Point.

Il portfolio applicativo del CSI Piemonte è stato misurato applicando questa metodologia, sulla base dei prodotti in esercizio all'atto dell'invio delle CTE. Si evidenzia che a fine periodo sarà effettuata la consuntivazione finale dei valori, gestendo le differenze all'interno del conguaglio.

Il processo di misurazione si ispira al modello definito nelle “Best Practices Contrattuali- Vol. 1: Principi ed Assunzioni” rilasciato da GUFPI-ISMA nel 2016.

Tale modello prefigura per ogni sviluppo di prodotto software tre tipologie di attività:

- Attività relative allo sviluppo dei requisiti funzionali del software (cosa fa il software);
- Attività relative allo sviluppo dei requisiti non funzionali del software (come deve essere fatto il software);
- Attività relative alla gestione/governo del progetto.

## Misurazione funzionale

Le forniture di sviluppo o manutenzione evolutiva misurate in Function Point hanno a preventivo un numero di Function Point determinato applicando la metodologia precedentemente descritta.

Nel caso di nuovi sviluppi saranno presenti tutte funzionalità nuove (ADD); nel caso di manutenzione evolutiva, oltre a funzionalità nuove (ADD), potranno esserci delle modifiche a funzionalità esistenti (CHG) o rimozione di funzionalità obsolete (DEL).

Tale distinzione fa sì che la valorizzazione economica del Function Point vari a seconda si tratti di funzionalità ADD, CHG o DEL.

In particolare, sia per la metodologia IFPUG che per quella COSMIC, la valorizzazione economica segue il seguente modello:

- per la funzionalità ADD il function point corrisponde al prezzo del FP;
- per la funzionalità CHG il function point corrisponde al 50% del prezzo del FP;
- per la funzionalità DEL il function point corrisponde al 10% del prezzo del FP.

In particolare, i Function Point COSMIC vengono riportati in “IFPUG equivalenti” mediante l'applicazione della formula:

- **IFPUG-equivalente** = COSMIC / 1,22 (per prodotti che superano i 300 FP COSMIC si applica invece la formula: IFPUG-equivalente = (64+ COSMIC) / 1,22)

## Requisiti non funzionali

Ciascun requisito funzionale dà luogo ad un insieme di funzioni, ognuna delle quali viene valutata in Function Point. Possono anche essere presenti requisiti non funzionali: alcuni di questi possono essere misurati attraverso la metodologia degli SNAP (Software Non-functional Assessment Process e attraverso tassonomie appositamente definite).

Si stima un incremento massimo della tariffa del singolo function point del 30% per la presenza di requisiti non funzionali.

## Servizi accessori

Nei servizi accessori sono comprese le seguenti attività:

- Definizione dei requisiti di dettaglio: definizione di dettaglio dei requisiti funzionali e non funzionali (produzione di una vista d'insieme del sistema), stesura della 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, attività associate al processo di rilascio in esercizio di componenti software nell'ambito di nuovi sviluppi significativi, dimensionamento sistema e progettazione e mantenimento architettura, deployment configurazione e implementazione della schedulazione;
- Test e validazione tecnici: validazione architettura e test prestazionali;
- Attività di progettazione e realizzazione di migrazione dati dai sistemi preesistenti.

Per l'attribuzione delle suddette attività relative ai servizi accessori, si stima una dimensione massima pari al 40% della tariffa del singolo function point.

## Gestione rischi e contingencies dello sviluppo

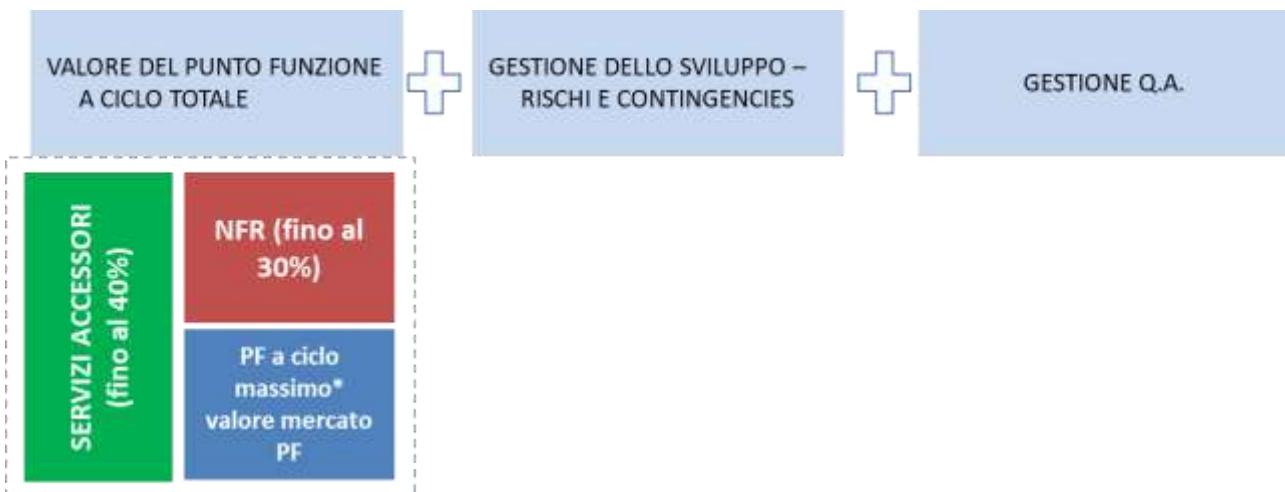
Si stima anche una contingency collegata alla non accuratezza dei requisiti che può portare ad un numero di Function Point consuntivi maggiore di quelli a preventivo con un valore di incremento massimo stimato del 25%, determinato in PF a ciclo totale. Questa quantità è definita in offerta e condivisa con l'Ente.

È inoltre possibile stimare una contingency legata a nuovi requisiti rispetto a quelli inizialmente definiti con un incremento massimo stimato che può valere fino al 30%. La quantità è determinata in base al valore del PF a ciclo totale, viene definita in offerta e condivisa con l'Ente.

Il valore complessivo viene incluso e autorizzato nella PTE o CTE MEV ma rilasciato solo in accordo tra Cliente e CSI.

## Gestione Quality Assurance

È infine possibile preventivare un'attività di Quality Assurance valorizzata a giorni persona che sarà offerta all'interno della PTE o della CTE MEV come attività di *Project management*, con un effort che può valere fino al 20% del valore complessivo.



### Misurazione baseline

Il valore dell'Asset applicativo deve essere definito sia al fine della gestione contabile del bene, che per il calcolo del canone di manutenzione.

Per calcolare il valore dell'asset è necessario definire la misurazione complessiva della baseline di un applicativo, come somma dei Function Point IFPUG e COSMIC.

In particolare, i Function Point COSMIC vengono riportati in "IFPUG equivalenti" mediante l'applicazione della formula:

- **IFPUG-equivalente** = COSMIC / 1,22 (per prodotti che superano i 300 FP COSMIC si applica invece la formula: IFPUG-equivalente = (64+ COSMIC) / 1,22)

La misurazione complessiva della baseline è quindi data dalla formula:

- **Baseline completa (FP)** =  $\sum$ FP IFPug +  $\sum$ IFPUG-equivalente

#### **2.3.1.2. Valore patrimoniale dell'asset**

Per tutto quanto non misurabile in function point, la valorizzazione dell'Asset viene effettuata sulla base dei costi quantificati nelle PTE in giorni di figure professionali e riportato come somma della baseline completa in function point.

Per la valorizzazione dell'Asset ai fini del calcolo dei canoni di conduzione, MAC e MEV/CTE non deve essere considerato il valore degli interventi per cancellare e cambiare punti funzione.

Il valore complessivo dell'Asset, ai fini dell'inserimento nel conto del patrimonio del Cliente o di CSI, è determinato, per applicativi e piattaforme del Cliente, dall'applicazione della formula:

**Valore Asset (€)** = (Baseline completa (FP) \* valore di mercato del FP <sup>2</sup>) \* (1 + (% standard NFR)) \* (1 + (% standard dei servizi accessori)) \* (1+(% Project Management/Quality Assurance)) + valore asset realizzato + valore asset acquisito

e, per piattaforme del CSI, dall'applicazione della seguente formula:

<sup>2</sup> I valori di mercato dei FP sono quelli delle gare SGI lotto 2 (141,98€) e di SGI Sanità (136,75€)

**Valore Asset (€) = ((Baseline completa (FP) \* valore di mercato del FP) \* (1 + (% standard NFR)) \* (1 + (% standard dei servizi accessori)) \* (1+(% Project Management/Quality Assurance)) + (valore asset realizzato acquisito non valorizzabile a Punti funzione))\*(1+% recupero IVA indetraibile per clienti esenti) + recupero altri investimenti interni.**

dove rispettivamente:

- il valore dell'**asset realizzato** è il costo dello sviluppo laddove non sia possibile valorizzare la realizzazione in function point: nel caso di prodotto ad investimento interno, il costo è quantificato al lordo del recupero dell'IVA indetraibile;
- il valore dell'**asset acquisito** è il costo dell'acquisto del prodotto realizzato al lordo del recupero dell'IVA indetraibile;
- il valore del **recupero altri investimenti** è il costo delle attività svolte internamente e ad investimento sul prodotto e non quantificabili con la metrica dei function point.

### 2.3.2. Conduzione applicativa, manutenzione

#### Descrizione

Nel Servizio erogato sono incluse:

- la conduzione applicativa;
- la manutenzione correttiva e migliorativa;
- la manutenzione evolutiva in CTE.

Se i servizi sono acquisiti attraverso una gara specifica, il costo è il ribaltamento del valore della gara. Altrimenti si applicano le logiche che seguono. Di conseguenza, i valori dell'asset sono limitati alle applicazioni/piattaforme non gestite da fornitori esterni attraverso specifica gara. Si evidenzia che a fine periodo sarà effettuata la consuntivazione finale dei valori, gestendo le differenze all'interno del conguaglio.

Di seguito la descrizione dettagliata delle attività comprese:

- **Conduzione applicativa:** attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi (inclusi quelli decisionali e geografici). L'erogazione del servizio è realizzata anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici volti a garantire la standardizzazione e l'ottimizzazione dei processi di monitoraggio, disponibilità, schedulazione e interoperabilità delle soluzioni applicative e delle infrastrutture ad esse dedicate:
  - Accoglienza e verifica malfunzionamenti – accoglie 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 fornite dal Consorzio o previsto contrattualmente. Le segnalazioni di malfunzionamento (incident applicativi) pervenute dall'utente sono escluse dal conteggio dei ticket del Centro Unico di contatto;
  - 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. Può dare origine ad attività di manutenzione correttiva.
  - Back-office 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; attività proattive di prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo; controlli sull'integrità e sulla 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. Può dare origine ad attività di manutenzione correttiva o migliorativa.
- **Manutenzione correttiva (MAC), migliorativa (MAM):**
  - Manutenzione correttiva (MAC): si intende la diagnosi e la correzione degli errori rilevati sulle procedure e sui programmi in esercizio, siano essi imputabili a errori di analisi (diffidenza rispetto ai requisiti concordati e formalizzati con il Cliente), di codice software o di parametri di configurazione. Quanto sopra descritto vale anche per gli ambiti decisionali e geografici;
  - Manutenzione migliorativa (MAM): comprende piccoli interventi di miglioramento dell'applicativo che non ne modificano le funzionalità o la struttura dei dati, non ne incrementano il valore patrimoniale e la dimensione in Function Point. Rientrano in tale voce migliorie alle funzionalità esistenti, interventi per migliorare le prestazioni del software e renderlo maggiormente performante, per facilitare l'utilizzo delle funzionalità e/o migliorare l'operatività dell'utente. Si tratta di interventi di piccola entità con un impatto limitato in termini di effort complessivo (massimo 5 gg/uomo) e che

in linea di massima non comportano rilasci dedicati. Quanto sopra descritto vale anche per gli ambiti decisionali e geografici.

- **Manutenzione evolutiva in CTE**

- Manutenzione evolutiva ordinaria in CTE: interventi che hanno lo scopo di assicurare il costante aggiornamento delle funzionalità del software applicativo, o di altre caratteristiche non funzionali, o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. La valorizzazione è in Function Point, incrementati, se necessario e concordato, con il valore di Requisiti non funzionali (NFR) e dei servizi accessori. Il valore della MEV va poi ad incrementare/aggiornare il valore patrimoniale del software (asse), nel caso di Function Point ADD o DEL o di attività quantificate in figure professionali.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio è viene valorizzato in CTE per intero Cliente, articolato per sotto attività. Le modalità di rendicontazione di tutte le attività sono a canone.

I corrispettivi sono calcolati mediante una percentuale, allineata ai valori di mercato, sulla valorizzazione dell'asset, il cui volume è ricalcolato a fine periodo al fine di gestire le differenze all'interno del conguaglio.

Il **valore complessivo del canone** è determinato da tre componenti:

- Quota fissa di Conduzione applicativa: corrispondente ad un valore percentuale sul valore patrimoniale dell'Asset, considerando la complessità di gestione, e definito in accordo con il cliente:
  - ✓ Fino al 7% per le applicazioni;
  - ✓ per le piattaforme sulla base delle seguenti fasce di complessità:

Complessità	Range Canone
Bassa	fino al 7%
Media	dal 7% al 10%
Alta	Oltre 10% ed entro il 15%

La complessità rappresenta l'onere di gestione in termini di conduzione della piattaforma. È definita in funzione di alcune grandezze, tra cui:

- numero Istanze o Tenant della Piattaforma (es. istanza o tenant per Ente, settore, progetto, etc.);
- numero sistemi fruitori o integrazioni a cui la piattaforma offre servizio;
- numero dei Componenti "Technology Bricks" di cui è composta la piattaforma;
- percentuale di utilizzo componenti open source.

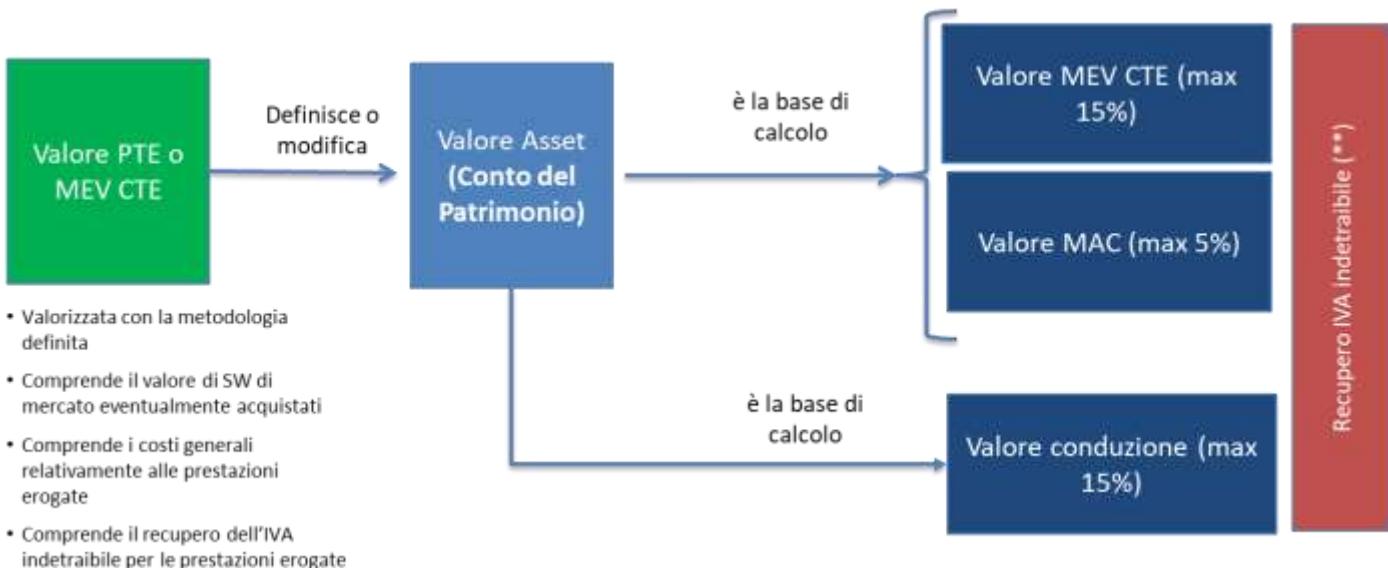
La complessità per le applicazioni si considera in fascia bassa.

- Quota fissa di Manutenzione Correttiva e Migliorativa: corrispondente ad un valore entro il 5% del valore complessivo dell'asset. Non si applica a prodotti di mercato in quanto inclusa nel contratto di maintenance/subscription del prodotto;
- Quota variabile per le Manutenzioni Evolutive in CTE: corrispondente ad una percentuale del valore complessivo dell'asset, fino al 15%, concordato annualmente tra CSI e Cliente, considerando le sue

disponibilità, che può essere declinato per ALO e/o soluzione applicativa in funzione di una serie di considerazioni che possono riguardare:

- ✓ il livello di obsolescenza delle applicazioni dell'ALO/soluzione applicativa;
- ✓ la copertura funzionale, in relazione soprattutto a modifiche normative;
- ✓ la strategicità/rischiosità/criticità delle applicazioni.

Nel caso di piattaforme CSI il valore sarà pari a 0.



(\*\*) si riferisce ai servizi in CTE, non sovrapponendosi con l'IVA indetraibile capitalizzata nel valore della PTE

## Congruità

I valori percentuali dei canoni di MAC e MEV sono in linea con i valori di mercato. Per la conduzione applicativa la percentuale proposta è in linea con la serie storica dei costi del Consorzio.

## Deliverable

n.a.

## Livelli di Servizio

- 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.
- 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.

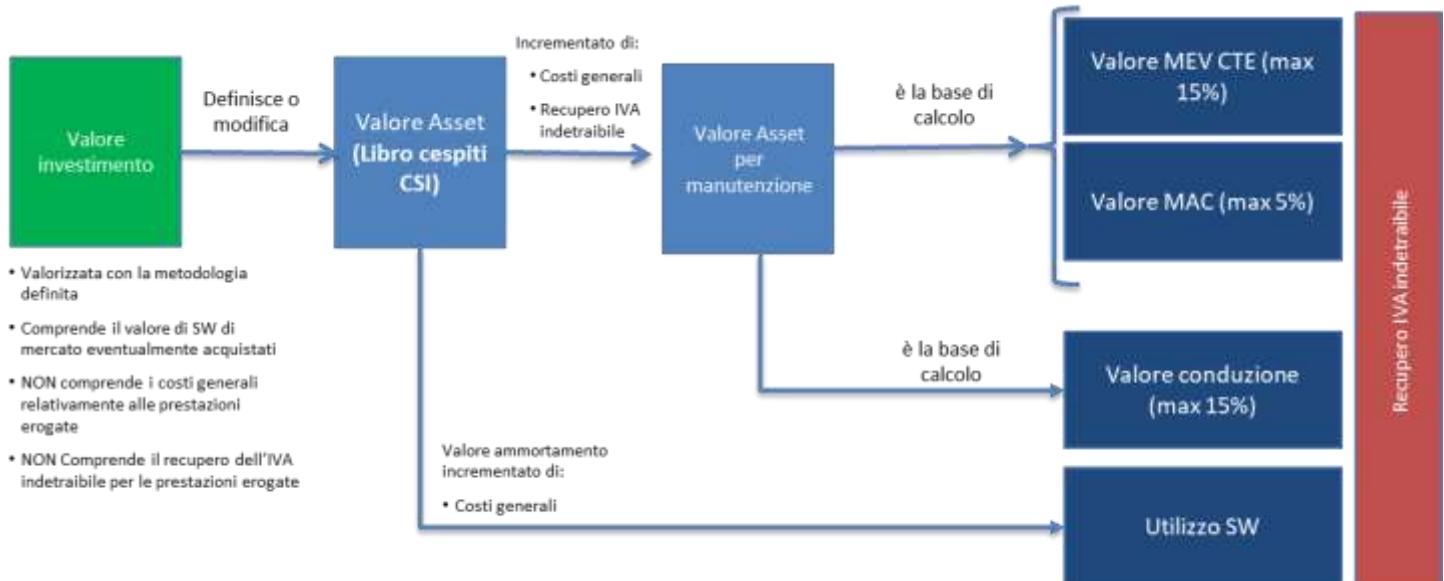
### 2.3.3. Canone di utilizzo e recupero altri investimenti piattaforma CSI

#### Descrizione

Il servizio prevede che un software venga concesso, in modo non esclusivo, mediante un canone di utilizzo per uso a tempo determinato.

Nel canone di utilizzo non sono comprese attività di supporto dell'utente finale (es. Centro unico di contatto, Supporto di secondo livello).

**Il valore complessivo del canone di utilizzo** è determinato dal valore dell'ammortamento calcolato sulla base del Valore dell'Asset a libro cespiti CSI incrementato della percentuale dei costi generali. Nel valore dell'investimento sono comprese anche le attività di revisione tecnologica svolte sulle piattaforme (es. replatforming).



## 2.3.4. Sviluppo e manutenzioni evolutive eccedenti il canone (PTE)

### Descrizione

Il servizio comprende:

- 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 eccedente il canone: interventi volti ad arricchire il prodotto di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. La manutenzione eccedente il canone è quando il complesso degli interventi previsti per quell'asset (applicazione/soluzione applicativa/ALO) in un anno eccedono il valore del 15% del valore dell'asset di riferimento

Nel servizio di Sviluppo, manutenzione evolutiva sono da considerare, eventualmente, i servizi accessori descritti nel paragrafo 2.3.1.1 Misurazione Function Point (incremento massimo della tariffa del singolo function point del 40%).

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano prodotti che modificano la consistenza della **baseline** misurata in **function point**, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. La metodologia utilizzata per la misurazione è descritta al **paragrafo 2.3.1.1 Misurazione Function Point**.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio viene offerto con un valore a Function Point, ove la modifica sia di carattere funzionale e pertanto misurabile, in funzione dell'ambito di sviluppo (Gestionale, Batch, DWH, Web Services) e della complessità, quest'ultima a sua volta calcolata in base alla consistenza dei requisiti e alla presenza di requisiti non funzionali. In particolare, nel caso di sviluppo saranno presenti tutte funzionalità nuove (ADD); nel caso di manutenzione evolutiva, oltre a funzionalità nuove (ADD), potranno esserci delle modifiche a funzionalità esistenti (CHG) o rimozione di funzionalità obsolete (DEL). Tale distinzione fa sì che la valorizzazione economica del Function Point vari a seconda si tratti di funzionalità ADD, CHG o DEL. Per la metodologia IFPUG, la valorizzazione economica segue il seguente modello:

- per la funzionalità ADD il function point corrisponde al prezzo del FP;
- per la funzionalità CHG il function point corrisponde al 50% del prezzo del FP;
- per la funzionalità DEL il function point corrisponde al 10% del prezzo del FP.

In particolare, i Function Point COSMIC vengono riportati in "IFPUG equivalenti" mediante l'applicazione della formula:

- **IFPUG-equivalente** = COSMIC / 1,22

(per prodotti che superano i 300 FP COSMIC si applica la formula: **IFPUG-equivalente** = (64 + COSMIC) / 1,22)

Il servizio è di mercato, sulla base della valorizzazione dei FP delle gare *SGI Enti Locali lotto 2* e di *SGI Sanità*.

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

Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta per intero Cliente o articolate per Soluzione Applicativa / ALO in base a quanto concordato con il Cliente.

## Listino

Catalogo	Metrica	% dell'Importo di listino
Sviluppo, manutenzione evolutiva	<b>Funzionalità Aggiunte (ADD)</b>	Function Point IFPUG - Gestionali Function Point Cosmic
	<b>Funzionalità Modificate (CHG)</b>	Function Point IFPUG - Gestionali Function Point Cosmic
	<b>Funzionalità Eliminate (DEL)</b>	Function Point IFPUG - Gestionali Function Point Cosmic
	<b>Attività non misurabili</b>	Giorni per Figura Professionale
		si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali

### Descrizione Metrica

La metrica utilizzata per offertare questo servizio è:

- Function Point (*calcolati secondo la formula di calcolo del valore dell'asset riportata al paragrafo 2.3.1.1 Misurazione Function Point*);
- Figure Professionali.

### Deliverable previsti

- Nuovo prodotto software o prodotto software manutenuto;
- Documento di analisi tecnica (casi d'uso);
- Riesame del perimetro funzionale (con eventuale revisione del dimensionamento in Function Point);
- Piano dei test funzionali (unitari e system test) e rapporto delle anomalie.

### Congruità

Facendo riferimento alla metodologia, i valori di Function Point e tutte le percentuali determinate (NFR, servizi accessori, contingency, quality assurance) fanno riferimento a valori di mercato, alla letteratura disponibile in materia o a serie storiche CSI. In particolare, il prezzo del function point IFPUG è allineato alle tariffe di gara Consip.

### Livelli di Servizio

RDCSIL – 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 il CSI e il Cliente.

### 2.3.5. Modalità di offertazione e di rendicontazione

Tutte le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

Viene introdotto un canone per la manutenzione e la conduzione e una quota di «utilizzo» per le piattaforme in forte evoluzione. Il valore viene poi attribuito ai clienti sulla base di un driver di allocazione determinato da specifiche metriche che, laddove possibile, sono ricondotte ad una metrica di mercato.

Solo per le piattaforme sviluppate con risorse CSI è previsto un canone di «Utilizzo piattaforme».

Per gli Enti Locali minori è prevista una vendita a *suite*.

Nelle diverse modalità di vendita non sono mai compresi i servizi di Supporto alle richieste dell’utente finale, quali:

- Centro unico di contatto (per la parte relativa a question e service request);
- Supporto di secondo livello.

### 2.3.6. Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente

#### Descrizione

Per Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente si intendono i sistemi informativi degli enti Consorziati, quali insiemi di servizi messi a disposizione di ognuno, in parte dedicati al singolo Cliente (Soluzioni Applicative), in parte condivisi tra più enti (Piattaforme Applicative non CSI).

L’elenco delle applicazioni è riportato nel repository del patrimonio informativo di ogni singolo Cliente. Le applicazioni sono categorizzate nella struttura ALO/Soluzione applicativa/applicativo. Le singole applicazioni non sono descritte nel presente documento, ma viene riportato solo l’elenco delle Piattaforme del Cliente condivise con altre PA:

- Valorizzazione dati;
- Facility management del patrimonio immobiliare;
- E-Payment;
- Sito Web.

Le informazioni di dettaglio di ogni singola piattaforma sono riportate nei paragrafi successivi.

#### Livelli di Servizio

- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L’indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all’interno della finestra temporale di erogazione
- APDEX - Application Performance Index - L’indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell’utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.

### 2.3.6.1. *Valorizzazione dei dati*

#### Descrizione

La piattaforma per la valorizzazione dei dati è finalizzata a offrire servizi di governo, integrazione, elaborazione ed esposizione 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, metadattazione, policy di sicurezza, esplorazione, elaborazione, analisi ed accesso per la fruizione del patrimonio informativo.

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

- **Gestione Dati:** in ogni area di lavoro associata ad un progetto, il servizio di gestione dei dati è misurato rispetto a fasce di spazio occupato in mega dai dati e rispetto alla numerosità degli oggetti gestiti (smart objects e streams).
- **Fruizione Dati:** in ogni area di lavoro associata ad un progetto, se prevista l'esposizione dei dati mediante API, la fruizione è misurata rispetto alla numerosità delle chiamate mensili.

### 2.3.6.2. *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 o 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 gestionale consente di utilizzare tutte le informazioni utili a governare gli immobili che costituiscono il patrimonio immobiliare. Nel dettaglio è composto da quanto segue:

- Dati inventariali: individuazione e codifica dei beni che compongono il patrimonio immobiliare, provenienza della proprietà, identificativi catastali, valori patrimoniali e caratteristiche amministrative.
- Documentazione allegata: possibilità di visualizzare qualunque tipo di documentazione in formato elettronico allegata all'immobile.
- Check list e scadenzario 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 scadenza.
- 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.
- Utenze e contratti: modulo per la gestione amministrativa delle forniture di utenze, comprende la gestione dei punti di fornitura, dei fornitori e dei contratti e il caricamento massivo dei dati delle bollette (tramite files XML con struttura definita) al fine di valutare costi e i consumi.

- Manutenzioni: modulo per la gestione delle manutenzioni programmate o su guasto che consentono di gestire sia la programmazione interna all’Ente che i contatti con i referenti dei vari edifici.
- Prenotazioni: modulo per gestire le risorse condivise ovvero sale prenotabili o apparecchiature prenotabili.
- Gestione degli spazi: modulo che consente la gestione di dettaglio degli spazi interni agli edifici e prevede l’interazione con strumenti CAD (Autocad) e/o BIM (Revit).
- Moving: modulo per la gestione degli spostamenti di persone e cose all’interno dell’Ente: dal governo delle richieste alla gestione di scenari di moving alla pianificazione degli interventi.
- Service Desk: modulo che consente di configurare e gestire processi ad hoc di fornitura di beni e/o servizi.
- Fleet Management: modulo per la gestione della flotta auto, che consente di gestire sia la manutenzione che il processo di prenotazione ed utilizzo.
- Beni mobili: individuazione e codifica dei beni che compongono il patrimonio mobiliare, caratteristiche amministrative e tecniche, utilizzatori e consegnatari, gestione della posizione fisica negli ambienti.
- Gestione reti e telecomunicazioni: modulo per la gestione dell’infrastruttura di rete, integrata con il modulo asset per gli aspetti inventariali, finalizzata al governo della posizione delle connessioni e degli apparati di rete e alla programmazione degli interventi.

I moduli che compongono la piattaforma sono disponibili a tutti i fruitori, previe attività di configurazione ed avvio.

La componente decisionale è la componente del servizio destinato a coloro che hanno necessità di effettuare reportistica relativa al Patrimonio e al Facility Management e consente alle varie Direzioni dall’Ente di consultare in modo diretto ed autonomo i dati. Comprende l’uso della piattaforma BOXI, la “Manutenzione correttiva e migliorativa”, la “Gestione operativa applicazioni” e il “Customer Service Desk”.

Il servizio, oltre all’organizzazione, alimentazione e aggiornamento giornaliero della base dati di riferimento (dati aggiornati alla sera precedente), mette a disposizione una serie di funzionalità atte alla fruizione delle informazioni:

- esecuzione e consultazione di report predefiniti con possibilità di personalizzare lo stesso ridefinendo le colonne da visualizzare, calcolando subtotali, applicando filtri ai dati;
- costruzione di report personalizzati sui dati di comparto con possibilità di definire le tabelle ed i relativi campi di interesse (con eventuale applicazione di filtri);
- esportazione dei dati in foglio elettronico.

La componente cruscotto energetico è la componente del servizio destinato agli Energy Manager degli Enti che hanno necessità di monitorare i consumi energetici tramite uno strumento apposito denominato ZEnergy. Il servizio, costantemente alimentato dalla banca dati gestionale di anagrafica di edifici ed impianti, dai flussi di dati provenienti dalle bollette dei fornitori delle utenze e, optionalmente, da sensori in campo, mette a disposizione una serie di funzionalità atte alla fruizione delle informazioni:

- esecuzione e consultazione di report e grafici predefiniti con possibilità output in varie forme
- costruzione di report personalizzati sui dati specifici con intervalli di tempo specifici
- esportazione dei dati in foglio elettronico.

### 2.3.6.3. E-Payment

#### Descrizione

Il servizio contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di efficienza ed efficacia della PA in quanto segue le indicazioni del legislatore nazionale, che definisce in un quadro normativo unitario (rif. art. 5 del CAD) 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, sono 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'AgID e assolve la gestione di tutte le entrate censite nel catalogo degli Enti per le quali sia disponibile un front-end verso cittadini ed imprese.

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. La Regione Piemonte è stato individuato quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID.

Accanto alla PPP viene messo a disposizione **PiemontePAY**. I moduli che compongono PiemontePAY sono:

- Portale rivolto al cittadino/impresa per effettuare i pagamenti e consultarne l'esito;
- Portale rivolto all'Ente Creditore, ove gli utenti della PA possono caricare/scaricare le liste delle posizioni debitorie, i pagamenti ricevuti e monitorare quindi i pagamenti.

Il servizio si articola in:

- Servizio Base, che contempla l'utilizzo di solo PPP;
- Servizio Completo che contempla l'utilizzo di PPP e di PiemontePAY

Sono previste le seguenti fasce di transazioni per il servizio base:

Fasce per numero transazioni base
sino a 500.000 transazioni
da 500.001 a 1.000.000 transazioni
oltre 1.000.000 transazioni
Transazioni complete

### 2.3.6.4. Sito Web

#### Descrizione:

Il servizio Sito web consiste nella progettazione, realizzazione e gestione di un sito web attraverso uno strumento open source di Content Management System (CMS).

Il servizio si riferisce a siti web standard e di complessità medio-bassa, sia in termini di tipologia di contenuti sia di numero di livelli informativi.

Il sito rappresenta uno strumento di comunicazione digitale, fruibile da tutti i target dell'Ente committente, attraverso un'interfaccia gradevole, dinamica e flessibile.

Il sito realizzato avrà le seguenti caratteristiche:

- usabile e accessibile, in linea con la normativa italiana sull'accessibilità;
- coerente con le Linee guida di design dei siti della P.A. di AgID, con l'obiettivo di rendere l'accesso alle informazioni semplice, rapido e chiaro;
- responsive, ossia fruibile da qualsiasi dispositivo anche in mobilità;
- ottimizzato per i principali motori di ricerca;
- abilitato al monitoraggio delle attività degli utenti (*analytics*);
- dotato di un back-end per la gestione dei contenuti autonoma e in sicurezza da parte dell'Ente.

Il servizio proposto prevede:

Avvio: erogato a progetto e dimensionato in gg/pp (figure professionali), comprende le seguenti fasi:

- raccolta requisiti e analisi con l'Ente
- progettazione della struttura del sito in termini di architettura dell'informazione, interazione e visual grafico
- ottimizzazione SEO
- creazione dei virtual host di sviluppo e produzione
- installazione e configurazione della piattaforma di CMS, in sviluppo e produzione
- addestramento dei redattori

Canone: è annuale e comprende tutte le attività volte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento del sito web: la “Conduzione applicativa”, la “Manutenzione Correttiva”. Inoltre, sono comprese le attività seguenti:

- Aggiornamento piattaforma CMS: aggiornamenti di “minor release” della piattaforma CMS con cui sono realizzati i siti;
- Gestione profilazione: comprende le attività utili al corretto accesso al back-office dei CMS: richieste di abilitazione di un utente ad un back-office, reset della password, disabilitazione ai back-office, modifica della profilazione, gestione dei malfunzionamenti legati all'accesso al back-office del CMS;
- Sicurezza: monitoraggio della quantità e tipologia di traffico sul sito tramite appositi strumenti. Monitoraggio delle community dei CMS OpenSource per essere sempre informati su eventuali problemi di sicurezza. Aggiornamenti delle piattaforme con nuove versioni e/o installazione di eventuali patch di sicurezza;
- Nuove componenti: attività di scouting per individuare nuove componenti delle piattaforme CMS utili per le attività di aggiornamento / pubblicazione contenuti. Test, installazione e formazione sulle componenti individuate;
- Adeguamento alla normativa: costante attenzione all'evoluzione della normativa sulla pubblicazione dei contenuti web e ai relativi obblighi di legge, con attenzione sulle regole per l'accessibilità, l'usabilità e sull'evoluzione delle linee guida dell'Autorità centrale per la pubblicazione e la fruizione di contenuti web;

- *Analytics*: attività di analisi degli accessi ai siti attraverso strumenti di web analytics (GoogleAnalytics, Piwik,); produzione report e statistiche descrittive relative agli accessi al sito.

### Congruità

Il valore dei Siti Web è congruo rispetto alla Gara *SPC Cloud - Lotto 4* (Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi online)

## 2.3.7. Piattaforme di proprietà CSI

### Descrizione

Per applicazioni e piattaforme del CSI si intende il software sviluppato nell'ambito dei progetti di investimento a capitalizzazione interna, previsti dal Piano di attività annuale del Consorzio,

Le Piattaforme di proprietà CSI sono:

- Business Intelligence
- Suite UNICA
- Dematerializzazione
- Geographics Platform

### Livelli di Servizio

- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione
- APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.

### 2.3.7.1. Business Intelligence

#### Descrizione

La piattaforma di Business Intelligence (BI) 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 per offrire all'utenza specialistica strumenti self service per l'elaborazione in proprio di statistiche e data analysis 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 sottoelencate, non rientrando in questo perimetro eventuali altri costi di licenza applicati dai vendor legati ad obsolescenza tecnologica.

- **Enterprise reporting:** la metrica rileva l'utilizzo delle risorse per *unità di fruizione* in funzione dei report e dei relativi utenti.
- **Self BI & Dashboarding:** la metrica rileva le *unità di fruizione* in funzione dei tool messi a disposizione e delle dashboard implementate.
- **Data Integration & Data Quality:** La metrica rileva le *unità di fruizione* in funzione dell'utilizzo dei jobs ETL e di data quality.

### 2.3.7.2. Suite UNICA

#### Descrizione

UNICA è la suite realizzata dal CSI per la gestione del sistema amministrativo contabile degli enti pubblici di grandi e medie dimensioni: Regioni e Agenzie regionali, Province e Comuni.

È uno strumento ottimale che offre un servizio per la tenuta della contabilità secondo i principi introdotti dal Decreto legislativo 118/2011 e per la gestione dell'intero ciclo passivo.

UNICA consente, con un solo applicativo, di supportare l'ente nella gestione completa delle componenti finanziarie, economiche e patrimoniali.

UNICA è progettata per agevolare un'efficiente integrazione con gli altri prodotti del sistema informativo e per contenere i costi di adeguamento a fronte di nuove variazioni normative o organizzative dell'ente.

È una soluzione *open source* per tutti gli enti pubblici che così possono disporre di un prodotto completo non commerciale e senza costi di licenza.

UNICA è composta da 3 moduli principali:

- UNICA bilancio
- UNICA acquisti
- UNICA governance (sarà disponibile nel corso del 2021)

Ogni ente può scegliere di utilizzarli tutti oppure adottare un singolo modulo.

È inoltre previsto, per gli utenti utilizzatori, "UNICA news", il canale informativo per proporre incontri e pillole formative per gli utenti di UNICA. Il canale propone anche comunicazioni di aggiornamento di carattere normativo circa gli standard tecnologici nazionali (es. SIOPE+, PagoPA, NSO ecc.). L'utilizzo di tale canale è previsto nell'ambito delle attività di Supporto.

I moduli che compongono la piattaforma sono disponibili in servizio previe attività di configurazione ed avvio iniziali (ad esempio per migrazioni dati) da prevedere a progetto.

I moduli **UNICA Bilancio** e **UNICA Acquisti** vengono offerti in relazione a fasce di utenti standard<sup>3</sup> (si veda la tabella al paragrafo 2.3.10 Listino Sviluppo, gestione e manutenzione).

I componenti del modulo UNICA acquisti, adattabili singolarmente, sono i seguenti:

- Programmazione Biennale Acquisti e Gestione Ordini
- Albo e Monitoraggio Fornitori e Fatturazione Elettronica

Per queste componenti la determinazione della fascia di appartenenza di ciascun Ente è applicata singolarmente per ogni singola componente.

#### UNICA bilancio (Contabilità)

#### Descrizione

La contabilità finanziaria rileva informazioni atte a garantire un controllo preventivo, concomitante e consuntivo sul corretto utilizzo delle risorse e sul rispetto dei vincoli formulati in sede di previsione (logica autorizzatoria) oltre a garantire il mantenimento di condizioni di equilibrio finanziario (pareggio di bilancio). A tal riguardo è possibile distinguere tre distinte fasi: la fase di previsione, di gestione e di rendicontazione.

<sup>3</sup> Per utente standard si intende la mediana dell'intervallo in cui si inserisce il numero di utenti effettivi dell'Ente. Per la Fatturazione Elettronica, il numero di utenti effettivi è stato determinato in funzione del numero di fatture gestite annualmente da ciascun Ente.

La fase di previsione ha il compito di trasporre gli indirizzi degli organi politici in previsioni di spesa ed entrata mantenendo saldo il vincolo di equilibrio di bilancio; si contraddistingue per il carattere autorizzatorio in quanto determina i limiti agli impegni di spesa per l'esercizio successivo.

La fase di gestione è caratterizzata dalla rilevazione contabile dei fatti amministrativi (la cosiddetta "gestione del bilancio"), rilevazione che risulta normata e strettamente vincolata dall'iter da seguirsi per il pagamento delle spese e la riscossione delle entrate (fasi dell'entrata e della spesa).

La rendicontazione ha la finalità di rappresentare i risultati della gestione; si tratta di una rilevazione consuntiva che mette a sistema i risultati ottenuti durante la fase di gestione e ne permette il confronto con le indicazioni derivanti dalla fase preventiva.

Le funzionalità di UNICA bilancio (Contabilia):

- **Capitoli di previsione:** gestione dei capitoli di entrata e spesa del bilancio di previsione e selezione dei report ufficiali
- **Capitoli di gestione:** stesse funzioni a disposizione i capitoli del bilancio di previsione, applicate alla gestione
- **Altre funzioni di bilancio:** gestione delle variazioni di bilancio importi e codifiche applicate al bilancio di previsione, alla gestione. Gestione dell'iter di approvazione delle variazioni di bilancio, gestione delle proposte di variazioni di Bilancio decentrate. Presente anche la gestione di progetti e storni. Gestione delle componenti degli stanziamenti di Bilancio.
- **Contabilità finanziaria – movimenti:** gestione dei movimenti contabili previsti dalla contabilità finanziaria: accertamenti e modifiche di accertamento, ordinativi di incasso, impegni e modifiche d'impegno anche su componenti di Bilancio, liquidazioni, ordinativi di pagamento, Sono presenti anche le funzioni relative ai mutui, agli allegati degli atti, ai provvisori di cassa ed ai pareri finanziari (visti ragioneria) e un modulo di raccolta delle riduzioni, cancellazioni, differimenti ai fini del riaccertamento ordinario dei residui (anche parziale o in corso d'anno).
- **Contabilità finanziaria – documenti:** gestione delle carte contabili, dei documenti di entrata (fatture attive, note di accredito, ecc.), dei documenti di spesa (fatture passive, note di accredito, ecc.), delle fatture elettroniche
- **Funzioni accessorie:** gestione dei soggetti (anagrafiche, modalità di pagamento), dei provvedimenti (delibere, atti dirigenziali, ecc.), dei progetti e relativi cronoprogrammi
- **Reportistica:** stampe ed estrazioni dati di servizio
- **Cassa economale:** gestione rimborso spese, pagamento fatture, anticipo spese, anticipo trasferte dipendenti, anticipo spese per missione. Gestione della cassa e delle operazioni di cassa e ricerca dei documenti IVA. Stampe ufficiali: giornale di cassa e rendiconto
- **Gestione IVA:** gestione del gruppo attività IVA e associazione della stessa al capitolo. Funzioni per inserimento dei registri IVA. Stampe a disposizione: liquidazione IVA, registro IVA e riepilogo annuale IVA
- **Contabilità generale:** inserimento della prima nota libera, delle causali, del piano dei conti e gestione del registro richieste
- **Ordinativo informatico:** servizi di comunicazione da e verso MIF3 per l'acquisizione nel sistema contabile delle risultanze del giornale di cassa (provvisori e quietanze che attestano l'avvenuto pagamento). Inoltre, il sistema dei mandati informatici invia alla contabilità un flusso contenente l'informazione delle firme digitali effettuate sugli ordinativi. Oltre a tali servizi è previsto l'utilizzo dello strumento MIF3 per la comunicazione dei mandati firmati digitalmente verso la piattaforma nazionale SIOPE+ con relativa conservazione degli stessi a termine di legge presso la struttura erogante il servizio.

## UNICA acquisti

### Descrizione

Il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, in materia degli appalti pubblici di lavori, forniture, servizi e concessioni, ha introdotto numerose novità all'interno del settore dei contratti pubblici.

Il processo di acquisto delle amministrazioni pubbliche viene sempre più inquadrato all'interno di un contesto volto alla trasparenza e alla gestione efficace, efficiente ed economica delle risorse pubbliche.

A tal fine, gli Enti pubblici devono ricorrere necessariamente all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, tenendo presenti gli indirizzi dell'Agenda Digitale comunitaria e nazionale

La componente UNICA acquisti mette a disposizione degli enti locali una soluzione applicativa per gestire il processo di approvvigionamento,

Le principali funzionalità di UNICA acquisti sono le seguenti:

- programmazione acquisti (D.M. 16 gennaio 2018, n. 14, Allegato II)
- gestione delle richieste di acquisto
- gestione degli ordini, sino alla fase di evasione ordine e invio delle quote al sistema contabile per la liquidazione fattura
- gestione dell'ordine di acquisto e DDT elettronico (Legge di Bilancio 2018, Commi 411-415)

La componente UNICA acquisti è integrata nativamente con i Sistemi UNICA bilancio, Atti e DoquiActa.

Per gli enti che usano UNICA Acquisti sono disponibili anche le **componenti “Albo e monitoraggio dei fornitori” e “Fatturazione Elettronica”**.

- Il servizio **“Albo e monitoraggio dei fornitori”** si inserisce nell'ambito della gestione degli elenchi di operatori economici previsti dalla normativa vigente in tema di contratti pubblici (Codice dei contratti ovvero D. Lgs. 50/2016 e Linee Guida ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione).

Il Servizio Albo e monitoraggio dei 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 della documentazione dei fornitori;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la gestione delle verifiche sulla regolarità della documentazione amministrativa dei fornitori (monitoraggio fornitori);
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la valutazione delle performance dei fornitori.

- La componente **“Fatturazione elettronica”** è un servizio attestato sul portale territoriale di fatturazione elettronica (PTFE) che comunica direttamente con il nodo nazionale, denominato Sistema di Interscambio (SDI), attraverso il quale transitano le fatture elettroniche di tutta la PA nel formato ufficiale FatturaPA.

Il servizio consente di gestire in modo organizzato:

- ricevimento delle fatture elettroniche passive provenienti da fornitori/operatori economici o da altre PA;

- firma e invio di fatture elettroniche attive verso altre PA e verso i Privati (in modalità manuale o semiautomatica);
- tutte le notifiche ufficiali provenienti o inviate al Sistema di Interscambio.

Il servizio di gestione delle fatture attive è complementare al servizio di gestione delle fatture passive e non viene erogato singolarmente.

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 la piattaforma di Dematerializzazione DoQui-Acta per la gestione automatica dei seguenti servizi opzionali:

- sistema di gestione del Protocollo, al fine di consentire la protocollazione automatica delle fatture passive ricevute e accettate dall'Ente;
- sistema di archiviazione Acta sia delle fatture passive ricevute e accettate dall'Ente, sia delle fatture attive emesse dall'Ente;
- per i committenti che adottano Acta, viene garantita automaticamente anche la conservazione legale sostitutiva delle fatture. 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.

### **2.3.7.3. Dematerializzazione – modulo Archivio e Protocollo**

#### **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 (tramite 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, 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;
- l'applicativo DWD Cruscotto Firma, per la firma digitale dei documenti e una loro approvazione (visto), integrato con l'archivio dell'ente

Le principali funzioni esposte dal front end della piattaforma possono riassumersi in:

- protocollazione in entrata e uscita da un Ente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- aggancio dei servizi di interrogazione forniti da IPA nazionale (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) per il recupero delle caselle PEC delle AOO delle Pubbliche Amministrazioni;
- gestione dei messaggi di posta elettronica (PEC o tradizionali) soggetti a protocollazione;

- gestione di un “Titolario” di classificazione dell’Ente, finalizzata a consentire la definizione ed a garantire il mantenimento del sistema di classificazione dei documenti acquisiti dall’Amministrazione
- configurazione dell’intero applicativo dei profili, dei ruoli e delle collocazioni degli utenti rispetto alla Strutture Organizzative degli Enti;
- la gestione dell’archivio dei documenti prodotti e ricevuti dall’Ente in termini di classificazione, metadatazione, assegnazione e smistamento;
- la gestione delle strutture aggregative dei documenti, quali:
  - Serie,
  - Dossier,
  - Fascicoli,
  - Sottofascicoli,
  - Volumi;
- predisposizione dei documenti per l’invio ad un servizio di conservazione esterno;
- ricerche di documenti/fascicoli/sottofascicoli/serie/dossier/volumi e funzionalità di reportistica;
- gestione delle firme digitali e di flussi approvativi e di visti elettronici.

#### **2.3.7.4. Dematerializzazione - modulo Atti Amministrativi**

La piattaforma degli Atti Amministrativi, denominata Stilo, è la soluzione per gli enti che permette la completa gestione dematerializzata delle diverse tipologie di Atti Amministrativi prodotti da ciascun Ente, che consente la composizione completa degli atti partendo dai dati principali e integrando il testo dell’atto con gli allegati previsti.

Trattandosi di una gestione completamente dematerializzata degli atti, sono utenti del servizio tutti coloro che operano sui flussi stessi: redattori, istruttori, firmatari dei provvedimenti dirigenziali o degli organi istituzionali.

Per ogni tipologia di atto sono rese disponibili flussi di lavoro standard o ad hoc, in cui è possibile inserire tutte le informazioni dell’atto e applicare anche template documentali predefiniti.

Le principali funzionalità previste sono:

- gestione dei dati principali identificativi dell’Atto;
- composizione del testo e degli allegati;
- classificazione dell’Atto;
- ricerca e modifica dell’Atto;
- composizione e firma digitale dell’Atto;
- gestione dei dati di iter dell’Atto (esecutività, date di pubblicazione, etc.);
- il passaggio alla pubblicazione dell’Atto sull’Albo Pretorio Telematico.

Il modulo Atti Amministrativi comprende una funzionalità di ricerca delle pratiche in corso e concluse, che fornisce anche le informazioni relative all’iter svolto: chi ha operato sulla pratica, in che tempi, su quale versione di testo.

Costituisce la piattaforma degli Atti Amministrativi anche il modulo applicativo dell’Albo online di Stilo che consente una gestione completa del processo di pubblicazione tipico delle Affissioni e dell’Albo Pretorio telematico, accessibile poi a tutti i soggetti esterni tramite il sito istituzionale dell’ente.

In servizio assegna a ogni atto pubblicato un numero di repertorio, secondo una sequenza progressiva rinnovata ogni anno solare e consente la produzione del repertorio giornaliero e annuale dell’albo on-line. Il servizio è integrato può essere alimentato con modalità automatica o manuale.

### 2.3.7.5. Dematerializzazione - modulo sistemi di Back End

La piattaforma di dematerializzazione eroga servizi non direttamente accessibili agli utenti finali ma necessari all'erogazione degli applicativi esposti sul front end. Sono in pratica sistemi atti a sovrintendere a basso livello la gestione dei contenuti (documenti, file, firme digitali, marcature temporali, ...) nonché i processi e le transazioni transazioni che ne derivano. Tali strumenti di back end sono:

- ECM Engine - Index, il motore di gestione dei contenuti digitali (Enterprise Content Management) che fornisce servizi per la gestione di repository di documenti;
- servizi centralizzati e trasversali di apposizione e verifica della firma digitale (componente DoSign), in modalità sia locale che remota, nonché delle marche temporali riferite alle firme digitali, in linea con le Linee Guida AgID in materia;
- le componenti per la gestione dei processi, ossia le piattaforme che sovrintendono il Business Process Management, ossia il motore di gestione dei processi che governa l'esecuzione dei processi definiti a sistema. Questo rende anche disponibile 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;
- gli strumenti in grado di analizzare e discriminare la tipologia e il formato dei file trattati nella piattaforma documentale. Per la maggior parte dei formati più comuni e diffusi il componente fornisce l'estrazione del contenuto e dei metadati identificativi. Si basa su tecnologia, open source, Tika dell'Apache Software Foundation;
- la piattaforma che governa l'indicizzazione e la ricerca dei contenuti, basata sull'integrazione con le basi dati e focalizzata al potenziamento della ricerca dei contenuti e alla replicazione degli indici correlati ai documenti presenti nei repository della piattaforma di dematerializzazione. La soluzione denominata Solr-DoQui consente così di assicurare un alto grado di scalabilità delle soluzioni documentali. Questa componente è basata su tecnologia open source dell'Apache Software Foundation;
- API per l'integrazione e l'interoperabilità con applicativi esterni fruitori della piattaforma;
- moduli per l'alimentazione massiva asincrona dei repository con documenti.

### 2.3.7.6. *Geographies Platform*

#### Descrizione

La piattaforma consta di servizi che mettono a disposizione delle Organizzazioni (enti pubblici, singoli dipartimenti/direzioni, ma anche singoli cittadini) le infrastrutture e le soluzioni che sono proprie di un Geographic Information System (GIS) e che consentono l'acquisizione, la gestione, la visualizzazione, l'analisi e l'archiviazione, oltre naturalmente alla condivisione, dei dati e degli strumenti geografici. La piattaforma in oggetto ha visto in questi ultimi anni la migrazione di quasi tutte le sue componenti verso soluzioni Open Source; rimangono naturalmente attive, in misura limitata, licenze di prodotti proprietari che non è stato possibile sostituire interamente e/o licenze di prodotti proprietari che sarebbe altamente oneroso e diseconomico riprodurre non essendo ancora esistenti, nel modo Open, applicazioni che diano garanzia di analoghe prestazioni.

La piattaforma comprende:

- Geoengine, infrastruttura trasversale di erogazione di geoservizi secondo gli standard OGC. L'infrastruttura si articola in varie componenti middleware basate su software Open Source (Map Server, MapProxy, HA Proxy, Qgis Server, TinyOWS, PostGis, Postres) cui spetta il compito di assicurare l'archiviazione, la gestione, l'allineamento, l'orchestrazione, la diffusione, la pubblicazione, lo scarico e in generale la fruizione dei dati geografici;
- NIGEr (Nuova Infrastruttura Geografica regionale), per la gestione condivisa e diretta di dati e strumenti con i vari stakeholder;
- Geoportale, soluzione web open source basata su framework Geoadmin e Geonetwork che consente alle amministrazioni di rendere disponibili i metadati e di visualizzare e scaricare i dati, secondo quanto previsto dalla Direttiva europea INSPIRE;
- LOCCSI, servizi trasversali per geolocalizzazione ancillari ad applicazioni verticali;
- GEECO, soluzione open source as a service per l'editing geografico web basata sul framework GeoMapfish;
- CSI ATLANTE, soluzione di catalogo per organizzazioni (enti pubblici, singoli dipartimenti/direzioni, ...) per l'accesso autenticato e profilato a dati e geoservizi e la condivisione di strumenti applicativi;
- Componenti di 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.

### 2.3.7.7. I/O Management: Automazione processi di input/output – MOOn

#### Descrizione

Moon è una piattaforma di modulistica che offre diverse tipologie di servizi:

- Servizi che espongono un'interfaccia utente verso utenti che devono configurare il sistema (costruire moduli o gestire le abilitazioni di accesso ed altre configurazioni specifiche) attraverso la componente di form builder che è una applicazione che consente di realizzare un modulo partendo da zero, utilizzando componenti base di un modulo web, come campi, elenchi, checkbox e altro, attraverso semplici funzionalità di drag&drop che consentono di popolare ciascuna delle pagine in cui si prevede sia composto il modulo;
- Servizi che espongono un'interfaccia utente verso utenti cittadini che devono compilare dei moduli costruiti col form builder. L'applicazione di front-office gestisce, oltre alla possibilità di compilazione di un nuovo modulo, anche altre funzionalità a corredo, come l'elenco dei moduli disponibili suddivisi per categoria, la consultazione delle istanze salvate in bozza per una compilazione successiva, la consultazione delle istanze presentate e la visualizzazione dello stato di avanzamento della loro gestione post-invio ed infine la visualizzazione delle notifiche inerenti le istanze stesse. L'accesso al frontoffice avviene con riconoscimento forte dell'utente basato su autenticazione SPID / CIE o CNS;
- Servizi che espongono un'interfaccia utente verso utenti della Pubblica Amministrazione che devono gestire istanze inviate dai cittadini (backoffice). Tale back office consente di gestire il ciclo di vita intero dell'istanza dalla sua ricezione iniziale fino al completamento dell'iter finale gestendone i passaggi di stato e le notifiche verso gli utenti coinvolti.

### 2.3.7.8. I/O Management: Automazione processi di input/output - modulo sistemi di Back End

#### Descrizione

Le piattaforme di backend sono servizi software trasversali, autonomi ed indipendenti, utilizzati da applicativi e piattaforme e non direttamente dagli utenti finali.

Il modulo di back end della piattaforma dedicata alla standardizzazione e centralizzazione dei servizi di input e output management operativamente è suddivisa nelle seguenti 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 di Document Transformation centralizzati e trasversali, dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che necessitano di trasformare documenti elettronici in un formato idoneo all'archiviazione e conservazione (PDF, PDF/A, ecc.);
- Servizi per l'elaborazione delle stampe massive, abilitanti per la produzione di flussi massivi di documenti stampabili;
- Servizi di scambio di dati in input e output attraverso protocolli di File Transfer e in modalità sicura mediante uso di una piattaforma dedicata, al fine di proteggere le informazioni critiche e sensibili e ridurre i rischi legati alla loro movimentazione.

### 2.3.7.9. Framework per la gestione di Short Message Service

#### Descrizione:

Il Framework per la gestione di Short Message Service è finalizzato a supportare quei processi di business che contemplano l'invio di SMS ad un'utenza finale. Il servizio comprende tutte le attività necessarie al mantenimento dello strumento GatewaySMS, atto all'invio di SMS e le attività per l'acquisizione degli SMS.

Inoltre, per garantire un'alta affidabilità nella disponibilità del servizio gli SMS vengono acquistati da più fornitori di mercato così da consentire di utilizzare quello migliore al momento.

In particolare, le attività previste sono:

- monitoraggio, gestione e manutenzione GatewaySMS;
- Integrazione del GatewaySMS con differenti fornitori di SMS;
- Acquisto SMS da fornitori distinti.

Il servizio prevede:

- Canone utilizzo piattaforma: comprende l'uso della piattaforma (licenze e infrastruttura), la "Manutenzione correttiva", e la "Conduzione Applicativa";
- Canone invio SMS: comprende la gestione e l'invio di short message service.

### 2.3.7.10. Trasparenza - Clearò

#### Descrizione

In Italia gli obblighi delle Amministrazioni in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni sono stati ridefiniti ed estesi con il D. Lgs. 33/2013 (aggiornato con il D. Lgs. 97/2016), che obbliga tra l'altro ogni Ente pubblico ad esporre sul proprio sito istituzionale numerosi contenuti in formato aperto in una sezione standard denominata "Amministrazione Trasparente".

Lo scopo principale del decreto "Trasparenza" è l'**accessibilità totale delle informazioni** relative all'organizzazione e alle attività delle pubbliche amministrazioni:

- sia in modo diretto dai siti web delle PA, attraverso un'apposita e facilmente raggiungibile sezione denominata "Amministrazione trasparente" in cui devono essere pubblicati tutti i contenuti, dati, informazioni e documenti ai sensi della normativa in questione e al quale il cittadino potrà avere libero accesso;
- sia in modo indiretto attraverso il "**Diritto di Accesso civico**", ovvero il diritto di chiunque di richiedere i medesimi dati o informazioni, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione nel sito della PA.

Per supportare ed aiutare gli Enti ad adempiere in modo più semplice possibile a tale normativa, il CSI ha realizzato il servizio Clearò, piattaforma multi-ente, erogata in modalità cloud, progettata in linea con modelli e schemi standard imposti dai decreti suddetti e dalle Linee Guida diffuse dall'ANAC (Autorità Nazionale AntiCorruzione), integrabile in modo semplice nel sito istituzionale, personalizzabile a seconda dei contenuti disponibili.

La piattaforma è articolata nelle seguenti componenti:

- il portale "Amministrazione Trasparente" con la componente di Front End per il cittadino, integrabile nel sito istituzionale;
- la sezione di Back-End del portale Amministrazione trasparente, dedicata a utenti abilitati per il caricamento/validazione dei dati oggetto di pubblicazione e comprensiva delle funzionalità per l'adozione di un flusso di Redazione/Approvazione dei contenuti.

La piattaforma comprende inoltre la possibilità di integrazione con i S.I. gestionali utili per l'alimentazione automatica delle foglie. In particolare, la piattaforma soddisfa funzionalità di:

- repository dedicato all'insieme dei documenti, informazioni e dati soggetti alla trasparenza;
- sistema di archiviazione del materiale in termini di repository messo a disposizione dalla stessa soluzione applicativa e non integrato con sistemi di gestione documentale/archiviazione centralizzati.

Il servizio si rivolge a tutti gli Enti sottoposti agli obblighi di trasparenza come da D. Lgs. 33/2013 e s.m.i. e prevede:

- Avvio: erogato a progetto e dimensionato in gg/pp (figure professionali), prevede la configurazione dell'istanza della piattaforma dedicata all'Ente e l'attivazione e profilazione degli utenti
- Canone: è annuale e comprende l'uso, la conduzione applicativa, la manutenzione correttiva e migliorativa della piattaforma.

Sono presenti tre fasce distinte:

- **Clearò Base,**

per gli enti che, oltre alle funzionalità della versione base, sfruttano componenti di Dynamic Data, si configurano queste due ulteriori fasce, in base ai seguenti volumi:

- **Clearò Medium: con un numero di record tra 0 e 10.000;**
- **Clearò Large: con un numero di record maggiore di 10.000.**

## 2.3.8. Piattaforme di servizi CSI

Le Piattaforme di servizio sono quelle i cui servizi hanno specifiche norme dettate dal mercato.

### Livelli di Servizio

- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione
- APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.

### 2.3.8.1. Piattaforma del 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 PA (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 si articolano su tre diverse tipologie di servizi:

- Servizi al Personale – Servizio base Contabilità Economica (servizio di mercato con listino allineato al servizio *NOIPA del MEF*)
- Servizi al Personale – Servizio RAP base (servizio di mercato con listino allineato al servizio *NOIPA del MEF*)
- Servizi al Personale – Altri servizi peculiari

Si precisa che il nuovo listino prevede i seguenti elementi che rappresentano un vantaggio economico rispetto all'applicazione del listino del servizio NoiPA del MEF:

- l'utilizzo dell'unità di misura dell'Amministrato elaborato anziché l'Amministrato attivo di NoiPA, che su alcuni Enti rappresenta un forte vantaggio, poiché conteggia meno unità;
- l'applicazione di una tariffa più vantaggiosa, introducendo la fascia ad 8.000 unità, in sostituzione delle 10.000 unità di NoiPA con tariffa propria.

#### Servizi al Personale – Servizio base Contabilità Economica

Sono gestiti tutti gli aspetti legati alle retribuzioni e alle competenze spettanti alle varie figure professionali impiegate nei committenti della PA; il sistema è costantemente aggiornato sulla base delle disposizioni normative nazionali e fornisce gli elaborati utili agli adempimenti di legge. Il servizio 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 del file per la trasmissione telematica del 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
- Flussi mensili Equitalia
- Flussi mensili previdenziali Enpam
- Funzionalità annuali flusso Enpam annuale
- Denunce annuali (Inail, Onaosi, Irap, CU e Dichiarazioni Fiscali Libere)
- 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
- Funzionalità giuridiche (informazioni personali di base, stato di servizio, gestione centri di costo del dipendente, reportistica, strutture organizzative e pianta organica).

#### Servizi al Personale – Servizio RAP base (Rilevazione Assenze Presenze)

Servizio finalizzato al governo della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti. Il servizio base comprende le seguenti funzionalità:

- Amministrazione del sistema
- Personale (gestione dati dei dipendenti)
- Ambiente – parametri (profilo orario, calendario, part-time, giustificativi assenza presenza, indennità)
- Interfacce – Timbrature
- Interfacce – Scarico paghe (chiusura mese, passaggio dati al sistema economico)
- Componente on line gestione iter autorizzativi (ferie, permessi, cambio orario, straordinario, bollatrice virtuale), visualizzazione e stampe per i dipendenti
- Assenteismo e Forza Lavoro, Conto Annuale (tab. 11) e trimestrale, Tassi Assenza
- Integrazione Anagrafica con sistemi CSI-Piemonte (Economico o Giuridico)
- Strumenti di reportistica.

#### SERVIZI AL PERSONALE - ALTRI SERVIZI PECULIARI

**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. Il servizio comprende le seguenti funzionalità:

- Acquisizione dati da sistemi esterni
- Acquisizione dati relativi agli assistiti
- Acquisizione dati relativi alle Scelte e Revoche
- Acquisizione dati relativi alle Scelte e Revoche

- Gestione incarichi
- Acquisizione del Codice Regionale Medico
- Elaborazione cedolini mensili
- Gestione ritenute sindacali
- Gestione eredi
- Premio di operosità
- Premio di collaborazione
- Emissione flussi per l'accreditto automatico degli stipendi
- Denunce mensili
- Tabulati mensili
- Elaborazione Modello F24EP
- Trasmissione telematica dei versamenti erariali modello F24EP à Flusso per l'importazione in procedura F24EP (procedura dell'Agenzia delle Entrate)
- Flusso per la trasmissione telematica dei versamenti erariali modello F24EP da parte dell'Ente
- Flussi mensili Equitalia
- Flussi mensili Enpam – Enpap
- Cedolini e certificazioni fiscali on line
- Denunce annuali CU e Certificazioni
- Elaborazione dichiarazione modello 770 e predisposizione tracciato per la trasmissione in via telematica
- Estrazione riepilogo annuale individuale (RAI)
- Acquisizione dati CAF e gestione dei modelli 730-4 (con rettificativo); 730-4 integrativo
- Flusso Enpam annuale
- Dati stipendiali per la contabilità
- Emissione delle informazioni di supporto alla denuncia Irap.

**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.

**Servizi Decisionali – DWH Cedolini** 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 PA, consente di fruire in modo facile e flessibile delle informazioni anagrafiche e giuridiche presenti nella banca dati 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).

Il servizio offre inoltre alcuni report che riproducono i tabulati attualmente presenti su Tabulati on line del Modulo Economico, e l'importazione nel DWH dei dati presenti nel flusso “Dati stipendiali per la contabilità”, previsto nel Servizio Contabilità Base.

**RAP altri servizi** permette di integrare e completare il servizio Rap base mettendo a disposizione degli Enti i seguenti moduli aggiuntivi:

- Moduli Servizio RAP
- Pianificazione Reperibilità/Guardia
- Visite Fiscali

- Pianificazione Libera professione
- Pianificazione Prestazioni aggiuntive
- Pianificazione Orari
- Budget straordinario
- Conteggio pasti
- Rendicontazione progetti
- Accessi Mensa
- Buoni Pasto/Ticket
- Incentivi
- Gestione Trasferte
- Sindacati
- Acquisizione file (xml) malattia INPS
- Componente on-line per iter autorizzativo trasferte
- L104 – invio dati via Web Services al Dipartimento della Funzione Pubblica
- Integrazione RAP-SPI (sistema del servizio base contabilità economica di questa piattaforma) per congedi parentali e aspettative
- Iter validazione cartellino mensile.

**Giuridico HR** permette il governo dei fenomeni giuridici, eventi che caratterizzano la vita professionale e la carriera giuridica 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 del servizio base contabilità economica (SPI) e con la Rilevazione Assenze Presenze. I servizi proposti consentono all’Ente l’immissione “on-line” e la storicizzazione dei dati relativi alla struttura organizzativa e alla pianta organica dell’Ente 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. Il servizio proposto si articola sulle seguenti funzionalità:

- Informazioni anagrafiche e personali di base
- Ruoli aziendali (mansione)
- Carriera giuridica
- Sit di base
- Gestione centri di costo (organizzativi e gestionali) del dipendente
- Strutture organizzative e pianta organica
- Gestione posizioni organizzative e incarichi dirigenziali (con gestione valori annui per livelli e incarichi)
- Registrazioni verifiche periodiche
- Gestione giuridica storica
- Gestione della dotazione organica
- Sorveglianza sanitaria
- Reportistica di base a supporto ai processi gestiti
- Gestione e valutazione delle competenze
- Valutazione delle prestazioni
- Funzionalità self-service per il dipendente
- Gestione concorsi
- Gestione formazione
- Calcolo anzianità pensionistica e di servizio
- Gestione scadenziari.

**Servizio stampa e imbustamento CU** è uno specifico servizio di stampa, imbustamento e consegna delle certificazioni uniche.

Le attività di avvio di nuovi servizi/moduli e i servizi di supporto specifici per i singoli Enti non sono compresi nel Listino di Sviluppo, gestione e manutenzione e sono quantificati a giorni/persona di figura professionale.

Nel servizio sono comprese le attività a supporto dell’utente (accoglienza, registrazione delle segnalazioni e supporto di secondo livello) e di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva.

### 2.3.9. Altre piattaforme

Per altre piattaforme si intende l'insieme degli applicativi descritti nei paragrafi che seguono.

I Clienti con una CTE pagano le piattaforme secondo il listino e le metriche definite nella tabella al paragrafo 2.3.10 Listino Sviluppo, gestione e manutenzione.

I Clienti di piccole dimensioni pagano invece un canone di utilizzo del software il cui importo è dipendente dalla fascia di abitanti e dal numero dei servizi acquistati, come riportato nella tabella seguente.

Abitanti Ente	Fino a 3 servizi			Da 4 a 6 servizi			Oltre 7 e fino a 9 servizi		
	Tariffa ordinari netto IVA/ valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/ valore driver	Tariffa ordinari netto IVA/ valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/ valore driver	Tariffa ordinari netto IVA/ valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/ valore driver
<b>fino a 5.000</b>	25,00 €	30,50 €	27,35 €	50,00 €	61,00 €	54,70 €	85,00 €	103,70 €	92,99 €
<b>tra 5.001 e 10.000</b>	50,00 €	61,00 €	54,70 €	150,00 €	183,00 €	164,10 €	300,00 €	366,00 €	328,20 €
<b>tra 10.001 e 20.000</b>	250,00 €	305,00 €	273,50 €	500,00 €	610,00 €	547,00 €	1.000,00 €	1.220,00 €	1.094,00 €
<b>tra 20.001 e 30.000</b>	900,00 €	1.098,00 €	984,60 €	1.350,00 €	1.647,00 €	1.476,90 €	2.700,00 €	3.294,00 €	2.953,80 €
<b>oltre 30.000</b>	2.000,00 €	2.440,00 €	2.188,00 €	4.000,00 €	4.880,00 €	4.376,00 €	8.000,00 €	9.760,00 €	8.752,00 €

Nelle diverse tipologie di canone non sono comprese le attività di servizio a supporto dell'utente (Centro unico di contatto e Supporto di secondo livello).

#### Livelli di Servizio

- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione
- APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.

### 2.3.9.1. 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. È attiva l'integrazione con il sistema informativo degli SPRESAL (servizi di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro) delle ASL per la trasmissione della Notifica Preliminare di avvio lavori, ed è possibile anche 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](http://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” in cui 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 PA 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.

### 2.3.9.2. 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 servizio di Posta Elettronica Certificata offerto da CSI Piemonte è allineato ai corrispondenti servizi di mercato, in particolare a quelli della gara Consip sui servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC), ed è articolato nei seguenti profili:

- Profilo Standard (1 GB di spazio casella corrente + 1 GB di archivio di sicurezza)
- Profilo Bronze (2 GB di spazio casella corrente + 3 GB di archivio di sicurezza)
- Profilo Silver (2 GB di spazio casella corrente + 6 GB di archivio di sicurezza)
- Profilo Gold (2 GB di spazio casella corrente + 13 GB di archivio di sicurezza)
- Profilo Massiva 1 (5 GB di spazio casella corrente + 50 GB di archivio di sicurezza)
- Profilo Massiva 2 (10 GB di spazio casella corrente + 70 GB di archivio di sicurezza)
- Profilo Massiva 3 (20 GB di spazio casella corrente + 80 GB di archivio di sicurezza)

Eventuali altre configurazioni che non rientrino nel perimetro dei profili sopra elencati saranno oggetto di realizzazione a progetto e relativa proposta tecnico-economica.

Il servizio include un'attività di assistenza e configurazione del servizio, indispensabile ai fini della fruizione del servizio medesimo da parte degli utenti, svolta da personale CSI, che non comprende il supporto tecnico riferito al how to use quotidiano

### Congruità

Il valore della casella di posta è congrua rispetto alle tariffe Aruba PEC Pro della gara Consip dei servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC).

#### 2.3.9.3. *Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata*

##### Descrizione

Il Consorzio offre ai committenti un servizio di comunicazione unificata allineato ai servizi di mercato corrispondenti, in particolare a quelli della gara Consip sui *servizi di Posta Elettronica (PEL)* e *di Posta Elettronica Certificata (PEC)*, e basato su piattaforma web (Unified Communication - UC), costituita da un portale di integrazione “Comunic@”, ovvero un punto di accesso centralizzato 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 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 perimetro di servizio prevede le seguenti funzionalità basilari:

- 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;
- Gestione degli alias in ingresso configurabili tramite il portale PSNET;
- Gestione dei filtri di ricezione;
- Rilascio o aggiornamento della credenziale per accesso come amministratore al portale PSNET;
- Parametri di configurazione IMAP/SMTP per l'accesso ai servizi tramite client;
- Manuale d'uso di Comunica e delle funzioni di amministrazione/configurazione di base su PSNET;
- Ripristino dei messaggi di posta elettronica cancellati entro i 30 giorni: è possibile ripristinare i messaggi cancellati in un lasso di tempo massimo di 30 giorni dalla data della richiesta, direttamente nella casella dell'utente.

Si precisa che la configurazione via client (su pc o dispositivo mobile) della casella garantisce la corretta sincronizzazione dei messaggi di posta per ciascun profilo di casella indicato nel seguente, ma non dei calendari e delle rubriche (funzionalità disponibile nel solo profilo Premium).

Il servizio (**Servizi base di posta elettronica**) è proposto in due profili distinti in base alla dimensione delle caselle e alla disponibilità di calendario e rubrica eventualmente fruibili in mobilità.

## Profilo Standard

- dimensione base casella: 1 GB;
- disponibilità di un calendario personale e condiviso;
- gestione account di posta multipli;
- servizio Drive ovvero la possibilità di disporre di uno spazio disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti.

## Profilo Premium

- dimensione base casella: 5 GB;
- disponibilità di un calendario personale e condiviso;
- gestione account di posta multipli;
- servizio Drive ovvero la possibilità di disporre di uno spazio disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti;
- sincronizzazione di calendario e rubrica personale con dispositivi mobili<sup>4</sup>;
- Sono inoltre contemplate “by design” nella piattaforma le seguenti funzionalità:
  - Infrastruttura di invio di messaggi da parte di applicativi,
  - Delega relativa alla gestione di caselle e calendari (ad esempio per l’uso da parte delle segreterie),
  - Funzionalità di Self reset password (a fronte di scadenza o dimenticanza della medesima) utilizzabile in autonomia da parte degli utenti,
  - Predisposizione per l’allineamento automatico dati relativi alle caselle di posta con le altre componenti del sistema informativo dell’Ente gestite da CSI.

Qualora necessario, è possibile richiedere l’ampliamento dello spazio a disposizione della casella oltre 1 GB per il Profilo Standard e oltre 5 GB per il profilo Premium senza oneri aggiuntivi.

Per ciascun profilo in cui il servizio è articolato, inoltre, sono attivi i seguenti servizi:

- **Archiviazione posta on-line:** il servizio può essere attivato per tutte le caselle dell’Ente o per 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. I contenuti della posta archiviata sono sottoposti a replica per consentirne il ripristino anche in caso di danneggiamento dell’archivio primario.
- **Servizio di backup per la posta online**<sup>5</sup>: come misura di ulteriore sicurezza per la salvaguardia dei contenuti di posta elettronica, i messaggi presenti in ciascuna casella sono sottoposti ad un meccanismo di backup secondo le seguenti modalità, che consente il recupero di eventuali contenuti cancellati da più di 30 giorni tramite procedura assistita a partire da una copia disponibile di salvataggio:
  - 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 3 anni);

<sup>4</sup> Sono supportati i seguenti sistemi operativi: Android 4 e versioni successive, Windows Phone 7 e versioni successive, iOs 7 e versioni successive.

<sup>5</sup> Il servizio deve necessariamente contemplare tutto l’insieme delle caselle di competenza dell’Ente, non può essere attivato su sottoinsiemi

- 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;

Per entrambi i profili, il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include la messa a disposizione e la conduzione applicativa e la manutenzione della piattaforma.

È facoltà dell'Ente richiedere un servizio opzionale di assistenza che contempli:

- creazione e gestione delle credenziali e dei profili delle utenze dell'Ente da parte di CSI;
- supporto all'utilizzo delle funzioni di amministrazione delle utenze qualora queste ultime vengano svolte direttamente da personale dell'Ente;
- supporto all'integrazione con gli applicativi del sistema informativo dell'Ente.

Tale servizio di supporto verrà quotato in termini di figure professionali.)

Tutte le configurazioni, le regole di avvio ed i servizi aggiuntivi della soluzione di posta elettronica dovranno essere concordati con l'Ente, che dovrà indicare a CSI un referente interno di servizio. Quest'ultimo sarà avvisato in caso di fermi di servizio programmati o straordinari, nuove release, etc.

Queste attività, nonché le attività di migrazione ed avvio, sono oggetto di specifica offerta economica di start-up.

Eventuali personalizzazioni ed evoluzioni delle caratteristiche della piattaforma (sia per quanto riguarda l'aggancio di nuovi servizi che richiedano integrazione con le funzionalità di posta elettronica, sia per i moduli che costituiscono l'interfaccia web del client di comunicazione unificata), nonché la gestione di invii massivi in occasione di change organizzativi con riallocazioni di utenti in nuovi gruppi sarà oggetto di realizzazione a progetto e relativa proposta tecnico-economica.

#### Congruità

Il valore della casella di posta è congrua rispetto alle tariffe Aruba PEC Pro della gara Consip dei servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC).

#### **2.3.9.4. 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'interscambio 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 Amministrativa (PSA).

L'obiettivo del servizio PSA è favorire le PA (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, il CSI provvederà alla configurazione del servizio da remoto.
- Canone: da corrispondere ogni anno, garantisce la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta.

Nel corso del 2021 si valuterà l'aggiornamento e revisione del servizio anche in funzione della disponibilità sul sistema nazionale ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) di specifici Accordi di fruizione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e Gestori di servizio pubblico interessati.

### 2.3.9.5. *SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive*

#### Descrizione

Stabilendo il canale telematico come unico punto di gestione dei procedimenti inerenti alle 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 è un servizio che 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. SUAP si configura come unico punto di accesso per il richiedente, in relazione a tutte le questioni amministrativi 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, ecc.) e comunicando l'esito dell'istruttoria al richiedente. Il servizio viene erogato in modalità "As a service" /ASP.

### 2.3.9.6. *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 degli 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.

### 2.3.9.7. *Conservazione digitale documenti*

#### **Descrizione:**

Rende disponibile all'Ente un servizio di conservazione dei documenti erogato da un conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (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'AgID, 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 (sono sufficienti 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.

### 2.3.9.8. *Bukè*

#### **Descrizione:**

I servizi di Segreteria per gli Enti Locali si articolano su tre distinti macro ambiti funzionali quali il protocollo (per la gestione della corrispondenza da e verso l'ente), gli atti amministrativi per la gestione dell'iter di assunzione di atti monocratici (come ordinanze, determinazioni, decreti) e di approvazione di atti collegiali (deliberazioni degli Organi), l'albo on line (per la pubblicazione di documenti a rilevanza pubblica).

In particolare, i moduli applicativi della suite Bukè e loro elementi caratterizzanti su cui saranno assicurati i servizi oggetto del presente Progetto Esecutivo nel presente ambito sono:

- Back Office;
- Protocollo Informatico (Folium);
- Procedimenti amministrativi (Civilia);
- Definitore Flussi (Shark);
- Albo on line.

### 2.3.10. Ribaltamento costi di manutenzione licenze

#### Descrizione

In questa voce sono comprese le manutenzioni di software acquisito in licenza, la manutenzione di apparati specialistici e relativo materiale di consumo, utilizzati per l'erogazione di servizi agli Enti, quali ad esempio:

- attività di aggiornamento di sistemi geografici, dall'alimentazione e aggregazione delle basi dati al delivery delle informazioni;
- elaborazione dati, 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;
- rilevamento dati geografici e alfanumerici tramite acquisizioni sul campo, digitalizzazione di documenti, immagini e dati.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio è viene valorizzato in CTE per intero Cliente. Le modalità di rendicontazione sono al costo per le risorse acquisite dall'esterno e a figura professionale per le attività svolte internamente.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

#### Deliverable

n.a.

#### Livelli di Servizio

n.a.

### 2.3.11. Listino Sviluppo, gestione e manutenzione

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	PF IFPUG - (comprensivo di NFR (30%) e servizi accessori (40%) - valore max)	258,40 €	315,25 €	282,69 €	Tariffa
Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	PF COSMIC - (comprensivo di NFR (30%) e servizi accessori (40%) - valore max)	211,81 €	258,41 €	231,72 €	Tariffa
Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	PF IFPUG SANITA' - (comprensivo di NFR (30%) e servizi accessori (40%) - valore max)	248,89 €	303,65 €	272,29 €	Tariffa
Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	PF COSMIC SANITA' - (comprensivo di NFR (30%) e servizi accessori (40%) - valore max)	204,00 €	248,88 €	223,18 €	Tariffa
Conduzione applicativa	canone % da applicare a valore dell'Asset	si veda tabella paragrafo 2.3.2 Conduzione applicativa, manutenzione	si veda tabella paragrafo 2.3.2 Conduzione applicativa, manutenzione	si veda tabella paragrafo 2.3.2 Conduzione applicativa, manutenzione	Tariffa
MAC/MAM	canone % da applicare a valore dell'Asset	fino al 5%	fino al 5%	fino al 5%	Tariffa
MEV CTE o MEV ordinarie	canone % da applicare a valore dell'Asset	0-15%. Da definire con il cliente anche differenziando per ALO/soluzione/applicazione	0-15%. Da definire con il cliente anche differenziando per ALO/soluzione/applicazione	0-15%. Da definire con il cliente anche differenziando per ALO/soluzione/applicazione	Tariffa
Servizi al personale: Servizio base contabilità economica Enti locali/Sanità 0-100	Amministrati elaborati mensili	2,30 €	2,80 €	2,80 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio base contabilità economica: Enti locali/Sanità 101-1000	Amministrati elaborati mensili	2,05 €	2,50 €	2,50 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio base contabilità economica: Enti locali/Sanità 1001-8000	Amministrati elaborati mensili	1,72 €	2,10 €	2,10 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio base contabilità economica: Enti locali/Sanità oltre 8000	Amministrati elaborati mensili	1,48 €	1,80 €	1,80 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio RAP base: Enti locali/Sanità 0-100	Amministrati elaborati mensili	1,39 €	1,70 €	1,70 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio RAP base: Enti locali/Sanità 101-1000	Amministrati elaborati mensili	1,23 €	1,50 €	1,50 €	Tariffa

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Servizi al personale: Servizio RAP base: Enti locali/Sanità 1001-8000	Amministrati elaborati mensili	0,74 €	0,90 €	0,90 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio RAP base: Enti locali/Sanità oltre 8000	Amministrati elaborati mensili	0,41 €	0,50 €	0,50 €	Tariffa
Servizi al personale: Servizio CNU persone fisiche	Amministrati elaborati	6,86 €	8,37 €	8,37 €	Costo
Servizi al personale: Servizio CNU persone giuridiche	Prospetti di liquidazione	6,86 €	8,37 €	8,37 €	Costo
Servizi al personale: Servizi decisionali – DWH cedolini	Amministrati elaborati	0,20 €	0,24 €	0,24 €	Costo
Servizi al personale: RAP altri servizi	Amministrati elaborati	0,98 €	1,20 €	1,20 €	Costo
Servizi al personale: Giuridico HR	Amministrati elaborati	1,80 €	2,20 €	2,20 €	Costo
Servizi al personale: Servizio stampa e imbustamento CU	Moduli CU: da 1 a 300	4,51 €	5,50 €	5,50 €	Costo
	Moduli CU: da 301 a 600	2,34 €	2,85 €	2,85 €	Costo
	Moduli CU: oltre 600	1,43 €	1,75 €	1,75 €	Costo
UNICA Bilancio Conduzione applicativa, manutenzione	da 1 a 10 utenti standard	1.776,51 €	2.167,34 €	1.943,50 €	Tariffa
	da 11 a 50 utenti standard	10.659,05 €	13.004,04 €	11.661,00 €	Tariffa
	da 51 a 150 utenti standard	35.530,16 €	43.346,80 €	38.870,00 €	Tariffa
	da 151 a 800 utenti standard	168.768,28 €	205.897,30 €	184.632,50 €	Tariffa
	oltre 800 utenti standard	532.952,47 €	650.202,01 €	583.050,00 €	Tariffa
UNICA Bilancio Utilizzo	da 1 a 10 utenti standard	1.959,10 €	2.390,10 €	2.143,25 €	Tariffa
	da 11 a 50 utenti standard	11.754,57 €	14.340,58 €	12.859,50 €	Tariffa
	da 51 a 150 utenti standard	39.181,90 €	47.801,92 €	42.865,00 €	Tariffa
	da 151 a 800 utenti standard	186.114,03 €	227.059,12 €	203.608,75 €	Tariffa
	oltre 800 utenti standard	587.728,52 €	717.028,79 €	642.975,00 €	Tariffa
UNICA Acquisti Albo Fornitori e Fatturazione Elettronica Conduzione applicativa, manutenzione	da 1 a 20 utenti standard	489,27 €	596,91 €	535,26 €	Tariffa
	da 21 a 100 utenti standard	2.935,59 €	3.581,42 €	3.211,54 €	Tariffa
	da 101 a 400 utenti standard	12.231,64 €	14.922,60 €	13.381,41 €	Tariffa
	Oltre 400 utenti standard	58.711,84 €	71.628,44 €	64.230,75 €	Tariffa
UNICA Acquisti Albo Fornitori e Fatturazione Elettronica Utilizzo	da 1 a 20 utenti standard	479,48 €	584,96 €	524,55 €	Tariffa
	da 21 a 100 utenti standard	2.876,88 €	3.509,80 €	3.147,31 €	Tariffa
	da 101 a 400 utenti standard	11.987,00 €	14.624,14 €	13.113,78 €	Tariffa
	Oltre 400 utenti standard	57.537,61 €	70.195,88 €	62.946,14 €	Tariffa
UNICA Acquisti Programmazione Biennale Acquisti e Gestione Ordini	da 1 a 20 utenti standard	4.644,66 €	5.666,49 €	5.081,26 €	Tariffa
	da 21 a 100 utenti standard	27.867,97 €	33.998,92 €	30.487,56 €	Tariffa
	da 101 a 400 utenti standard	116.116,54 €	141.662,18 €	127.031,50 €	Tariffa
Conduzione applicativa, manutenzione	Oltre 400 utenti standard	557.359,41 €	679.978,49 €	609.751,20 €	Tariffa

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
UNICA Acquisti Programmazione Biennale Acquisti e Gestione Ordini  Utilizzo	da 1 a 20 utenti standard	4.551,76 €	5.553,15 €	4.979,63 €	Tariffa
	da 21 a 100 utenti standard	27.310,61 €	33.318,95 €	29.877,81 €	Tariffa
	da 101 a 400 utenti standard	113.794,21 €	138.828,94 €	124.490,87 €	Tariffa
	Oltre 400 utenti standard	546.212,23 €	666.378,92 €	597.556,18 €	Tariffa
Facility management  Conduzione applicativa, manutenzione	da 0 a 5 utenti	3.696,11 €	4.509,25 €	4.043,54 €	Tariffa
	da 6 a 20 utenti	18.480,54 €	22.546,26 €	20.217,71 €	Tariffa
	da 21 a 50 utenti	51.745,52 €	63.129,53 €	56.609,59 €	Tariffa
	oltre 50 utenti	103.491,03 €	126.259,06 €	113.219,19 €	Tariffa
Facility management  Utilizzo	da 0 a 5 utenti	412,51 €	503,26 €	451,28 €	Tariffa
	da 6 a 20 utenti	2.062,53 €	2.516,29 €	2.256,41 €	Tariffa
	da 21 a 50 utenti	5.775,09 €	7.045,61 €	6.317,95 €	Tariffa
	oltre 50 utenti	11.550,18 €	14.091,22 €	12.635,90 €	Tariffa
Valorizzazione dati: gestione dati	Fino a 10MB e 10 IoT	1.272,73 €	1.552,73 €	1.392,37 €	Tariffa
	da 10 MB a 2GB e da 11 a 50 IoT	3.681,82 €	4.491,82 €	4.027,91 €	Tariffa
	oltre 2GB e 50 IoT fino a 50GB e 200 IoT	5.500,00 €	6.710,00 €	6.017,00 €	Tariffa
Valorizzazione dati: fruizione dati	fino a 1.500 fruizioni	1.527,27 €	1.863,27 €	1.670,83 €	Tariffa
	da 1.501 a 4.000 fruizioni	4.400,00 €	5.368,00 €	4.813,60 €	Tariffa
Posta Elettronica e Servizi di Comunicazione Unificata	Casella Profilo Standard	5,00 €	6,10 €	5,47 €	Tariffa
	Casella Profilo Premium	16,92 €	20,64 €	18,51 €	Tariffa
Business Intelligence: Enterprise Reporting	Unità di Fruizione	1.324,55 €	1.615,95 €	1.449,06 €	Tariffa
Business Intelligence: SelfBI & Dashboarding	Unità di Fruizione	1.302,73 €	1.589,33 €	1.425,19 €	Tariffa
Business Intelligence: Data Integration & Data Quality	Unità di Fruizione	943,64 €	1.151,24 €	1.032,34 €	Tariffa
Geographics Platform	Esposizione dati (valore unitario per 1.000 features)	3,64 €	4,44 €	3,98 €	Tariffa
	GEO servizi erogati	100,00 €	122,00 €	109,40 €	Tariffa
	Componenti di applicativo utilizzatrici della Piattaforma	395,45 €	482,45 €	432,62 €	Tariffa
	Componenti di applicativo utilizzatrici della filiera legacy	490,91 €	598,91 €	537,06 €	Tariffa
	Flussi ETL	72,73 €	88,73 €	79,57 €	Tariffa
PEC	Profilo Standard: 1 GB di spazio casella e 1 GB di Archivio di sicurezza	2,33 €	2,84 €	2,55 €	Costo
	Profilo Bronze: 2 GB di spazio casella e 3 GB di Archivio di Sicurezza	4,67 €	5,70 €	5,11 €	Costo
	Profilo Silver: 2 GB di spazio casella e 6 GB di Archivio di Sicurezza	8,00 €	9,76 €	8,75 €	Costo
	Profilo Gold: 2 GB di spazio casella e 13 GB di Archivio di Sicurezza,	15,00 €	18,30 €	16,41 €	Costo

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
	Profilo Massiva1: 5 GB di spazio casella e 50 GB di Archivio di Sicurezza	33,33 €	40,66 €	36,46 €	Costo
	Profilo Massiva2: 10 GB di spazio casella e 70 GB di Archivio di Sicurezza.	41,67 €	50,84 €	45,59 €	Costo
	Profilo Massiva3: 20 GB di spazio casella e 80 GB di Archivio di Sicurezza.	666,67 €	813,34 €	729,34 €	Costo
Trasparenza - Clearò	Clearò Base	1.090,91 €	1.330,91 €	1.193,46 €	Tariffa
	Clearò Medium	4.409,09 €	5.379,09 €	4.823,54 €	Tariffa
	Clearò Large	24.090,91 €	29.390,91 €	26.355,46 €	Tariffa
E-Payment	Transazioni base (sino a 500.000)	0,41 €	0,50 €	0,45 €	Costo
	Transazioni base (da 500.001 a 1.000.000)	0,23 €	0,28 €	0,25 €	Costo
	Transazioni base (oltre 1.000.000)	0,09 €	0,11 €	0,10 €	Costo
	Transazioni complete	0,69 €	0,84 €	0,75 €	Costo
Telemaco: Canone - Singola consultazione aggiuntiva oltre le 250	Consultazioni	0,70 €	0,85 €	0,77 €	Costo
Telemaco: Canone - Quota fissa fino a 250 consultazioni	Consultazioni	175,00 €	213,50 €	191,45 €	Costo
Canone Enti Bundle 1	fino a 5.000 abitanti	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	Tariffa
Canone Enti Bundle 2	da 5.001 a 10.000 abitanti	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	Tariffa
Canone Enti Bundle 3	da 10.001 a 20.000 abitanti	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	Tariffa
Canone Enti Bundle 4	da 20.001 a 30.000 abitanti	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	Tariffa
Canone Enti Bundle 5	oltre 30.000 abitanti	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	vedi tabella paragrafo 2.3.9 Altre piattaforme	Tariffa
PSA - Portale semplificazione amministrativa <sup>6</sup>	Fino a 10.000 abitanti	500,00 €	610,00 €	547,00 €	Tariffa
	Oltre 10.000 abitanti	800,00 €	976,00 €	875,20 €	Tariffa
I/O Management – Back end - Utilizzo	transazioni	0,002 €	0,002 €	0,002 €	Tariffa
I/O Management – Back end -Conduzione	transazioni	0,009 €	0,011 €	0,010 €	tariffa
I/O Management – MOOn - Utilizzo	canone servizio	23.636,36 €	28.836,36 €	25.858,18 €	Tariffa
I/O Management – MOOn - Conduzione	canone servizio	35.454,55 €	43.254,55 €	38.787,28 €	tariffa

<sup>6</sup> La quota di avvio del servizio, calcolata sempre in funzione del numero di abitanti, verrà definita in specifica PTE.

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Framework per la gestione di Short Message Service	Canone framework fino a 50.000 sms inviati	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Tariffa
	Canone framework oltre 50.000 sms inviati	5.374,77 €	6.557,22 €	5.880,00 €	Tariffa
	Costo unitario invio SMS	0,069 €	0,084 €	0,075 €	Tariffa
Sito WEB	Avvio	A progetto	A progetto	A progetto	
	Canone	2.687,39 €	3.278,62 €	2.940,00 €	Tariffa
Ribaltamento costi di manutenzione licenze	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo
Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) Conduzione applicativa, manutenzione	da 1 a 49 utenti	2.304,06 €	2.810,95 €	2.520,64 €	Tariffa
	da 50 a 250 utenti	13.824,38 €	16.865,74 €	15.123,87 €	Tariffa
	da 251 a 1.000 utenti	59.905,68 €	73.084,93 €	65.536,81 €	Tariffa
	da 1.001 a 2.000 utenti	138.243,88 €	168.657,53 €	151.238,80 €	Tariffa
	da 2.001 a 2.500 utenti	207.365,83 €	252.986,31 €	226.858,22 €	Tariffa
	oltre 2.500 utenti	276.487,77 €	337.315,08 €	302.477,62 €	Tariffa
Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) Utilizzo	da 1 a 49 utenti	843,03 €	1.028,50 €	922,27 €	Tariffa
	da 50 a 250 utenti	5.058,13 €	6.170,92 €	5.533,59 €	Tariffa
	da 251 a 1.000 utenti	21.918,55 €	26.740,63 €	23.978,89 €	Tariffa
	da 1.001 a 2.000 utenti	50.581,26 €	61.709,14 €	55.335,90 €	Tariffa
	da 2.001 a 2.500 utenti	75.871,88 €	92.563,69 €	83.003,84 €	Tariffa
	oltre 2.500 utenti	101.162,51 €	123.418,26 €	110.671,79 €	Tariffa
Dematerializzazione (Atti) Conduzione applicativa, manutenzione	da 1 a 49 utenti	744,31 €	908,06 €	814,28 €	Tariffa
	da 50 a 250 utenti	4.465,87 €	5.448,36 €	4.885,66 €	Tariffa
	da 251 a 1.000 utenti	19.352,09 €	23.609,55 €	21.171,19 €	Tariffa
	da 1.001 a 2.000 utenti	44.658,68 €	54.483,59 €	48.856,60 €	Tariffa
	da 2.001 a 2.500 utenti	66.988,01 €	81.725,37 €	73.284,88 €	Tariffa
	da 2.501 a 3.500 utenti	89.317,35 €	108.967,17 €	97.713,18 €	Tariffa
Dematerializzazione (Atti) Utilizzo	da 1 a 49 utenti	236,57 €	288,62 €	258,81 €	Tariffa
	da 50 a 250 utenti	1.419,41 €	1.731,68 €	1.552,83 €	Tariffa
	da 251 a 1.000 utenti	6.150,78 €	7.503,95 €	6.728,95 €	Tariffa
	da 1.001 a 2.000 utenti	14.194,09 €	17.316,79 €	15.528,33 €	Tariffa
	da 2.001 a 2.500 utenti	21.291,14 €	25.975,19 €	23.292,51 €	Tariffa
	da 2.501 a 3.500 utenti	28.388,18 €	34.633,58 €	31.056,67 €	Tariffa
Dematerializzazione - modulo sistemi di Back End Conduzione applicativa, manutenzione	Fino a 100.000 transazioni	2.386,97 €	2.912,10 €	2.611,35 €	Tariffa
	da 100.001 a 500.000 transazioni	14.321,84 €	17.472,64 €	15.668,09 €	Tariffa
	da 500.001 a 1.000.000 transazioni	35.804,60 €	43.681,61 €	39.170,23 €	Tariffa
	da 1.000.001 a 2.500.000 transazioni	83.544,09 €	101.923,79 €	91.397,23 €	Tariffa
	da 2.500.001 a 5.000.000 transazioni	179.023,06 €	218.408,13 €	195.851,23 €	Tariffa
	da 5.000.001 a 15.000.000 transazioni	477.394,83 €	582.421,69 €	522.269,94 €	Tariffa
	oltre 15.000.000 transazioni	716.092,25 €	873.632,55 €	783.404,92 €	Tariffa
Dematerializzazione - modulo sistemi di Back End Utilizzo	Fino a 100.000 transazioni	561,58 €	685,13 €	614,37 €	Tariffa
	da 100.001 a 500.000 transazioni	3.369,46 €	4.110,74 €	3.686,19 €	Tariffa
	da 500.001 a 1.000.000 transazioni	8.423,64 €	10.276,84 €	9.215,46 €	Tariffa

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
	da 1.000.001 a 2.500.000 transazioni	19.655,15 €	23.979,28 €	21.502,73 €	Tariffa
	da 2.500.001 a 5.000.000 transazioni	42.118,16 €	51.384,16 €	46.077,27 €	Tariffa
	da 5.000.001 a 15.000.000 transazioni	112.315,10 €	137.024,42 €	122.872,72 €	Tariffa
	oltre 15.000.000 transazioni	168.472,65 €	205.536,63 €	184.309,08 €	Tariffa

### 2.3.12. Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	Mercato	SGI EE.LL.	Punti Funzione (con valore incrementato secondo la metodologia illustrata)	SAL	
Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone Sanità	Mercato	SGI Sanità	Punti Funzione (con valore incrementato secondo la metodologia illustrata)	SAL	
Conduzione applicativa	Mercato (*)	N.A.	N.A.	Canone flat (**)	(*) Percentuali definite su serie storica CSI e dal confronto col mercato (**) Canone rivisto alla fine del periodo in base alla variazione dell'asset
MAC/MAM	Mercato (*)	N.A.	N.A.	Canone flat	(*) Valore percentuale applicato secondo standard di mercato
MEV CTE o MEV ordinarie	Mercato (*)	N.A.	N.A.	SAL	(*) Valore percentuale applicato secondo standard di mercato
Servizi al personale: Servizio base contabilità economica	Mercato	NOIPA	Amministrati elaborati	Rendicontazione quantità	
Servizi al personale: Servizio RAP	Mercato	NOIPA	Amministrati elaborati	Rendicontazione quantità	
Servizi al personale: Servizio CNU persone fisiche	Peculiare	N.A.	Amministrati elaborati	Rendicontazione quantità	
Servizi al personale: Servizio CNU persone giuridiche	Peculiare	N.A.	Prospetti di liquidazione	Rendicontazione quantità	

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
Servizi al personale: Servizi decisionali – DWH cedolini	Peculiare	N.A.	Amministrati elaborati	Rendicontazione quantità	
Servizi al personale: RAP altri servizi	Peculiare	N.A.	Amministrati elaborati	Rendicontazione quantità	
Servizi al personale: Giuridico HR	Peculiare	N.A.	Amministrati elaborati	Rendicontazione quantità	
Servizi al personale: Servizio stampa e imbustamento CU	Mercato	Gara Europea - Contratto di Appalto Servizi di Stampa, Post Lavorazione e Confezionamento	Moduli CU	Rendicontazione quantità	
UNICA	Mercato (*)	N.A.	Utenti	Canone flat	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF
Facility management	Mercato (*)	N.A.	Utenti	Canone flat	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF
Valorizzazione dati	Mercato (*)	N.A.	Volume	Canone flat	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF
Posta Elettronica e Servizi di Comunicazione Unificata	Mercato	PEL	Caselle	Canone flat (*)	(*) Canone rivisto alla fine del periodo in base al numero delle caselle
Business Intelligence	Mercato (*)	N.A.	Unità Fruizione di	Canone flat (**)	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF (**) Canone rivisto alla fine del periodo in base al numero delle unità
Geographics Platform	Mercato (*)	N.A.	Volume	Canone flat (**)	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
					dei PF (**) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
PEC	Mercato (*)	PEC	Caselle	Canone flat (**)	(*) Tariffa calcolata sulla base dei costi di acquisto dal mercato (**) Canone rivisto alla fine del periodo in base al numero delle caselle
Trasparenza – Clearò	Mercato (*)	N.A.	Volume	Canone flat (**)	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF (**) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
E-Payment	Mercato (*)	N.A.	Transazioni	Rendicontazione quantità	(*) Tariffa calcolata secondo standard di mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF
Telemaco	Mercato (*)	N.A.	Consultazioni	Rendicontazione quantità	(*) Tariffa calcolata sulla base dei costi di acquisto dal mercato
Canone Enti Bundle	Mercato (*)	N.A.	N.A.	Canone flat	(*) vedi tipologia di servizio delle singole piattaforme contenute
PSA - Portale semplificazione amministrativa	Peculiare	N.A.	N.A.	Canone flat	
I/O Management – Back end	Peculiare	N.A.	N.A.	Canone flat	
I/O Management – MOOn	Peculiare	N.A.	N.A.	Canone flat	
Framework per la gestione di Short Message Service	Peculiare	N.A.	N.A.	Canone flat	
Framework per la gestione di Short Message Service	Mercato	Varie	SMS	Rendicontazione quantità	
Sito WEB (*)	Peculiare	N.A.	N.A.	SAL	(*) Avvio
	Peculiare	N.A.	Volume	Canone flat	(*) Canone
Ribaltamento costi di manutenzione licenze	Mercato (*)	N.A.	N.A.	Canone flat	(*) Ribaltamento dei costi di acquisto dal mercato
Dematerializzazione	Mercato (*)	N.A.	Transazioni	Canone flat	(*) Tariffa calcolata secondo standard di

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
					mercato e serie storiche ed applicata al valore dell'asset ricavato dal numero dei PF

## 2.4. Servizi Infrastrutturali

I servizi Infrastrutturali sono stati comparati e costruiti avendo come riferimento le principali convenzioni Consip (ad esempio, SPC Cloud Lotto 1, Desktop outsourcing 2, etc.).

Elementi e servizi offerti dal CSI non comparabili con il mercato (rif. Servizi peculiari CSI) sono proposti a catalogo con un modello a ribaltamento costi tramite un driver economico di ripartizione degli stessi (ad esempio, cpu, gb, unità computazionali, etc.).

Tutti i servizi Infrastrutturali comprendono il “Centro Unico di Contatto”.

### 2.4.1. Infrastruttura - Server Farm

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, accessi controllati), monitoraggio e sorveglianza H24 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.

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 alloggiare i propri apparati ICT in spazi attrezzati delegando la gestione della sicurezza fisica ed informatica. Tutti i servizi del Data Center comprendono il “Centro Unico di Contatto”.

Il CSI Piemonte è in grado di offrire ai clienti, come progetto “ad hoc”, i servizi di Disaster Recovery o Business Continuity, in base ai requisiti di RTO e RPO espressi nel corso delle specifiche Business Impact Analysis. In funzione dei requisiti espressi e coerentemente con le policy del sistema di gestione della Business Continuity del CSI Piemonte, è possibile comporre una soluzione articolata attingendo al Catalogo dei servizi infrastrutturali previa progettazione e fattibilità tecnico economica.

In generale, qualunque configurazione richiesta che esuli dai servizi di Server Farm, di seguito elencati, sono da intendersi in modalità di fornitura “ad hoc” con conseguente valutazione della fattibilità tecnica ed economica.

Per quanto riguarda l’acquisizione di servizi di mercato e peculiari, e il loro abbinamento con le rispettive opzioni, occorre attenersi ai vincoli enunciati nei paragrafi seguenti; diversamente non esistono preclusioni nell’abbinamento tra servizi.

Nei casi in cui le configurazioni richieste non necessitino di un bundle minimo predisposto, è possibile l’offerta del bundle minimo in modo frazionato.

#### **2.4.1.1. Servizi di mercato**

I servizi infrastrutturali di base, allineati al mercato ed in particolare alla gara Consip *SPC Lotto 1*, con una riduzione delle tariffe del 25%, per gli ambienti Server farm sono:

- **VM (Virtual Machine):** Le Virtual Machine sono disponibili in vari tagli pre-configurati, con caratteristiche crescenti in termini di capacità computazionali e di spazio disco (numero di CPU [vCPU], quantità di RAM [GB] e quantità di Storage [GB/TB]). Per L'ambiente Virtual data center/POSC le VM possono essere gestite in autonomia dai clienti (in questo caso l'attività di gestione di aggiornamento delle componenti software costituenti la macchina virtuale (es. patching del sistema operativo) sono a carico dell'Amministrazione che fruisce del servizio).

I tagli di virtual machine o di risorse a esse parificate sono:

- VM Small: CPU [1vCPU], RAM [2GB], HD [500GB]
- VM Medium: CPU [2vCPU], RAM [4GB], HD [1TB]
- VM Large: CPU [4vCPU], RAM [8GB], HD [2TB]
- VM XLarge: CPU [4vCPU], RAM [8GB], HD [4TB]

Funzionalità e configurazioni accessorie (HA, estendibilità dei bundle) sono attivabili a richiesta e con possibilità di estensione da verificare in fase di offertazione secondo offering e specificità di ogni ambiente.

- **Add on Virtual machine:** acquisto di “risorse virtuali extra” a partire da tagli minimi predefiniti ad integrazione del pool base: CPU [1 vCPU]; RAM [1GB]; HD [10GB]; Sistema operativo: In opzione l'Amministrazione può acquistare l'utilizzo dei sistemi operativi di interesse tra Microsoft, Linux/GNU Variants o F/OSS. La quotazione è su base oraria (€/ora) o mensile (€/mese) (a seconda dell'ambiente di erogazione) ed è comprensiva del canone di manutenzione. Le famiglie di S.O. disponibili sono Commerciale (MS Windows) o Open Source versione Enterprise con Supporto (Red Hat Enterprise Linux Server 64 bit, Open sources senza supporto (CentOS, Oracle Linux Ubuntu)).
- **Storage prestazionale:** Il servizio prevede la fornitura di spazio disco prestazionale o per esigenze capacitive, raggiungibile via rete. La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità.

#### **2.4.1.2. Servizi peculiari**

##### **Colocation**

###### **Descrizione**

Il servizio è rivolto ai committenti che intendono alloggiare singoli server o altri apparati all'interno di appositi armadi rack collocati presso uno dei due Data Center del Consorzio o in entrambi i Data Center.

Sono inclusi nel servizio:

- lo spazio fisico all'interno di un rack condiviso o dedicato;
- il consumo energetico e il condizionamento;
- la sicurezza fisica del sito;
- l'accesso ai locali del Data Center (consentito solo alle persone espressamente e preventivamente autorizzate);
- personale operativo che effettua l'accompagnamento del personale del cliente preventivamente autorizzato (patch e cabling inclusi).

Il servizio comprende le seguenti tipologie di fornitura:

- Unità di Housing - fino a 125 W
- Unità di Housing - fino a 250 W
- Unità di Housing - fino a 500 W
- Unità di Housing - fino a 750 W
- Colocation armadio 20U - consumi fino a 5 kW
- Colocation armadio 40U - consumi fino a 5 kW
- Colocation armadio 40U - consumi fino a 10 kW

Si intendono escluse dalla fornitura:

- L'accesso in console;
- Attività da parte del personale tecnico CSI Piemonte oltre accoglienza e accompagnamento (ad es. no start/stop dei server);
- Attività di gestione, assistenza sistemistica di sistemi operativi, componenti middleware, database e ogni altra componente software che sarà installata sui server oggetto di "Co-location";
- In generale è esclusa la fornitura di licenze di qualunque software che sarà installato sui server oggetto di "Co-location".

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio
- DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24

#### **Tecnologie SPARC**

##### **Descrizione**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un server fisico o virtuale con architettura SPARC. Questo servizio prevede due modalità di erogazione: la prima è rappresentata da un server fisico con architettura SPARC costituito da CPU, RAM, Disco e schede di rete; la seconda è rappresentata dalla tecnologia di virtualizzazione Oracle Solaris Zone che permette un partizionamento dell'infrastruttura fisica ospitante, consentendo una "virtualizzazione" nelle cosiddette "zone" assimilabili ad un server virtuale di media/elevata potenza. Quest'ultima tecnologia ha consentito di far evolvere la server farm attraverso la migrazione di tutti i servizi storicamente erogati su piattaforme Enterprise, ad elevati oneri di manutenzione e gestione, razionalizzando costi e spazi del datacenter.

Sono abbinabili a queste tecnologie, per completare l'infrastruttura del servizio, le seguenti componenti: sottosistemi RDBMS, middleware, storage per esigenze applicative, risorse computazionali, lo spazio CED, connettività di rete (indirizzamento geografico escluso e opzionale), sicurezza perimetrale, alimentazione e condizionamento e il monitoraggio.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione

## **Tecnologie Intel**

### **Descrizione**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un server fisico con architettura INTEL con una configurazione costituita dai seguenti elementi tecnici: CPU, RAM, spazio disco, lo spazio CED, connettività di rete (indirizzamento geografico escluso e opzionale), sicurezza perimetrale, alimentazione e condizionamento.

Sono esclusi dal servizio i seguenti elementi:

- servizio di backup;
- monitoraggio;
- gestione sistemistica;
- licenza di sistema operativo;
- licenze di sottosistemi;

### **Deliverable**

n.a.

### **Livelli di Servizio**

DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione

## **Add On Datacenter - Spazio disco Storage**

### **Descrizione**

Il servizio prevede la messa a disposizione di spazio disco esposto mediante protocolli CIFS/NFS, rivolto a server o database presso i Data Center del CSI Piemonte. Il servizio è realizzato tramite apparati NAS in configurazione in alta affidabilità e lo spazio condiviso è attestato su storage di fascia Enterprise senza la presenza di single point of failure.

Le risorse storage messe a disposizione si differenziano in funzione della tecnologia e delle prestazioni secondo le tre tipologie di seguito elencate:

- Spazio disco storage GOLD: pensato per esigenze prestazionali e basato su dischi FLASH/SSD o SAS 15 krpm performanti di dimensioni medio/piccole;
- Spazio disco storage SILVER: rappresenta il giusto compromesso tra performance e convenienza laddove non sia richiesto un elevato numero di operazioni di I/O. Si basa su dischi di tecnologia SAS 10 krpm e dimensioni variabili da 600GB a 1.8TB;
- Spazio disco storage BRONZE: per esigenze di elevata capacità ed un livello di movimentazione e accesso ai dati contenuto nel tempo. Il dato viene memorizzato su pool di dischi di tecnologia NL-SAS e dimensione di 3 o 6 TB a 7.2 krpm.

È possibile, su richiesta, prevedere una replica dello spazio storage di rete richiesto sul Datacenter secondario del CSI Piemonte, al fine di garantire una copia dei dati presso un altro sito. Questa soluzione prevede un raddoppio dello spazio storage di rete originario e conseguente adeguamento economico.

### **Deliverable**

n.a.

### **Livelli di Servizio**

DSPSTG – Uptime servizio storage nel periodo di misurazione

### **Add On Datacenter - Backup**

Servizio di gestione del salvataggio e ripristino di server fisici o virtuali. Il servizio di backup viene erogato attraverso soluzioni di mercato che permettono una notevole affidabilità dell'infrastruttura, deduplica dei dati e compressione su disco per il raggiungimento di elevati livelli di ottimizzazione dello spazio occupato ed una riduzione della finestra temporale di scrittura. Il servizio, nello scenario di utilizzo per il backup dell'infrastrutture, prevede la protezione ed il ripristino complessivo dei server fisici, delle virtual machines, di singoli dischi, files. Nel caso di backup di infrastrutture fisiche decentrate, è possibile prevedere una protezione ed il ripristino dei singoli dischi, dei files / directory (ripristino granulare).

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione

### **Add On Datacenter - DBMS Oracle Enterprise**

#### **Descrizione**

Il servizio prevede la messa a disposizione di istanze di database gestite su tecnologia Oracle Enterprise, di differenti versioni e su qualsiasi tipologia di server fisico/virtuale X86 e SPARC gestito dal CSI Piemonte. Il servizio DBMS Oracle Enterprise prevede la memorizzazione dei dati a bordo di apparati Storage di fascia Enterprise, ad elevate prestazioni e collegati in Storage Area Network con un'architettura di deploy in alta affidabilità e con l'adozione di tecnologie di clustering. A seconda delle richieste del cliente, verranno opportunamente dimensionati gli spazi storage necessari per ospitare dati utente, log, archive, le opzioni di backup e le eventuali opzioni di replica. L'RDBMS Oracle è disponibile nella versione 11g e superiori, in edizione ENTERPRISE. Sono escluse dalla configurazione standard le opzioni aggiuntive a pagamento.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise

### **Add On Datacenter - DBMS Standard**

#### **Descrizione**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di istanze database gestite su tecnologia MySQL e Postgres, di differenti versioni e su qualsiasi tipologia di server fisico/virtuale x86 gestito dal CSI Piemonte.

Il servizio DBMS Standard prevede la memorizzazione dei dati a bordo di apparati Storage di fascia Enterprise, ad elevate prestazioni e collegati in Storage Area Network con un'architettura di deploy in alta affidabilità e con l'adozione di tecnologie di clustering.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise

### Add On Datacenter - Middleware Enterprise

#### **Descrizione**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di **Istanze Middleware** gestite sulla piattaforma Middleware di mercato Bea Weblogic, versione commerciale.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione

### Add On Datacenter - Middleware base

#### **Descrizione**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di **Istanze Middleware** gestite su piattaforma Middleware di mercato Jboss versione commerciale.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

- DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione

### Servizi di Web Hosting

#### **Descrizione**

Il servizio di web hosting è offerto a tutti i committenti che hanno necessità di creare siti web statici o dinamici con elevati livelli di affidabilità e scalabilità e viene erogato attraverso una web farm condivisa. Il Web Hosting si inserisce nell'infrastruttura generale di rete della Server Farm ed ha un'architettura a 3 livelli (Web Server, Application Server, Database) realizzata nel seguente modo:

- La componente Web Server è erogata da una batteria di server identici bilanciati da una coppia di bilanciatori hardware che garantiscono la suddivisione del carico e la fault tolerance. Su questa batteria di server si trova anche la componente Application (php, perl).
- La componente Database invece è erogata da un cluster di database server.
- I Web/Application Server sono server virtuali su infrastruttura Vmware con spazio disco centralizzato; l'infrastruttura è configurata in alta affidabilità e bilanciamento del carico automatico sui propri nodi. Tutti i web server condividono lo spazio web dei vari Virtual Host, tramite mount di un file system condiviso su un file server Netapp. Questo assicura che il dato sia sempre coerente qualsiasi server lo fornisca. Il backup del file system avviene tramite snapshot (giornaliero e settimanale) e backup su disco, con ritenzione complessiva di un anno.

Il servizio complessivamente comprende le seguenti componenti:

- Bilanciatori di carico per distribuire le richieste di accesso
- Batteria di server web di front-end, in alta affidabilità
- Accesso sicuro ad un server FTP per il caricamento dei contenuti
- Fileserver condiviso per lo spazio dati
- Storage Enterprise collegato in Storage Area Network

- DataBase as a Service MySQL
- Protezione da attacchi DDos

Contestualmente al servizio di Web Hosting, può essere fornito anche un servizio di “vulnerability assessment” rivolto sia a siti e portali statici che ad applicazioni web dinamiche con funzionalità di tipo transazionale. Il test viene svolto con modalità e ambiti da concordare puntualmente. Il servizio ha l'obiettivo di individuare la presenza di eventuali vulnerabilità applicative gravi come SQL-Injection e Cross Site Scripting. Il test viene ripetuto con periodicità trimestrale e corredata di dettagliata reportistica. Di seguito il dettaglio delle unità di misura che costituiscono il servizio:

- Web Server Apache (esclusi costi di start up a progetto)
- DB schema MySQL per servizio di Webhosting
- Vulnerability test per sito statico (opzionale)
- Vulnerability test per sito dinamico (opzionale)

Il linguaggio php è offerto con i più comuni pacchetti aggiuntivi (ldap, mbstring, mcrypt, xmlrpc) e connettori ai db (oracle, mysql e postgres). Per l'aggiornamento del sito è disponibile agli utenti un FTP server (FTP + FTPS), al quale possono collegarsi. Per maggiore sicurezza l'accesso è regolato per indirizzo IP, richiedendo all'utente l'utilizzo di un indirizzo IP statico. Le utenze FTP sono mantenute su un server LDAP; sono nominali e scadono ogni 6 mesi. L'utente ha a disposizione un'interfaccia grafica per cambiare la sua password o chiederne il reset. In quest'ultimo caso riceverà sulla casella e-mail associata all'utente FTP una mail con le istruzioni per il ripristino.

Si intendono escluse dalla fornitura le attività relative all'attuazione dell'audit sull'operato degli amministratori di sistema relativi al provvedimento del garante sulla privacy "del 27 novembre 2008 recante prescrizioni ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni di amministratore di sistema e successive modifiche"

#### Attività incluse nel servizio:

- Creazione spazio disco;
- Configurazione VH su web server apache;
- Creazione utenza FTP e abilitazione IP fissi da cui accedere;
- Registrazione nome VH su dns (se richiesto);
- Backup del sito;
- Statistiche di accesso mensili (se richieste);
- Rotazione quindicinale dei log di accesso e archiviazione secondo termini legali;
- Patch periodiche del SO del server ospite;
- Servizio di web security tramite Imperva;

#### Attività non incluse nel servizio:

- Assistenza applicativa per messa in opera del sito;
- Assistenza su problemi inerenti allo sviluppo del sito, al linguaggio di programmazione scelto;
- Installazione di software;
- Troubleshooting applicativo;
- Trasferimento del materiale del sito (possibile solo previo accordo);
- Estensioni temporanee degli orari standard di servizio o servizio di reperibilità;
- Servizi di reperibilità definibili secondo progetto ad hoc rispetto alle necessità del cliente.

**Deliverable**

n.a.

**Livelli di Servizio**

- DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione

## 2.4.2. Infrastruttura - Virtual data center

Il CSI mette a disposizione dei committenti servizi di “Private Cloud” erogati su infrastrutture dislocate nei Data Center di Torino e Vercelli.

Il CSI Piemonte è in grado di offrire, come opzione, ai clienti i servizi di Disaster Recovery o Business Continuity, in base ai requisiti di RTO e RPO espressi nel corso delle specifiche Business Impact Analysis, ed in base alle policy approvate nel sistema di gestione della Business Continuity, utilizzando i servizi a catalogo infrastrutturali a seguito di opportuna progettazione e di fattibilità tecnico economica.

I servizi Cloud includono il “Centro unico di contatto” e l’”Assistenza Tecnica” e si articolano in servizi di tipologia IaaS e PaaS:

**IaaS** (Infrastructure as a Service) - un modello di servizio che fornisce l'accesso ad una risorsa informatica, cioè un'infrastruttura di elaborazione appartenente a un ambiente virtualizzato, il "Cloud, tramite una connettività di rete (pubblica come Internet, privata come la RUPAR).

**PaaS e DBaaS:** “Platform as a Service” e “Data Base as a Service” sono servizi di cloud computing che forniscono agli sviluppatori una piattaforma (PaaS), e un Data Base (DBaaS), per costruire applicazioni e servizi su Internet; gli ambienti disponibili comprendono: servizi di supporto Cloud in un “ecosistema” federato CSI integrato a tecnologie di cooperazione; tutti i servizi comprendono il backup.

In questo modello sono disponibili varie tipologie di servizio che di seguito indichiamo:

- **VM (Virtual Machine):** Il servizio consiste nella messa a disposizione di server virtuali – attingendo ai bundle predisposti, eventualmente aggiungendo virtual CPU, Memoria Ram e spazio Storage prestazionale - su infrastrutture ridondante configurate in alta affidabilità, bilanciamento di carico automatico e spazio storage centralizzato. La funzionalità di High Availability (HA) permette, in caso di fault/irraggiungibilità di un nodo fisico del cluster, per i server virtuali attivi su questo, l'immediata accensione sui restanti nodi ancora attivi.
- **Sistema Operativo:** servizio complementare a quelli di Virtual Private Cloud o Virtual Machine e consistente nella messa a disposizione di licenze di sistema operativo commerciale o Open Source.
- **Istanze Middleware:** servizi di messa a disposizione di piattaforme Middleware OpenSource (Tomcat versione Community) e di mercato (Jboss versione commerciale); il servizio richiede la disponibilità di una VM.
- **DBaaS Managed (DataBase as a Service):** servizio di messa a disposizione di istanze Database sia OpenSource che di mercato (MySQL opensource e commerciale, PostgreSQL versione commerciale, Oracle Enterprise Edition) completamente gestite e con servizio di backup incluso; il servizio comprende la disponibilità di una VM.
- **Virtual Network:** Servizio complementare a quelli di VPC o VM che comprende la messa a disposizione di indirizzi IP pubblici e RUPAR.
- **STASS (Storage As a Service):** Il servizio prevede la fornitura di spazio disco prestazionale o lowrange raggiungibile via rete. La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondante e configurate in alta affidabilità.

- **Servizi di Backup:** Il servizio permette la salvaguardia dei propri dati per porre rimedio ad eventuali guasti o malfunzionamenti. Il Backup viene erogato attraverso piattaforme di mercato che permettono una notevole affidabilità infrastrutturale, e attraverso la funzione di “*deduplica dei dati*”, il raggiungimento di una elevata efficienza. Sono previste tre modalità di erogazione: Cloud Backup con Agent per Client distribuiti sul territorio; Backup gestito per clienti che hanno infrastrutture gestite da CSI; Backup in Self Provisioning con un servizio “agent-less” per i server del VPC.

Nei casi in cui le configurazioni richieste non necessitino di un bundle minimo predisposto, è possibile l'offerta del bundle minimo in modo frazionato.

#### 2.4.2.1. *Servizi di mercato*

I servizi infrastrutturali di base, allineati al mercato ed in particolare alla gara Consip *SPC Lotto 1*, con una riduzione delle tariffe del 25%, per gli ambienti Virtual data center sono:

- **VM (Virtual Machine):** Le Virtual Machine sono disponibili in vari tagli pre-configurati, con caratteristiche crescenti in termini di capacità computazionali e di spazio disco (numero di CPU [vCPU], quantità di RAM [GB] e quantità di Storage [GB/TB]). Per L'ambiente Virtual data center/POSC le VM possono essere gestite in autonomia dai clienti (in questo caso l'attività di gestione di aggiornamento delle componenti software costituenti la macchina virtuale (es. patching del sistema operativo) sono a carico dell'Amministrazione che fruisce del servizio).

Per gli altri ambienti (Server Farm e NMSF) le attività di conduzione tecnologica sono vendute in bundle con i servizi infrastrutturali di base, secondo modalità di servizio previste in linea con comparazione di mercato.

I tagli di virtual machine o di risorse a esse parificate sono:

- VM Small: CPU [1vCPU], RAM [2GB], HD [500GB]
- VM Medium: CPU [2vCPU], RAM [4GB], HD [1TB]
- VM Large: CPU [4vCPU], RAM [8GB], HD [2TB]
- VM XLarge: CPU [4vCPU], RAM [8GB], HD [4TB]

Funzionalità e configurazioni accessorie (HA, estendibilità dei bundle) sono attivabili a richiesta e con possibilità di estensione da verificare in fase di offertazione secondo offering e specificità di ogni ambiente.

- **Add on Virtual machine:** acquisto di “risorse virtuali extra” a partire da tagli minimi predefiniti ad integrazione del pool base: CPU [1 vCPU]; RAM [1GB]; HD [10GB]; Sistema operativo: In opzione l'Amministrazione può acquistare l'utilizzo dei sistemi operativi di interesse tra Microsoft, Linux/GNU Variants o F/OSS. La quotazione è su base oraria (€/ora) o mensile (€/mese) (a seconda dell'ambiente di erogazione) ed è comprensiva del canone di manutenzione. Le famiglie di S.O. disponibili sono Commerciale (MS Windows) o Open Source versione Enterprise con Supporto (Red Hat Enterprise Linux Server 64 bit, Open sources senza supporto (CentOS, Oracle Linux Ubuntu).
- **Ambiente PaaS Application Server:** I servizi di tipo Platform as a Service (PaaS) prevedono l'erogazione alle Amministrazioni di servizi middleware per lo sviluppo, collaudo, manutenzione ed esercizio di applicazioni. Ciascun PaaS poggia su infrastruttura hardware sottostante di tipo IaaS con configurazioni complete e non scindibili singolarmente. Il costo di acquisto del servizio PaaS è comprensivo delle risorse elaborate hardware minime necessarie al funzionamento del servizio, con possibilità di estensione come da listino e secondo possibilità di configurazione dettate dall'ambiente CSI. Il costo delle estensioni è calcolato come percentuale del costo del bundle base. Per l'ambiente VDC/POSC è inoltre inclusa la disponibilità di funzionalità e strumenti (console e/o pannelli) web-base che abilitano la fruizione di tali servizi e supportano funzionalità di acquisto, gestione e configurazione delle suddette risorse tramite workflow predefiniti.

- **Ambiente PaaS Database Server:** i servizi sono offerti per configurazioni Application Server e Database server:
  - Application Server: L'offerta di servizio è presentata per ciascuno dei seguenti bundle disponibili con la relativa indicazione del taglio minimo di risorse necessarie incluse nell'acquisto:
    - Application Server Jboss - CPU [1vCPU], RAM [4GB], HD [20GB]
    - Tomcat - CPU [1vCPU], RAM [4GB], HD [20GB]
  - Database Server: L'offerta di servizio è presentata per ciascuno dei seguenti bundle disponibili con la relativa indicazione del taglio minimo di risorse necessarie incluse nell'acquisto:
    - Mysql CPU [1vCPU], RAM [8GB], HD [20GB]
    - PostgreSQL CPU [1vCPU], RAM [8GB], HD [20GB]
    - MS SQL server CPU [2vCPU], RAM [8GB], HD [30GB]
    - Oracle dbms Enterprise Ed. - High Performance CPU [4vCPU], RAM [12GB], HD [20GB]
- **Virtual Network:** Servizio complementare a quelli di VPC o VM che comprende la messa a disposizione di indirizzi IP pubblici e RUPAR.
- **Storage as a Service:** Il servizio prevede la fornitura di spazio disco prestazionale o per esigenze capacitive, raggiungibile via rete. La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità.
- **Backup as a Service:** Il servizio permette la salvaguardia dei propri dati per porre rimedio ad eventuali guasti o malfunzionamenti. Il Backup viene erogato attraverso piattaforme di mercato che permettono una notevole affidabilità infrastrutturale, e attraverso la funzione di “*deduplica dei dati*”, il raggiungimento di una elevata efficienza. Sono previste tre modalità di erogazione: Cloud Backup con Agent per Client distribuiti sul territorio; Backup gestito per clienti che hanno infrastrutture gestite da CSI; Backup in Self Provisioning con un servizio “agent-less” per i server del VPC.

#### 2.4.2.2. *Servizi peculiari*

##### PaaS Tecnologie di cooperazione

###### **Descrizione**

**PaaS Tecnologie di cooperazione:** servizi di erogazione di piattaforma di cooperazione per l'interscambio applicativo che abilita una completa interoperabilità, sia in termini di API per lo sviluppo di servizi esterni, sia per l'interscambio dati con altre PA, locali e centrali ad esempio adottando tecnologie quali quelle di WSO2.

PaaS Tecnologie di cooperazione prevede una licenza commerciale che offre i servizi di manutenzione ed assistenza comprensivi di un supporto di Produzione di livello Enterprise un supporto allo sviluppo.

###### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a.

##### Broker Citrix

###### **Descrizione**

Servizio Broker applicativi 2-Tiers: il CSI mette a disposizione servizi di broker applicativo via Citrix per emulazione remota di un applicativo (solitamente di tipologia client-server), tramite protocollo proprietario ICA, con livello elevato in termini di performances e sicurezza, accessibile tramite browser. Le infrastrutture sono dislocate nei Datacenter di Torino e Vercelli.

I servizi Citrix si articolano in:

- *Utente configurato nominale:* viene valorizzato, per il servizio di erogazione di applicativi attraverso la piattaforma Citrix, il numero di tutti gli utenti profilati per l'accesso agli stessi;
- *Utente Concorrente:* viene valorizzato, per il servizio di erogazione di applicativi attraverso la piattaforma Citrix, il numero di tutti gli utenti concorrenti per l'accesso agli stessi.

###### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a.

##### Servizi di condivisione

###### **Descrizione**

Questo servizio è rivolto ai Clienti che hanno la necessità di condividere informazioni con altri utenti che possono essere anche esterni alla propria struttura, avvalendosi di infrastrutture affidabili e localizzate presso il data center di Torino del CSI-Piemonte. I dati possono essere resi disponibili per le utenze abilitate con diverse opzioni: via web, con client locale o da dispositivi mobili.

**Deliverable**

n.a.

**Livelli di Servizio**

n.a.

## 2.4.3. Infrastruttura – Servizi Nivola

### 2.4.3.1. Servizi di mercato Cloud

**Descrizione**

Il CSI mette a disposizione dei committenti servizi di “Private Cloud” erogati su infrastrutture dislocate nei Data Center di Torino e Vercelli.

I servizi Cloud includono il supporto base (Developer) del Nivola Support Center, personalizzabile in funzione delle specifiche esigenze.

Tutti i servizi sono confrontabili con i servizi di mercato della gara Consip *SPC Lotto 1*.

Il CSI Piemonte è in grado di offrire, come opzione, ai clienti servizi di Business Continuity, in base ai requisiti di RTO e RPO espressi nel corso delle specifiche Business Impact Analysis, ed in base alle policy approvate nel sistema di gestione della Business Continuity, utilizzando i servizi a catalogo infrastrutturali a seguito di opportuna progettazione e di fattibilità tecnico economica.

- Compute Services. Il servizio è anche noto come IaaS (Infrastructure as a Service) - un modello di servizio che fornisce l'accesso ad una risorsa informatica, cioè un'infrastruttura di elaborazione appartenente a un ambiente virtualizzato, il "Cloud", tramite una connettività di rete (pubblica come Internet, privata come la RUPAR). In questo modello sono disponibili varie tipologie di servizio che di seguito indichiamo:
  - Virtual Machine: Il servizio consiste nella messa a disposizione di server virtuali – configurabili combinando virtual CPU, Memoria Ram e spazio Storage prestazionale - su virtualizzatori OpenSource (Openstack KVM) oppure di tipo Commerciale (VmWare). Le infrastrutture ridondate configurate in alta affidabilità, bilanciamento di carico automatico e spazio storage centralizzato. La funzionalità di High Availability (HA) permette, in caso di fault/irraggiungibilità di un nodo fisico del cluster, per i server virtuali attivi su questo, l'immediata accensione sui restanti nodi ancora attivi. Le macchine che ospitano le vm hanno Vcpu con una frequenza, ad oggi, pari a 2,4GHz, questo è un parametro che potrebbe aumentare o diminuire con acquisti di nuovo hw. La tipologia di storage scelta può essere sia capacitiva che prestazionale.
  - Sistema Operativo: servizio complementare consistente nella messa a disposizione di licenze di sistema operativo commerciale o Open Source con sottoscrizione.
- STaaS (Storage As a Service): Il servizio prevede la fornitura di spazio disco prestazionale o capacitivo raggiungibile via rete. La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità.
- Backup as a Service: Il servizio permette la salvaguardia dei propri dati per porre rimedio ad eventuali guasti o malfunzionamenti. Il Backup viene erogato attraverso piattaforme di mercato che permettono una notevole affidabilità infrastrutturale, e attraverso la funzione di “deduplica dei dati”, il raggiungimento di una elevata efficienza. Sono previste due tipologie di backup di mercato che vengono scelte a seconda dell'infrastruttura che ospita le Virtual Machine.
- DBaaS Managed (DataBase as a Service): servizio di messa a disposizione di istanze Database open source (MySQL, PostgreSQL) e commerciali (MS SQL Server, Oracle), lo spazio dati è automaticamente sottoposto

a backup, incluso nella tariffa. La gestione è acquisibile con una metrica a Istanze attraverso i servizi di gestione. Deve essere sempre inclusa nel servizio DBaaS

- Servizio di Monitoraggio: il servizio mette a disposizione un’interfaccia web attraverso cui gli utenti con le opportune abilitazioni possono verificare lo stato di utilizzo delle risorse IaaS (CPU, RAM e Disco). Il servizio viene abilitato attraverso l’installazione di un agente Zabbix sulla macchina virtuale che si vuole monitorare. I dati di monitoraggio vengono conservati e rappresentati tramite dashboard richiamabile dal Service Portal. È possibile attivare 3 soglie predefinite allo scopo di scatenare alert via mail. Si distinguono due tipi di servizio di monitoraggio:
  - “As a Service” gestito autonomamente dall’utente grazie agli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma;
  - “Managed” in cui il servizio è garantito e controllato attraverso la Control Room del CSI Piemonte: È possibile attivare 3 soglie predefinite allo scopo di scatenare alert via mail.
- Servizio di Log Management: il servizio permette la gestione dei log applicativi e di sistema delle istanze utente attraverso le fasi di ingestion, parsificazione, memorizzazione, indicizzazione analisi. È richiesta l’installazione di un agent sulla macchina client per l’invio dei log al sistema. Attraverso un’interfaccia web, l’utente autorizzato accede ad un’area di lavoro personalizzata dove è possibile visualizzare i dati memorizzati, effettuare interrogazioni e creare visualizzazioni e dashboards.
- Servizi di rete e Sicurezza:
  - Servizio VPN: il servizio messo a disposizione in modalità SSL o IPSec permette di accedere al proprio Tenant in modalità sicura;
  - Virtual Load Balancing: il servizio è disponibile sia per il bilanciamento di molteplici istanze applicative, sia per l’esposizione verso Internet di servizi installati su piani di indirizzamento privato;
  - Guacamole clientless remote desktop gateway: servizio basato su progetto Apache Guacamole utilizzabile in modalità “bastion host” mette a disposizione un gateway HTML5 fruibile con protocollo http per centralizzare l’accesso tramite protocolli VNC, RDP, SSH verso le VM installate all’interno del tenant su classi private.
  - Servizio WAF: servizio di Web Application Firewall utilizzabile per esporre in maniera sicura servizi web verso Internet;
  - DNS: servizio di risoluzione nomi disponibile anche in modalità di “bilanciatore geografico” per l’esposizione in modalità active/passive di servizi installati presso Availability Zones differenti;
  - IP Pubblico: servizio utilizzabile per l’esposizione di servizi su Internet;
  - Virtual Firewall: firewall virtuale utilizzabile nella modalità “Private Cloud”;
- Servizi di Gestione:
  - Gestione Sistemistica della VM: Servizi di gestione sistemistica in ambito Windows o Linux opzionali rispetto a servizi di VM, con livelli di servizio selezionabili differenti;
  - Gestione Istanza DB: Servizi di gestione sistemistica in ambito Database PostgreSQL, MySql e MsSql, Oracle in associazione solo alle risorse computazionali acquisite;
  - Gestione Tenant: Il servizio è volto a garantire disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni dell’Ente nel contesto del Virtual Data Center. Il Servizio prevede attività mirate a garantire la protezione delle informazioni dell’Ente per rispondere ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati, oltre alla gestione completa dell’Organization Unit dedicata al cliente. Il servizio prevede la gestione degli IMAC in orario definito, con tempi di risoluzione differenti rispetto al profilo scelto. Il servizio comprende inoltre servizi di Assistenza in caso di Incident con tempi di risoluzione e orari differenti rispetto al profilo scelto
- Servizi di Assistenza:

- Il servizio prevede un servizio di supporto tecnico e accessibile con specifici canali di comunicazione e tracciatura, per rendere autonomo il cliente nell'inoltrare richieste di malfunzionamenti (incident), fornendo uno strumento di ticketing e tracciatura per conoscere lo stato delle proprie richieste. Il servizio è erogabile con tempi di risoluzione e orari differenti rispetto al profilo scelto.

**Tabella di sintesi dei servizi offerti e relative metriche**

Categoria di servizio	Voce di Listino	Descrizione	Metriche	Opzioni	Riferimento gara di Mercato
Risorse elaborative	VM su Hypervisor O.S.	Virtual Machine erogata attraverso Hypervisor OpenSource	vcore, GB Ram, GB spazio disco, tipologia disco, virtual network	Scelta del POD, backup, monitoraggio	Nuova gara Cloud Consip
	VM su Hypervisor commerciale	Virtual Machine erogata attraverso Hypervisor commerciale	vcore, GB Ram, GB spazio disco, tipologia disco, virtual network	Scelta del POD, backup, monitoraggio	Nuova gara Cloud Consip
Spazio disco di rete	Storage as a Service	Spazio disco CIFS o NFS erogato mediante connessione di rete	GB spazio disco, tipologia disco	Scelta del POD, backup	Nuova gara Cloud Consip
Backup	Backup as a Service	Servizio di backup su tecnologie commerciali o opensource	Gb spazio occupato	Tipologia backup	Nuova gara Cloud Consip
DBaaS	DBaaS MySQL	Database non commerciale completamente gestito, comprensivo di backup e monitoraggio	vcore, GB Ram, GB spazio disco per Rdbms	Scelta del POD, replica	Nuova gara Cloud Consip
	DBaaS PostgreSQL	Database non commerciale completamente gestito, comprensivo di backup e monitoraggio	vcore, GB Ram, GB spazio disco per Rdbms	Scelta del POD, replica	Nuova gara Cloud Consip
	DBaaS MsSQL Server	Database commerciale completamente gestito, comprensivo di backup e monitoraggio	vcore, GB Ram, GB spazio disco per Rdbms	Scelta del POD, replica	Nuova gara Cloud Consip
	DBaaS Oracle Ent.	Database commerciale completamente gestito, comprensivo di backup e monitoraggio	vcore, GB Ram, GB spazio disco per Rdbms Oracle	Scelta del POD, replica	Nuova gara Cloud Consip

Categoria di servizio	Voce di Listino	Descrizione	Metriche	Opzioni	Riferimento gara di Mercato
Servizi di Monitoraggio	Servizi di Monitoraggio	Servizio di Monitoraggio infrastrutturale Managed	servizio erogato/non erogato	Servizio Managed o As A Service	Nuova gara Cloud Consip
Servizi di Log Management	Servizi di log management	Servizio di log management sul Tenant	servizio erogato/non erogato	Scelta del Tenant	Nuova gara Cloud Consip
Servizi di rete e sicurezza	Servizi di rete e sicurezza	Servizi di supporto di rete	servizio erogato/non erogato	Scelta del Servizio VPN, Virtual Load Balancing, Servizio Guacamole, Servizio Waf, Zone Dns, Ip Pubblico, Virtual Firewall	Nuova gara Cloud Consip
Servizi di Gestione	Gestione sistemistica della VM	Servizio di gestione sistemistica della VM	servizio erogato/non erogato	Livello di supporto	Nuova gara Cloud Consip
	Gestione istanza data base	Servizio di gestione dell'istanza data base	servizio erogato/non erogato	Livello di supporto	Nuova gara Cloud Consip
	Gestione sistemistica del Tenant	Servizio di gestione del Tenant	servizio erogato/non erogato	Livello di supporto	Nuova gara Cloud Consip
Servizi di Assistenza	Servizi di Assistenza	Servizi di Assistenza	servizio erogato/non erogato	Livello di supporto	Nuova gara Cloud Consip

#### Modalità di offertazione:

La tariffazione dei servizi segue il modello **Pay-as-You-go**, che prevede la seguente modalità: i servizi utilizzati dall'utente vengono tariffati a consumo in base all'utilizzo attraverso sistemi di rilevazione dei consumi su base oraria e/o giornaliera; solo i servizi utilizzati e, nel caso delle risorse elaborative, solo le VM accese concorrono al calcolo dei consumi.

#### SLA:

Si veda Allegato Tecnico Servizi NIVOLA

## 2.4.4. Servizi di supporto alla presenza digitale

### 2.4.4.1. *Registrazione domini internet*

#### **Descrizione**

il CSI offre ai committenti il servizio di registrazione dei domini internet con le possibili estensioni (.it, .com, .eu, .biz, .net, .info, .org, .tv); i domini hanno scadenza annuale. È inoltre disponibile l'assistenza per la gestione amministrativa e per la registrazione DSN (Data Source Name).

Eventuali richieste per suffissi differenti saranno gestite su indicazione del cliente e verranno trattate a ribaltamento costi.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

n.a.

### 2.4.4.2. *Kit Firma digitale*

#### **Descrizione**

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.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

n.a.

### 2.4.4.3. *Certificati web server*

#### **Descrizione**

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 alla ricezione di chiavi di protezione e della criptatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi. Il servizio è disponibile in versioni con ampiezza di utilizzo diversificate

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

n.a.

#### 2.4.4.4. Firma digitale remota

##### Descrizione

il servizio di firma digitale remota si colloca nell'ambito dei servizi di rilascio di strumenti abilitanti alla formale dematerializzazione dei documenti. Il servizio ha lo scopo di rilasciare agli utenti della PA un certificato di firma qualificata che risiede su un server remoto sicuro dislocato presso il Certificatore (accreditato AgID). 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. Il servizio copre il 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 (OTP), 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 e iOS, nelle versioni più recenti. Il codice di attivazione della firma, in alternativa, può essere inviato tramite messaggio SMS al numero telefonico indicato dall'utente titolare in fase di registrazione dello stesso. Ogni Ente potrà scegliere, per i propri utenti, una sola tra le due modalità sopra esposte. Il servizio di rilascio dei certificati di firma digitale è reso disponibile agli enti tramite riconoscimento *de visu* dell'utente finale e consegna delle credenziali di accesso. Il certificato di firma digitale remota potrà essere utilizzato tramite appositi strumenti software che prevedono la generazione di documenti muniti di firma qualificata, erogati dal CSI o dal Certificatore che ha rilasciato il certificato stesso.

##### Deliverable

n.a.

##### Livelli di Servizio

n.a.

#### **2.4.4.5. *Marca Temporale***

##### **Descrizione**

La marcatura temporale effettuata con le marche temporali digitali tramite l'ausilio di appositi software, consente di associare ad uno o più documenti informatici stabilendo la sua esistenza a partire da un certo istante e di garantire la validità nel tempo.

Il processo di marcatura temporale consiste nella generazione, da parte di una terza parte fidata (il Certificatore accreditato, nel nostro caso InfoCert), di una “firma digitale del documento” cui è associata l’informazione relativa ad una data e ad un’ora certa.

Applicando la marca temporale:

- si rende opponibile a terzi un documento informatico certificando la data e l’ora in cui sicuramente quel documento esisteva con il relativo contenuto;
- si estende la validità di un documento informatico firmato digitalmente oltre la scadenza del certificato di sottoscrizione (20 anni);
- si conferisce al documento cui viene applicata la marcatura temporale ha pieno valore legale in tutti gli stati dell’Unione Europea.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a.

## 2.4.5. Servizi di rete e sicurezza

### 2.4.5.1. Gestione Linee

#### 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 in 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 Connattività (SPC).

I Servizi comprendono:

- **Gestione linee dati:** il servizio consiste nella gestione dei collegamenti dati RUPAR xDSL e in fibra ottica, nella verifica e assegnazione del piano di indirizzamento IP RUPAR compatibile, nel monitoraggio; include il “Centro unico di contatto” e l’“Assistenza Tecnica”. La linea dati può essere acquisita direttamente dall’Ente o per mezzo del 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 “Centro unico di contatto” e l’“Assistenza Tecnica”.

#### Deliverable

n.a.

#### Livelli di Servizio

n.a.

### 2.4.5.2. WiFi pubblico con autenticazione

#### Descrizione

WiFi pubblico con autenticazione: il servizio comprende la configurazione e la gestione di reti Internet WiFi con autenticazione per ambienti Outdoor e Indoor.

#### Deliverable

n.a.

#### Livelli di Servizio

n.a.

### 2.4.5.3. Sicurezza perimetrale e VPN

#### Descrizione

La **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 Centro unico di contatto e l'Assistenza Tecnica.
- **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 PA; la soluzione è disponibile in modalità "Non gestita" dove la gestione della terminazione lato cliente è a carico dell'Ente. Il servizio include il Centro unico di contatto e l'Assistenza Tecnica.
- **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 Centro unico di contatto e l'Assistenza Tecnica.
- **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.
- **Monitoraggio apparato di rete LAN Clienti:** Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un apparato di rete dislocato presso la sede del Cliente. Il servizio viene erogato esclusivamente a clienti collegati all'infrastruttura RUPAR.

#### Livelli di Servizio

- DSPrUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente
- DSPrUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo
- DSPrUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24
- DSPrUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo
- DSPrUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24
- DSPrUPBCK-L – Uptime Linea RUPAR- BCK – Orario-Lavorativo
- DSPFOS-H – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – H24
- DSPFOS-L – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – Orario-Lavorativo
- DSPVPN-H – Servizi VPN – H24
- DSPrSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24
- DSPrSIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo
- DSPrSICCLU-H Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - H24
- DSPrSICCLU-L - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - Orario-Lavorativo
- DSPVPN-H – Servizi VPN – H24

#### 2.4.5.4. Sicurezza e rete enti terzi

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 in 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 Connattività (SPC).

Fra i servizi di Gestione Sicurezza e reti per conto terzi sono previsti:

- **Servizio gestione Lan:** Il servizio di Gestione LAN consiste di tutte quelle attività necessarie a garantire il governo ed il buon funzionamento della rete locale dell'Ente, partendo dal controllo centralizzato (monitoraggio), al servizio di accoglienza e tracciatura (Call Center), all'analisi e la diagnosi dei malfunzionamenti, alla gestione dei "change" di configurazione ed all'aggiornamento della configurazione della rete. Il Servizio può essere completato dalla Manutenzione hw degli apparati.
- **Servizi VoIP:** Il VoIP (Voice over IP) è ormai una tecnologia consolidata che permette di effettuare comunicazioni audio/video sfruttando la rete IP a commutazione di pacchetto. Il principale vantaggio che ne deriva è la completa integrazione con le attuali reti dati sia interne (intranet) sia pubbliche (Internet) basate sul protocollo TCP/IP e la conseguente ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse di connettività dati e telefonica. Gli Enti che usufruiscono di questo servizio possono trarre vantaggio dall'esperienza maturata dai professionisti del Consorzio nella progettazione e gestione di **sistemi VoIP basati su soluzione Open Source**.
- **Servizi Fax Server:** Il servizio fax server del CSI Piemonte si configura come un servizio centralizzato e trasversale per l'invio e la ricezione dei documenti via telefax.
- **Collegamenti geografici e accesso alla RUPAR:** Il servizio consente di fornire all'Ente una connessione dati alla rete Internet, Intranet o alla Rete Unitaria Piemontese della Pubblica Amministrazione (RUPAR). Si tratta dell'acquisizione dei link di connettività dati mediante convenzione SCR, SPC, Consip. Gli Enti possono accedere alla rete RUPAR utilizzando un piano di indirizzamento IP privato del tipo 10.x.x.x fornito esclusivamente dal Centro tecnico di Gestione del CSI Piemonte. La connettività dati può essere fornita attraverso la convenzione SCR oppure attraverso infrastruttura in fibra ottica spenta e gestita da CSI Piemonte. Entrambe le modalità permettono sia la creazione di reti intranet a uso esclusivo del cliente, sia l'accesso ai servizi centralizzati offerti dalla rete RUPAR. Si evidenzia che le connessioni mediante SCR e Infrastruttura del BackBone Wi-Pie sono complementari e possono essere utilizzate in sinergia a seconda delle esigenze degli Enti e della fattibilità tecnica.
- **Manutenzione Rete e VoIP:** La manutenzione Hardware degli apparati è erogabile a progetto, in base al numero, marca, modello, dislocazione e SLA.
- **Servizi di rete e Servizi professionali di Networking:** Il Consorzio offre servizi infrastrutturali e di consulenza in ambito Networking volti a garantire evoluzione tecnologica, efficienza, economicità e performance dei servizi

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività previste sono valorizzate in CTE / PTE / offerta a figura professionale a cui addizionare eventuali costi diretti sostenuti dal CSI.

**Deliverable**

n.a.

**Livelli di Servizio**

n.a.

## 2.4.6. 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 vengono composti con i seguenti moduli:

- Gestione EPM
- Presidio
- Manutenzione EPM
- Imac orario base ed esteso (opzionale)
- Service desk
- Servizio di End Point Management peculiari

I servizi di End-Point Management, allineati al mercato ed in particolare alla gara Consip *SGM (Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL)*, così descritti e quotati possono essere utilizzati solo dagli Enti Consorziati.

### 2.4.6.1. Gestione EPM

Servizio di gestione di base obbligatorio per l'attivazione dei servizi descritti in seguito.

Il servizio base prevede la fruizione del Service Desk, da quantificare nell'apposito servizio di seguito descritto in base ai volumi attesi, tramite canali di accesso dedicati, l'assistenza di primo livello da remoto, le piattaforme di registrazione delle chiamate e dell'Asset, esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio stesso.

Il servizio base include il servizio di "Centro unico di contatto" e di "Assistenza Tecnica Remota" delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento.

Il servizio viene parametrato sul numero di apparecchiature affidate in gestione software e/o hardware secondo le seguenti tipologie:

- Postazioni di lavoro fisse (comprese di base, monitor, mouse e tastiera);
- Notebook;
- Stampanti;
- Scanner e altri dispositivi

#### **2.4.6.2. Presidio**

Servizio necessario allo svolgimento delle attività di assistenza software da effettuare on-site.

Il servizio prevede l'assegnazione di una unità di presidio ogni 500 postazioni di lavoro fisse o mobili del cliente richiedente afferenti ad un'unica sede o a più sedi contigue (presidio di zona o esteso).

Per richieste di quantitativi inferiori è possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico (giornate a figure professionali) da concordare in fase di offertazione.

#### **2.4.6.3. Manutenzione EPM**

Servizio di manutenzione hardware (opzionale)

Il servizio di manutenzione hardware prevede l'assistenza tecnica on-site per gli interventi afferenti ad un incidente che preveda la sostituzione di parti e componenti. Le parti e i componenti sono inclusi nel servizio.

Le componenti non riparabili o non reperibili possono essere sostituite con parti di valore analogo o superiore.

Rimangono esclusi dal servizio la fornitura e la sostituzione di consumabili (a titolo esemplificativo e non esaustivo i toner, le cartucce, le batterie, le componenti assoggettate a trascinamento meccanico o ad usura,), gli interventi a seguito di manomissione, imperizia, incuria, dolo o generati da una causa straordinaria (eventi naturali, eventi socio-politici, etc.) o dall'utilizzo di parti non originali, contraffatte o non rispondenti alle normative in vigore.

#### **2.4.6.4. Imac orario base ed esteso (opzionale)**

##### **Descrizione**

“Install Move Add Change” rappresenta una delle funzioni primarie del servizio di assistenza. (opzionale)

Le quattro voci rappresentano (in sequenza):

- installazione di nuovo hardware o nuovo software;
- riassegnazione risorse tra postazioni di lavoro (tra utenti) o tra servizi o tra host
- aggiornamenti di hardware e software (nuove funzioni o moduli o componenti);
- disinstallazione (o cambiamento nella configurazione) di software o modifica di hardware ivi compresa l'eliminazione.

Gli orari di erogazione saranno:

- BASE (Lu-Ve 8:30-17:30)
- ESTESO (Lu-Ve 7:30-8:30 17:30-19:30; Sa 8:30-17:30)

#### **2.4.6.5. Service Desk**

Il servizio prevede l'accoglienza delle richieste tramite chiamate telefoniche, mail o altri sistemi di raccolta.

I canali e le modalità vengono concordati tra le parti in fase di offertazione. Il conteggio dei ticket verrà attribuito ad ogni attività registrata e /o svolta in ambito di assistenza software, assistenza hardware.

#### 2.4.6.6. *Servizi di End Point Management Peculiar*

Il CSI Piemonte eroga anche alcuni servizi peculiari, quali:

- **ANTIVIRUS** (servizio erogabile solo agli enti consorziati): 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** (servizio erogabile solo agli enti consorziati): 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 delle 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** (servizio erogabile solo agli enti consorziati): permette la distribuzione massiva di pacchetti software, precedentemente compilati, tramite strumenti specifici come SMS (System Management Server) o SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

La modalità di offertazione prevede i seguenti vincoli:

- Moduli Mandatori: Gestione EPM+Presidio+Service Desk
- Moduli Opzionali: Manutenzione EPM, IMAC, Servizi Accessori

La modalità di rendicontazione prevista è per servizio, in dipendenza delle quantità espresse.

Il canone è da considerarsi annuale con possibile aggiornamento delle quantità con cadenza concordata ovvero secondo chiusure contabili amministrative infra-annuali.

#### Deliverable

n.a.

#### Livelli di Servizio

STRPDL - Stratificazione Tempi di Risoluzione interventi PDL.

#### 2.4.7. *Servizi di smart working*

Il CSI Piemonte mette a disposizione soluzioni per lo Smart Working, basate su tecnologie di remotizzazione del desktop, con l'obiettivo di fornire agli Enti ambienti completi e pronti all'uso, garantendo un elevato tasso di affidabilità e tecnologia avanzata grazie alla localizzazione delle infrastrutture presso i Datacenter del Consorzio.

Il desktop remotizzato rende infatti disponibile una postazione di lavoro integrata, che comprende tutte le abilitazioni, gli applicativi e le risorse necessarie all'utente per poter svolgere i propri compiti, in qualunque ambito operativo lavori e utilizzando una molteplicità di device (ThinClient, Desktop, Notebook, Tablet, ecc.) e reti (ADSL/Fibra privata, APN aziendale, 4G/LTE, ecc.), con la garanzia di una elevata flessibilità rispetto

all'assegnazione e gestione delle postazioni di lavoro, elevando il livello di sicurezza e standardizzando le configurazioni applicative.

Uno dei valori aggiuntivi delle soluzioni risiede nel fatto che, essendo ospitata presso i Datacenter del CSI Piemonte, potrà beneficiare di:

- una soluzione agevolmente integrabile con le componenti applicative offerte dal Consorzio o ospitate nel suo Datacenter (es. soluzioni di Cloud Computing);
- un prodotto complementare e scalabile rispetto ad altre soluzioni di End Point Management erogate dal CSI Piemonte;
- alta interoperabilità di rete garantita dalle tecnologie e connettività presenti nel Datacenter del CSI Piemonte;
- disaccoppiamento tra hardware e software in grado di garantire maggiore flessibilità e rapidità nel dispiegamento di nuovi desktop.

Nel corso del 2020 CSI Piemonte ha ulteriormente ampliato la propria offerta di Servizi di Desktop Remotizzato, andando ad introdurre nuove soluzioni aggiuntive oltre alla già presente “RDS Enterprise”.

Il nuovo catalogo copre l'intero panorama delle esigenze di servizio, dalla disponibilità di un **desktop virtuale per utilizzi saltuari o emergenziali**, a soluzioni di completo e definitivo desktop replacement per lo SMART WORKING abituale, con la possibilità di essere fornite in modalità completamente gestita da CSI Piemonte (modalità **MANAGED**), o secondo una logica “chiavi-in-mano” (modalità **UnMANAGED**). L'ampliamento si caratterizza inoltre per l'introduzione di servizi pensati anche per incontrare la domanda di Enti più piccoli, con esigenze numericamente limitate e infrastrutture IT non interconnesse a RUPAR.

A seconda dell'ambiente e delle preferenze, è possibile configurare i Servizi di Desktop Remotizzato attraverso la virtualizzazione del desktop, o come soluzione basata sulla virtualizzazione della sessione utente.

- **Virtualizzazione del desktop (Single Desktop – SD)**: sfrutta il client Windows per offrire compatibilità tra app, prestazioni elevate e la familiarità che gli utenti si aspettano dall'esperienza desktop.
- **Virtualizzazione basata su sessione (Remote Desktop Services – RDS)**: sfrutta la potenza di calcolo centralizzata per offrire un ambiente multisessione conveniente in modo da guidare i carichi di lavoro quotidiani degli utenti. Questa soluzione può essere attivata anche per soddisfare esigenze computazionali elevate, grazie alla disponibilità di hardware dedicato dotato di GPU (Graphics Processing Unit).

Negli ambienti di virtualizzazione della sessione è possibile inoltre attivare un servizio di “virtualizzazione delle applicazioni”, che consente ulteriore flessibilità nella scelta di cosa “pubblicare” per gli utenti:

- **App Virtualization**: infrastruttura per distribuire singole applicazioni ad un sottoinsieme di utenti, che possono essere eseguite nel desktop virtuale ma che vengono visualizzate come se fossero in esecuzione nella sessione dell'utente, in modo analogo alle applicazioni locali. Le app hanno la propria voce sulla barra delle applicazioni e possono essere ridimensionate e spostate su più monitor. Questa opzione è ideale per distribuire e gestire applicazioni chiave in un ambiente sicuro e remoto, consentendo agli utenti di lavorare dai propri desktop e apportare personalizzazioni.

L'infrastruttura RDS è composta da 64 nodi fisici, circa 350 Session Host, 2 armadi rack, 50 TB di Storage, 10 GB banda Internet.

Tutti i servizi di Smartworking comprendono il “Centro Unico di Contatto”.

In generale, qualunque configurazione richiesta che esuli dai servizi di smartworking, di seguito elencati con i correlati Addon, sono da intendersi in modalità di fornitura “ad hoc” con conseguente valutazione della fattibilità tecnica ed economica.

Per quanto riguarda l'acquisizione di servizi di base e il loro abbinamento con i rispettivi Addon, occorre attenersi ai vincoli enunciati nei paragrafi seguenti; diversamente non esistono preclusioni nell'abbinamento tra servizi di base.

#### Condizioni di erogazione:

Per l'attivazione del servizio sarà vincolante avviare un **assessment** necessario a definire:

- Numero di desktop da erogare;
- Tipologia di end point sul quale verrà fruito il servizio (pc, thinclient, tablet, ecc..) e relativo sistema operativo;
- Tipologia di connettività della/delle sede/sedi dove il servizio verrà fruito;
- Componenti applicative che dovranno essere fruite sul desktop remotizzato;
- Tipologie di “profili” desktop da erogare; con “profilo” si intendono le personalizzazioni che dovranno essere attuate e predisposte a seconda delle esigenze degli utenti fruitori, come ad esempio versioni specifiche di software o performance operative;
- Dimensionamento e gestione (backup e retention) del “disco virtuale” da assegnare al singolo utente; per disco virtuale si intende lo spazio disco (non il roaming profile utente che contiene le informazioni base di configurazione) a disposizione dell'utente, definito anche come “Home Directory”, dove il medesimo potrà salvare i dati relativi all'attività lavorativa.

Nell'ambito dei servizi di Smartworking, il CSI Piemonte, oltre ad alcuni servizi non comparabili con elementi e configurazioni presenti nel panel di gare di riferimento per l'attuale mercato dei servizi tecnologici della pubblica amministrazione, offre servizi di mercato allineati alla gara Consip *Desktop Outsourcing 2*.

In particolare, i servizi peculiari hanno come elemento comune il sistema di rendicontazione espresso o tramite figure professionali o tramite un ribaltamento costi con driver predefiniti e descritti, in modo specifico, per ogni servizio nel seguito di questo capitolo. Si specifica che per ogni servizio la voce di costo citata si intende attratta in quota percentuale, in funzione dell'utilizzo correlato.

Nell'ambito del presente listino, i servizi peculiari (Addon) sono per loro natura opzionali rispetto ai servizi di base. Dal punto di vista invece della composizione delle possibili soluzioni tecniche con le voci di listino, i servizi di base e quelli peculiari potranno essere, a seconda dei casi, servizi minimi e/o opzionali.

#### 2.4.7.1. *Servizi di mercato - Servizio Desktop Virtuale*

Il servizio consiste in un Desktop virtuale RDS, o in un single Desktop, completo delle applicazioni richieste dall'Ente e configurate nel corso delle attività di startup (ad es. browser, reader, prodotti per la creazione e gestione di file compressi, ecc.), al quale è possibile accedere esclusivamente dall'ufficio collegandosi dalla PDL fisica o Thin Client dell'utente attraverso un client RDP.

Il servizio offerto rispetta i seguenti criteri:

- **Delocalizzazione:** la fruizione del servizio da parte degli utilizzatori è indipendente dalla localizzazione della piattaforma software e degli utilizzatori stessi;
- **Scalabilità:** la piattaforma di virtualizzazione è predisposta per far fronte in modo flessibile ad un aumento del numero di utilizzatori attraverso l'adeguamento delle risorse; la piattaforma offre scalabilità sia nell'incremento che nel decremento delle risorse;
- **Tolleranza ai guasti:** la piattaforma software è predisposta per fornire i servizi con continuità (la finestra di disponibilità del servizio deve intendersi tendenzialmente di 24 ore al giorno, 7 giorni su 7), sfruttando tecniche avanzate di Fault Tolerance;
- **Browser/App-based:** la piattaforma software non richiede l'installazione di hardware aggiuntivo da parte degli utilizzatori, con l'esclusione dei sistemi che ospitano i browser e/o specifiche app; i servizi

erogati dalla piattaforma software sono fruiti dagli utilizzatori attraverso la rete utilizzando un internet browser come “client” e un client RDP per l’attivazione della sessione utente;

- **Misurabilità:** è quantificabile il reale utilizzo delle risorse, a fini di monitoraggio e/o disponibilità del servizio;
- **Gestione autonoma:** l’utilizzatore finale può essere messo nelle condizioni di gestire la sessione in maniera autonoma sulle componenti delle quali ha il controllo.

Il servizio Desktop Virtuale consiste nella fruizione di una infrastruttura erogata attraverso la piattaforma di virtualizzazione del CSI Piemonte. Il Consorzio è responsabile della gestione dei dati e della loro sicurezza fisica e logica nonché degli aggiornamenti dei sistemi centralizzati. I dati personali dell’Utente sono trasmessi al/dal Virtual desktop nel momento del logon/logoff e l’accesso a tale virtual desktop è indipendente dal tipo di PC fisico, localizzazione e infrastruttura di rete utilizzata.

L’Amministrazione dovrà disporre di una infrastruttura di rete in grado di assicurare ad ogni Desktop Virtuale una ampiezza di banda pari ad almeno 100 Kbit/sec.

Questo servizio può essere fornito nelle seguenti due modalità.

#### **Desktop Virtuale RDS**

Rappresenta una soluzione di alto livello in termini di integrazione con i servizi applicativi ed infrastrutturali dell’Ente. È caratterizzata da grande versatilità e scalabilità, e garantisce un rapido incremento di utenze e di applicazioni utilizzabili. Il servizio offerto è ottimizzato per una elevata fruibilità dall’ufficio, ma può essere anche fruito in mobilità attivando l’Addon Smartworking assicurando elevati livelli di sicurezza e abilitando così l’utente al lavoro agile. Il servizio Desktop Virtuale RDS prevede la messa a disposizione di una sessione utente dedicata in esecuzione a bordo di un’infrastrutturale virtuale condivisa che sfrutta la potenza di calcolo centralizzata per offrire un ambiente multisessione conveniente in modo da sostenere i carichi di lavoro quotidiani degli utenti.

#### **Single Desktop**

La soluzione Single Desktop si prefigge l’obiettivo di mettere a disposizione dell’utente una postazione da gestire in piena autonomia, al pari di un singolo PC fisico. La sua completa indipendenza dalle altre componenti infrastrutturali ne consente la personalizzazione, e, qualora l’utente disponga di un profilo Amministratore, anche di installare o disinstallare programmi applicativi. Pensata per Enti che abbiano limitate esigenze di PC «virtuali» da utilizzarsi come il PC di casa, è compatibile con la modalità unmanaged Service. L’erogazione a Enti non connessi Rupar è subordinata all’attivazione di una VPN IpSec site-to-site. Il single desktop è fornito nella sua configurazione base con 1 vCPU, 4 GB RAM e 100 GB di spazio disco.

Nell’ambito del servizio Desktop Virtuale sono inclusi:

- l’infrastruttura fisica;
- le licenze che abilitano gli utenti a connettersi ai desktop virtuali dall’ufficio;
- il monitoraggio delle componenti infrastrutturali;
- il facility management relativo alla collocazione dell’infrastruttura nel contesto del Datacenter del CSI Piemonte;
- l’infrastruttura per la connettività di rete;
- lo storage funzionale all’infrastruttura di remotizzazione del desktop;
- il vAppliance per mettere in comunicazione la rete privata dell’Ente alla rete RUPAR, comprensivo della fornitura dell’appliance virtuale, delle licenze e della gestione dell’appliance;
- una home directory personale dell’utente da 10 GB visibile come unità di rete.

Il servizio Desktop Virtuale rappresenta l'unica voce di listino che è necessario acquistare nell'ambito di una fornitura di servizi di Smartworking, per una quantità minima pari a 30 Desktop Virtuali, con fattore di scalabilità verso l'alto pari ad una unità.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

I costi del servizio includono: i costi di manutenzione e ammortamento dell'infrastruttura fisica, i costi di manutenzione e ammortamento delle licenze che abilitano gli utenti a connettersi ai desktop virtuali dall'ufficio, i costi del monitoraggio delle componenti infrastrutturali, i costi del facility management relativo alla collocazione dell'infrastruttura nel contesto del Datacenter del CSI Piemonte, i costi dell'infrastruttura per la connettività di rete e i costi dello storage funzionale all'infrastruttura.

Le attività previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

Il servizio è attivabile per un numero minimo di 30 Desktop Virtuali.

### Descrizione Metrica

La metrica con la quale viene esposto il costo all'Ente è frutto della ripartizione del totale dei costi riconducibili a questo ambito in proporzione al numero di Desktop Virtuali/Single Desktop a bordo dell'infrastruttura.

### Deliverable

n.a.

### Livelli di Servizio

- DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione;
- DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione;
- DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione;

### **2.4.7.2. *Servizi di mercato - Gestione Thin Client***

#### Descrizione

Questa componente di servizio include il servizio di "Centro unico di contatto" e di "Assistenza Tecnica" delle richieste di intervento (per un numero massimo di chiamate proporzionale alle postazioni di lavoro), il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento.

Questa voce di listino è applicabile nel caso di un End Point facente riferimento ad un desktop fisico con Sistema Operativo Windows, aggiornato alle ultime versioni rilasciate dal Vendor, avente tutta la logica applicativa a bordo del desktop stesso.

Il servizio si compone nel seguente modo:

- **Gestione dell'End point:** questa componente del servizio riguarda le sole attività di predisposizione dell'host funzionali alla fruizione del servizio di desktop remotizzato.

- **Gestione della PDL virtualizzata:** questa componente del servizio riguarda tutte le attività di gestione sistemistica relative ai contenuti dei desktop virtuali, quali la configurazione di base dei desktop e le applicazioni installate.
- **Gestione Farm:** questa componente del servizio comprende tutte le attività di gestione sistemistica volte all'amministrazione della Farm RDS dedicata a ciascun Ente e sono finalizzate a garantire che la Farm virtuale sia sempre correttamente dimensionata per una ottimale user experience da parte degli utenti che accedono ai propri desktop virtuali. Di seguito le principali attività previste:
  - Aggiunta nuovo oggetto infrastrutturale;
  - Migrazione profilo utente su altra collection;
  - Ri-creazione profilo;
  - Monitoraggio dell'infrastruttura;
  - Configurazioni di rete;
  - Configurazioni di infrastruttura RDS;
  - Creazione nuova collection;
- **Gestione Aggiornamenti SO:** questa componente del servizio comprende le attività volte a mantenere la Farm virtuale RDS sempre allineata con gli ultimi aggiornamenti rilasciati da Microsoft

Sono esclusi dal servizio:

- il servizio di assistenza software, sia on site sia attraverso presidio;
- il servizio IMAC.
- È invece possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico.

Il servizio di gestione Thin Client è da considerarsi opzionale rispetto al servizio Desktop Virtuale.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

I costi del servizio includono: costi di personale interno ed esterno.

- Le attività previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.
- A completamento dell'offerta è possibile acquistare profili professionali dedicati per completare l'erogazione del servizio.

#### Deliverable

n.a.

#### Livelli di Servizio

STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL

### 2.4.7.3. *Servizi di mercato - Gestione PDL refurbished for RDS*

#### Descrizione

Questa componente di servizio include il servizio di “Centro unico di contatto” e di ”Assistenza Tecnica” delle richieste di intervento (per un numero massimo di chiamate proporzionale alle postazioni di lavoro), il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento.

Questa voce di listino è applicabile nel caso di un End Point facente riferimento ad un desktop fisico con Sistema Operativo Windows, aggiornato alle ultime versioni rilasciate dal Vendor, avente tutta la logica applicativa spostata a bordo del Desktop Virtuale.

Il servizio si compone nel seguente modo:

- **Gestione dell'End point:** questa componente del servizio riguarda le sole attività di predisposizione dell'host funzionali alla fruizione del servizio di desktop remotizzato
- **Gestione della PDL virtualizzata:** questa componente del servizio riguarda tutte le attività di gestione sistematica relative ai contenuti dei desktop virtuali, quali la configurazione di base dei desktop e le applicazioni installate.
- **Gestione Farm:** questa componente del servizio comprende tutte le attività di gestione sistematica volte all'amministrazione della Farm RDS dedicata a ciascun Ente e sono finalizzate a garantire che la Farm virtuale sia sempre correttamente dimensionata per una ottimale user experience da parte degli utenti che accedono ai propri desktop virtuali. Di seguito le principali attività previste:
  - Aggiunta nuovo oggetto infrastrutturale;
  - Migrazione profilo utente su altra collection;
  - Ri-creazione profilo;
  - Monitoraggio dell'infrastruttura;
  - Configurazioni di rete;
  - Configurazioni di infrastruttura RDS;
  - Creazione nuova collection;
- **Gestione Aggiornamenti SO:** questa componente del servizio comprende le attività volte a mantenere la Farm virtuale RDS sempre allineata con gli ultimi aggiornamenti rilasciati da Microsoft.

Sono esclusi dal servizio:

- il servizio di assistenza software;
- sia on site sia attraverso presidio ed il servizio IMAC;
- È invece possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico;
- Le attività di customizzazione del desktop refurbished funzionali alla sua securizzazione e trasformazione in “chiosco”.

Il servizio di gestione PDL refurbished for RDS è da considerarsi opzionale rispetto al servizio Desktop Virtuale.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

I costi del servizio includono: costi di personale interno ed esterno

- Le attività previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

- A completamento dell'offerta è possibile acquistare profili professionali dedicate per completare l'erogazione del servizio

**Deliverable**

n.a.

**Livelli di Servizio**

STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL

**2.4.7.4. *Servizi peculiari - Addon Gestione Desktop Virtuale*****Descrizione**

Questa componente del servizio riguarda tutte le attività di gestione sistemistica volte alla riconfigurazione dei desktop virtuali degli utenti, finalizzate a fornire all'utente finale un desktop virtuale sempre aggiornato e funzionale alle proprie necessità. Nell'ambito di questo addon sono previste le seguenti tipologie di attività:

- **Gestione della PDL virtualizzata:** questa componente del servizio riguarda tutte le attività di gestione sistemistica relative ai contenuti dei desktop virtuali, quali la configurazione di base dei desktop e le applicazioni installate.
- **Gestione Farm:** questa componente del servizio comprende tutte le attività di gestione sistemistica volte all'amministrazione della Farm RDS dedicata a ciascun Ente e sono finalizzate a garantire che la Farm virtuale sia sempre correttamente dimensionata per una ottimale user experience da parte degli utenti che accedono ai propri desktop virtuali. Di seguito le principali attività previste:
  - Aggiunta nuovo oggetto infrastrutturale;
  - Migrazione profilo utente su altra collection;
  - Ri-creazione profilo;
  - Monitoraggio dell'infrastruttura;
  - Configurazioni di rete;
  - Configurazioni di infrastruttura RDS;
  - Creazione nuova collection;
- **Gestione Aggiornamenti SO:** questa componente del servizio comprende le attività volte a mantenere la Farm virtuale RDS sempre allineata con gli ultimi aggiornamenti rilasciati da Microsoft.

**Modalità di offertazione e di rendicontazione**

Le attività tecnico specialistiche previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

A completamento dell'offerta è possibile acquistare profili professionali dedicati per completare l'erogazione del servizio

**Deliverable**

n.a.

**Livelli di Servizio**

n.a.

#### **2.4.7.5. *Servizi peculiari - Addon Smartworking***

##### **Descrizione**

Questa componete consente di abilitare l'utente ad accedere al proprio desktop virtuale in mobilità, ovvero fuori dall'ufficio, utilizzando una qualunque connettività Internet. Sul desktop fisico dell'utente non è necessario aggiungere alcuna componente per il collegamento al desktop virtuale e le licenze Microsoft necessarie per l'utilizzo del servizio RDS in questa modalità sono già incluse nei canoni del servizio. Non sono presenti vincoli per l'adozione di RDS considerando che il servizio è fruibile su una molteplicità di device (ThinClient, Desktop, Notebook, Tablet, ecc.) e reti (ADSL/Fibra privata, Telelavoro, 4G/LTE, ecc.).

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: costi di ammortamento e manutenzione software, costi di ammortamento e manutenzione hardware, costi relativi alla componente di networking e facility management, costi di condizionamento e di energia elettrica, costi di monitoraggio.

Le attività previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

DSPRDSGW – Percentuale di uptime dei gateway Internet

#### **2.4.7.6. *Servizi peculiari - Addon Software Open Source***

##### **Descrizione**

Questa componete del servizio comprende la fornitura in uso e il supporto specialistico per la configurazione del Software Open Source installato a bordo dei desktop virtuali. La tipologia di software Open Source dovrà essere concordata con gli specialisti del CSI Piemonte nella fase di assessment, che è prevista per tutti i nuovi allestimenti, sia in fase di primo startup della Farm dell'Ente sia successivamente nella fase di erogazione del servizio per le eventuali integrazioni.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

Le attività tecnico specialistiche previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

A completamento dell'offerta è possibile acquistare profili professionali dedicati per completare l'erogazione del servizio

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a.

#### **2.4.7.7. *Servizi peculiari - Addon gestione dominio AD***

##### **Descrizione**

Questa componente di servizio prevede la fornitura di attività sistematiche finalizzate alla gestione del dominio Active Directory dell'Ente da parte degli specialisti del CSI Piemonte.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

Le attività tecnico specialistiche previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

A completamento dell'offerta è possibile acquistare profili professionali dedicati per completare l'erogazione del servizio.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a.

#### **2.4.7.8. *Servizi peculiari - Addon Remote App - Utente configurato***

##### **Descrizione**

La piattaforma di AppVirtualization eroga il servizio di broker applicativo finalizzato all'emulazione remota di un applicativo generalmente di tipologia client-server, garantendo livelli elevati di performance e sicurezza.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: costi di ammortamento e manutenzione hardware, costi di ammortamento e manutenzione software, costi relativi alla componente di networking e facility management, costi di condizionamento e di energia elettrica, costi di monitoraggio, costi di storage e costi di backup.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

DSPIIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione;

#### **2.4.7.9. *Servizi peculiari - Addon Remote App - Utente concorrente***

##### **Descrizione**

La piattaforma di AppVirtualization eroga il servizio di broker applicativo finalizzato all'emulazione remota di un applicativo generalmente di tipologia client-server, garantendo livelli elevati di performance e sicurezza. Questa voce di listino viene valorizzata sul numero di utenti concorrenti per l'accesso al servizio ed il suo

prezzo unitario viene sommato al corrispondente prezzo unitario associato all'Addon Remote App - Utente configurato.

#### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: costi di ammortamento e manutenzione hardware, costi di ammortamento e manutenzione software, costi relativi alla componente di networking e facility management, costi di condizionamento e di energia elettrica, costi di monitoraggio, costi di storage e costi di backup.

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione;

#### **2.4.7.10. *Servizi peculiari - Addon Profilo base aggiuntivo***

##### **Descrizione**

Questa componente di servizio prevede la fornitura di un virtual desktop aggiuntivo per un utente già fruitore di un Desktop Virtuale, acquisito tramite il servizio base “Servizio Desktop Virtuale” nell’accezione Desktop Virtuale RDS, avente caratteristiche differenti in termini di configurazione base e a livello applicativo, rispetto al primo desktop. Non sono presenti limiti nel numero dei desktop virtuali di tipologia differente utilizzabili da ciascun utente.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: i costi di manutenzione e ammortamento dell’infrastruttura fisica, i costi di manutenzione e ammortamento delle licenze che abilitano gli utenti a connettersi ai desktop virtuali dall’ufficio, i costi del monitoraggio delle componenti infrastrutturali, i costi del facility management relativo alla collocazione dell’infrastruttura nel contesto del Datacenter del CSI Piemonte, i costi dell’infrastruttura per la connettività di rete e i costi dello storage funzionale all’infrastruttura.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

- DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione;
- DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione;
- DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione;

#### **2.4.7.11. *Servizi peculiari - Addon Virtual Desktop con GPU***

##### **Descrizione**

Questa componente di servizio è rappresentata da un desktop virtuale, nell'accezione “Desktop Virtuale RDS” con elevate capacità di elaborazione grafica, ideale per un utilizzo in ambito CAD e qGIS, sfruttando l’infrastruttura fisica dedicata a tale scopo. È completo delle applicazioni richieste dall’Ente e configurate nel corso delle attività di startup (ad es. browser, reader, prodotti per la creazione e gestione di file compressi, ecc.), al quale è possibile accedere esclusivamente dall’ufficio collegandosi dalla PDL fisica dell’utente attraverso il client RDP Microsoft.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: i costi di manutenzione e ammortamento dell’infrastruttura fisica, i costi di manutenzione e ammortamento delle licenze che abilitano gli utenti a connettersi ai desktop virtuali dall’ufficio, i costi del monitoraggio delle componenti infrastrutturali, i costi del facility management relativo alla collocazione dell’infrastruttura nel contesto del Datacenter del CSI Piemonte, i costi dell’infrastruttura per la connettività di rete e i costi dello storage funzionale all’infrastruttura.

Il prezzo unitario di questa voce di listino è da sommare al corrispondente prezzo unitario associato o al servizio base “Desktop Virtuale” oppure al servizio peculiare “Addon profilo base aggiuntivo”.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

- DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione;
- DPRDLSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione;
- DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione;

#### **2.4.7.12. *Servizi peculiari - Addon Home Directory - 4GB***

##### **Descrizione**

Questa componente di servizio prevede la messa a disposizione, per ogni utente, di una home directory personale accessibile direttamente dal desktop virtuale. La home directory viene fornita con una dimensione base pari a 4 GB, ma può essere ulteriormente ampliata con multipli di 4 GB.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: costi di ammortamento e manutenzione software, costi di ammortamento e manutenzione hardware, costi relativi alla componente di networking e facility management, costi di condizionamento e di energia elettrica, costi di monitoraggio, costi relativi alla componente storage e costi relativi alla componente di backup.

##### **Deliverable**

n.a.

## Livelli di Servizio

DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione;

### 2.4.7.13. *Servizi peculiari - Addon Gestione Single desktop*

#### Descrizione

Questa componente del servizio riguarda tutte le attività di gestione sistemistica volte alla riconfigurazione dei single desktop degli utenti, per fornire all’utente un single desktop virtuale sempre aggiornato e funzionale alle proprie necessità. Nell’ambito di questo addon sono previste le seguenti tipologie di attività:

- **Gestione della PDL virtualizzata:** questa componente del servizio riguarda tutte le attività di gestione sistemistica relative ai contenuti dei single desktop, quali la configurazione di base dei desktop e le applicazioni installate.
- **Gestione dell’infrastruttura:** questa componente del servizio comprende tutte le attività di gestione sistemistica volte all’amministrazione della Farm virtuale dedicata a ciascun Ente e sono volte a garantire che la Farm virtuale sia sempre correttamente dimensionata per una ottimale user experience da parte degli utenti che accedono ai propri single desktop virtuali. Di seguito le principali attività previste questa componente:
  - Aggiunta nuovo oggetto infrastrutturale;
  - Migrazione profilo utente su altra collection;
  - Ri-creazione profilo;
  - Monitoraggio dell’infrastruttura;
  - Configurazioni di rete;
  - Configurazioni di infrastruttura RDS;
  - Creazione nuova collection;
- **Gestione Aggiornamenti SO:** questa componente del servizio comprende le attività volte a mantenere la Farm virtuale sempre allineata con gli ultimi aggiornamenti rilasciati da Microsoft.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività tecnico specialistiche previste sono valorizzate in CTE / PTE con un unico importo che rappresenta il canone annuo.

A completamento dell’offerta è possibile acquistare profili professionali dedicate per completare l’erogazione del servizio

#### Deliverable

n.a.

## Livelli di Servizio

n.a.

#### **2.4.7.14. *Servizi peculiari - Addon Single desktop Medium***

##### **Descrizione**

Questa componente di servizio prevede la messa a disposizione di un incremento di risorse elaborative per portare un Single Desktop base ad una configurazione hardware pari a 2 vCPU, 8 GB RAM e 100 GB di spazio disco.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: i costi di manutenzione e ammortamento dell’infrastruttura fisica, i costi di manutenzione e ammortamento delle licenze che abilitano gli utenti a connettersi ai desktop virtuali dall’ufficio, i costi del monitoraggio delle componenti infrastrutturali, i costi del facility management relativo alla collocazione dell’infrastruttura nel contesto del Datacenter del CSI Piemonte, i costi dell’infrastruttura per la connettività di rete e i costi dello storage funzionale all’infrastruttura.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a. in quanto già monitorata la componente di base “Servizio Desktop Virtuale”.

#### **2.4.7.15. *Servizi peculiari - Addon Single desktop Large***

##### **Descrizione**

Questa componente di servizio prevede la messa a disposizione di un incremento di risorse elaborative per portare un Single Desktop medium ad una configurazione hardware pari a 4 vCPU, 16 GB RAM e 100 GB di spazio disco.

##### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

I costi del servizio includono: i costi di manutenzione e ammortamento dell’infrastruttura fisica, i costi di manutenzione e ammortamento delle licenze che abilitano gli utenti a connettersi ai desktop virtuali dall’ufficio, i costi del monitoraggio delle componenti infrastrutturali, i costi del facility management relativo alla collocazione dell’infrastruttura nel contesto del Datacenter del CSI Piemonte, i costi dell’infrastruttura per la connettività di rete e i costi dello storage funzionale all’infrastruttura.

##### **Deliverable**

n.a.

##### **Livelli di Servizio**

n.a. in quanto già monitorata la componente di base “Servizio Desktop Virtuale”.

## 2.4.8. Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello

### Descrizione

La conduzione middleware e tecnologica, suddivisa tra apparati di *produzione* e *non di produzione* prevede l'erogazione delle seguenti attività:

- **System management:** gestione ordinaria e straordinaria dei sistemi virtuali e dei sistemi operativi del Cliente, gestione degli incidenti e il ripristino dei sistemi in caso fault; gestisce i problemi, crea/gestisce le utenze, gestisce i log di sistema e verifica le eventuali irregolarità, gestisce i cambiamenti da apportare alla configurazione del sistema operativo, effettua periodicamente il patching.
- **Middleware management:** gestisce gli incidenti, attivando le procedure e gli strumenti necessari per il ripristino del servizio; effettua il restore in caso di failure di sistema; gestisce i problemi individuando e rimuovendo le cause degli stessi; crea/gestisce le utenze per l'accesso al middleware; gestisce i log del middleware e verifica le eventuali irregolarità.
- **Backup & Restore:** I servizi prevedono attività di Backup & Restore dei sistemi gestiti, in sostituzione di un eventuale servizio BaaS unmanaged configurato/acquistato in precedenza.
- **Monitoring:** avvalendosi di tools di monitoraggio e diagnostica, i servizi prevedono la sorveglianza del corretto funzionamento delle componenti di servizio identificate anche tramite installazione, definizione e configurazione degli agenti necessari per il monitoraggio, l'audit e il configuration management; il controllo, tramite i sistemi di system management, degli eventi critici, lo stato dei processi, le performance, l'utilizzo delle risorse.
- **Service management:** supporto e gestione del ciclo di vita dei servizi, ideazione, evoluzione, aggiornamento e dismissione, secondo processi definiti e orientati a riferimenti e standard di mercato adottati dal CSI (ad esempio, framework ITIL).
- **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. Comprende le operazioni finalizzate ad eseguire i controlli della configurazione, i test di vulnerabilità ed il successivo deployment nell'ambiente di esercizio dei singoli prodotti.
- **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.

Fanno anche parte della conduzione tecnologica gli strumenti tecnici di base finalizzati ad assicurare il corretto e continuativo svolgimento di tutte le attività necessarie all'erogazione dei servizi sopra descritti.

Categoria di servizio	Attività	Ambienti disponibili
Servizi di conduzione middleware e tecnologica	System management	Datacenter Virtual data center Nivola
	Middleware management	
	Backup & Restore	
	Monitoring	
	Service Management (escluso primo contatto)	
	Collaudo e messa in esercizio	
	Gestione della configurazione	

I profili di conduzione disponibili, associati ai bundle tecnologici gestiti, sono derivati dalla gara Consip SPC *Lotto 1*, con una riduzione delle tariffe del 25% per gli ambienti di produzione e del 75% per gli ambienti non di produzione, e sono presenti nell'elenco che segue:

Profilo Managed 1 - Entry / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione con S.O. Microsoft;</li><li>• Ambienti di non produzione</li></ul>
Profilo Managed 1 - Premium / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione con altri S.O.</li></ul>
Profilo Managed 2 - PaaS Web / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione running IIS, Apache, etc.</li></ul>
Profilo Managed 2 - PaaS Application Server / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione running Weblogic, Jboss, Tomcat etc.</li></ul>
Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Standard / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione running PostgreSQL, MS SQL Server STD, Oracle STD, etc.</li></ul>
Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Enterprise / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione running Oracle Ent.</li></ul>
Profilo Managed 2 - PaaS Monitoring / Orario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambienti di produzione running Pandora, Cacti, Zabbix, etc.</li></ul>
Profilo Managed 1 - Entry / Orario H24	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipologie come sopra riportate – su presidio orario esteso</li></ul>

L'orario base di copertura del servizio è Lunedì-Venerdì dalle ore 09:00 alle 17:00 (esclusi i festivi).

#### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

La modalità di rendicontazione prevista è a canone in dipendenza delle quantità/asset sottostanti e relative configurazioni espresse.

Il canone è da considerarsi annuale con possibile aggiornamento delle quantità con cadenza concordata ovvero secondo chiusure contabili amministrative infraannuali.

#### **Descrizione Metrica**

Canone annuale per tipologia di server gestito

#### **Deliverable**

n.a.

#### **Livelli di Servizio**

n.a.

## 2.4.9. Progetti Infrastrutturali

### Descrizione

Alla continua ricerca di soluzioni innovative in ambito infrastrutturale, le aree tecnologiche e di sviluppo del CSI appartenenti alle Infrastrutture, ricevendo mandato dagli Enti, propongono progetti i cui obiettivi di supporto all'Ente sono relativi ai temi dello sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali, tra cui principalmente:

- la realizzazione di nuove soluzioni tecnologiche,
- il rifacimento in nuovi contesti di piattaforme infrastrutturali a supporto della cooperazione nella Pubblica Amministrazione,
- la migrazione di sistemi informativi di Enti semplici e complessi verso il paradigma Cloud,
- la reingegnerizzazione delle aree costituenti il Centro Elaborazione Dati del CSI in coerenza alle norme più stringenti in ottica di “Sicurezza fisica, logica, operativa” e idoneità alla erogazione dei servizi in ambito pubblico,
- l'implementazione in materia di Servizi in Continuità e Disaster Recovery al fine di assicurare la continuità dei propri servizi affrontando in maniera strutturata tutti gli aspetti organizzativi, procedurali e infrastrutturali.

Gli argomenti che riguardano i progetti infrastrutturali sopra accennati, non esauriscono i possibili ambiti d'intervento, perché in corso d'anno possono nascere esigenze differenti, alcune dettate da necessità impreviste altre da adeguamenti di varia natura.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Le attività previste sono valorizzate in PTE con offerte a figura professionale a cui addizionare eventuali costi diretti sostenuti dal CSI.

### Deliverable

I deliverable sono da considerarsi gli obiettivi espressi e riportati nelle specifiche offerte, condivisi e concordati con il cliente.

### Livelli di Servizio

Rispetto dei tempi previsti dal piano di progetto; eventuali indicatori concordati con il Cliente e riportati in offerta.

## 2.4.10. Attività di manutenzione infrastrutturale

### Descrizione

In questa voce sono comprese le manutenzioni hardware acquisite, la manutenzione di apparati specialistici, e le attività necessarie all'erogazione dei servizi correlati agli Enti.

Fanno parte di questo servizio:

- le figure professionali dedicate agli Enti che svolgono attività di manutenzione ICT;
- gli acquisti di apparati specifici per gli Enti;
- le manutenzioni di apparati dedicati.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio è viene valorizzato in CTE per intero Cliente. Le modalità di rendicontazione sono al costo per le risorse acquisite dall'esterno e a figura professionale per le attività svolte internamente.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo 2.5.1 *Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

### Deliverable

n.a.

### Livelli di Servizio

n.a.

#### 2.4.11. Listino Servizi Infrastrutturali

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
<b>Infrastruttura – Server Farm: Servizi di mercato</b>					
Infrastruttura – Server Farm: Virtual machine	VM 1 - small [1vCPU, 2GB RAM, 500 GB HD]	455,13 €	555,26 €	497,91 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Virtual machine	VM 2 - medium [2vCPU, 4GB RAM, 1 TB HD]	910,27 €	1.110,53 €	995,83 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Virtual machine	VM 3 - large [4vCPU, 8GB RAM, 2 TB HD]	1.804,31 €	2.201,25 €	1.973,91 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Virtual machine	VM 4 - X large [4vCPU, 8GB RAM, 4 TB HD]	2.878,15 €	3.511,34 €	3.148,69 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Add-on su virtual machine	Risorse aggiuntive CPU [1Ghz]	60,30 €	73,57 €	65,97 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Add-on su virtual machine	Risorse aggiuntive RAM [1GB]	17,10 €	20,86 €	18,71 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Add-on su virtual machine	Risorse aggiuntive Storage [10 GB]	6,16 €	7,51 €	6,74 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Add-on su virtual machine	Sistema operativo commerciale	88,25 €	107,67 €	96,55 €	tariffa canone annuale
Infrastruttura – Server Farm: Add-on su virtual machine	Sistema operativo open Source versione Enterprise con Supporto	306,90 €	374,42 €	335,75 €	tariffa canone annuale
Storage as a Service: Storage prestazionali	dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm	39,86%	39,86%	39,86%	percentuale del costo del bundle
<b>Infrastruttura – Server Farm: Servizi peculiari</b>					
Infrastruttura – Server Farm: Unità rack in Colocation	unità attivate (unità rack + porte ethernet)	950,59 €	1.159,72 €	1.039,95 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: Tecnologie SPARC	Unità Computazionale	26.999,44 €	32.939,32 €	29.537,39 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: Tecnologie Intel - fisiche	Unità Computazionale	2.486,85 €	3.033,96 €	2.720,61 €	Costo

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Infrastruttura – Server Farm: GB spazio disco Storage	costo medio GB	0,16 €	0,20 €	0,18 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: GB backup	GB	1,41 €	1,72 €	1,54 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: DBMS Oracle Enterprise	cpu	573,96 €	700,23 €	627,91 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: DBMS Standard	cpu	214,90 €	262,18 €	235,10 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: Middleware Enterprise	cpu	879,90 €	1.073,48 €	962,61 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: Middleware base	cpu	256,90 €	313,42 €	281,05 €	Costo
Infrastruttura Server Farm: Bundle web hosting (1 db schema MySql, webserver Apache, Backup per soluzioni decentrate) 1 Gb spazio disco totale	1 db schema	41,10 €	50,14 €	44,96 €	Costo
Infrastruttura – Server Farm: Bundle web hosting – addon 1 GB	GB	41,10 €	50,14 €	44,96 €	Costo
<b>Infrastruttura – Virtual data center: Servizi di mercato</b>					
Servizi Infrastrutturali Base: Virtual machine	VM 1 - small [1vCPU, 2GB RAM, 500 GB HD]	455,13 €	555,26 €	497,91 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Virtual machine	VM 2 - medium [2vCPU, 4GB RAM, 1 TB HD]	910,27 €	1.110,53 €	995,83 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Virtual machine	VM 3 - large [4vCPU, 8GB RAM, 2 TB HD]	1.804,31 €	2.201,25 €	1.973,91 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Virtual machine	VM 4 - X large [4vCPU, 8GB RAM, 4 TB HD]	2.878,15 €	3.511,34 €	3.148,69 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Storage prestazionali	dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm	39,86%	39,86%	39,86%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: Add-on su Virtual machine	Risorse aggiuntive CPU [1Ghz]	60,30 €	73,57 €	65,97 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Add-on su Virtual machine	Risorse aggiuntive RAM [1GB]	17,10 €	20,86 €	18,71 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Add-on su Virtual machine	Risorse aggiuntive Storage [10 GB]	6,16 €	7,51 €	6,74 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Add-on su Virtual machine	Sistema operativo commerciale	88,25 €	107,67 €	96,55 €	tariffa canone annuale

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Servizi Infrastrutturali Base: Add-on su Virtual machine	Sistema operativo open Source versione Enterprise con Supporto	306,90 €	374,42 €	335,75 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	JBOSS [1vCPU, 4GB RAM, 20GB HD]	363,02 €	442,89 €	397,15 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	TOMCAT [1vCPU, 4GB RAM, 20GB HD]	363,02 €	442,89 €	397,15 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	WEBLOGIC [1 vCPU, 4GB RAM, 15 GB HD]	1.936,45 €	2.362,47 €	2.118,47 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	vRAM aggiuntiva:1 GB	17,10 €	20,86 €	18,71 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	vStorage aggiuntivo (10GB)	10,52 €	12,83 €	11,50 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	1 vCPU aggiuntiva Jboss	44,40%	44,40%	44,40%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	1 vCPU aggiuntiva Tomcat	44,40%	44,40%	44,40%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	1 vCPU aggiuntiva Weblogic	77,70%	77,70%	77,70%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Application Server	Protezione avanzata	7,68%	7,68%	7,68%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	Mysql [1 vCPU, 8 GB RAM, 20 GB HD]	239,03 €	291,62 €	261,50 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	PostGres [1 vCPU, 8 GB RAM, 20 GB HD]	169,97 €	207,36 €	185,94 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	SQL Server [2 vCPU, 8 GB RAM, 30 GB HD]	3.055,58 €	3.727,81 €	3.342,81 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	Oracle High Performance [4 vCPU, 12 GB RAM, 20 GB HD]	9.440,55 €	11.517,47 €	10.327,96 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	Oracle Standard Edition [2 vCPU, 12 GB RAM, 20 GB HD]	3.016,95 €	3.680,68 €	3.300,54 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	vRAM aggiuntiva:1 GB	17,10 €	20,86 €	18,71 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	vStorage aggiuntivo (10GB)	10,52 €	12,83 €	11,50 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	1 vCPU aggiuntiva Mysql	49,10%	49,10%	49,10%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	1 vCPU aggiuntiva PostGres	25,70%	25,70%	25,70%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	1 vCPU aggiuntiva SQL Server	49,10%	49,10%	49,10%	percentuale del costo del bundle

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	1 vCPU aggiuntiva Oracle SE	86,60%	86,60%	86,60%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	2 vCPU aggiuntiva Oracle HP	92,20%	92,20%	92,20%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: PaaS Database Server	Protezione avanzata	7,68%	7,68%	7,68%	percentuale del costo del bundle
Servizi Infrastrutturali Base: Virtual network	VN base - IP	18,73 €	22,85 €	20,49 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Storage as a Service	VStorage - Xsmall [100GB]	43,47 €	53,03 €	47,56 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Storage as a Service	VStorage - Small [500GB]	128,12 €	156,31 €	140,17 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Storage as a Service	VStorage - Medium [1TB]	257,40 €	314,03 €	281,60 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Storage as a Service	VStorage - Large [2 TB]	409,50 €	499,59 €	447,99 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Storage as a Service	VStorage - Xlarge [5 TB]	756,00 €	922,32 €	827,06 €	tariffa canone annuale
Servizi Infrastrutturali Base: Backup as a Service	Small [fino a 5GB]	1,61 €	1,96 €	1,76 €	tariffa canone annuale per Gb
Servizi Infrastrutturali Base: Backup as a Service	Medium [da 6 GB a 50GB]	1,25 €	1,53 €	1,37 €	tariffa canone annuale per Gb
Servizi Infrastrutturali Base: Backup as a Service	Large [da 51 GB a 500 GB]	1,14 €	1,39 €	1,25 €	tariffa canone annuale per Gb
Servizi Infrastrutturali Base: Backup as a Service	Xlarge [da 501 GB a 5 TB]	0,85 €	1,03 €	0,93 €	tariffa canone annuale per Gb
Servizi Infrastrutturali Base: Backup as a Service	XXlarge [oltre 5 TB]	0,71 €	0,87 €	0,78 €	tariffa canone annuale per Gb
<b>Infrastruttura – Virtual data center: Servizi peculiari</b>					
Infrastruttura – Virtual data center: PaaS Tecnologie di cooperazione – 1 licenza di supporto	Unità Computazionale	6.900,00 €	8.418,00 €	7.548,60 €	Costo
Infrastruttura – Virtual data center: Broker applicativi 2-Tiers Citrix - Utente configurato nominale	utente	12,51 €	15,26 €	13,69 €	Costo
Infrastruttura – Virtual data center: Broker applicativi 2-Tiers Citrix - Utente concorrente	utente	145,82 €	177,90 €	159,53 €	Costo
Infrastruttura – Virtual data center: Servizi di condivisione File 1 Utente (incluso 10Gb)	utente	37,50 €	45,75 €	41,03 €	Costo

<b>Servizio</b>	<b>Valorizzazione</b>	<b>Tariffa ordinari netto IVA/valore driver</b>	<b>Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver</b>	<b>Tariffa esenti/valore driver</b>	<b>Tariffa / Costo</b>
Servizi di condivisione File 1 Utente aggiuntivo	utente	25,00 €	30,50 €	27,35 €	Costo
Servizi di condivisione File 10 GB Spazio disco aggiuntivo	GB (10 GB)	1,45 €	1,77 €	1,59 €	Costo
<b>Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale</b>					
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Rinnovo dominio .it	unità	3,30 €	4,03 €	3,61 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: registrazione/rinnovo dominio .biz, .com, .eu, .org	unità	27,48 €	33,53 €	30,06 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: registrazione/rinnovo dominio .info, .net	unità	31,48 €	38,41 €	34,44 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: registrazione/rinnovo dominio .mobi, .tv	unità	61,49 €	75,02 €	67,27 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: KIT FIRMA - acquisto/rinnovo	unità	63,00 €	76,86 €	68,92 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Certificati di sicurezza Code Signing	unità	71,70 €	87,47 €	78,44 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Certificati di sicurezza standard Multidomain	unità	155,35 €	189,53 €	169,95 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Certificati di sicurezza standard SSL	unità	31,07 €	37,91 €	33,99 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Certificati di sicurezza standard Wildcard	unità	107,55 €	131,21 €	117,66 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Domini aggiuntivi per certificato Multidomain	unità	31,07 €	37,91 €	33,99 €	Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale: Firma digitale remota: Attivazione e primo canone annuo per singolo certificato di firma remota-Certificato (a richiesta comprende dispositivo OTP)	unità	42,00 €	51,24 €	45,95 €	Costo

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
<b>Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza</b>					
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza: Gestione Linee dati	Gestione_Linee_XDSL	€ 324,00	€ 395,28	€ 354,46	tariffa canone annuale per linea
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza: Gestione Linee dati	Gestione_Linee_FO	€ 688,00	€ 839,36	€ 752,67	tariffa canone annuale per linea
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza: Gestione Linee fibra ottica spenta <sup>7</sup>	Accesso_100Mbps_DF	€ 1.472,00	€ 1.795,84	€ 1.610,37	tariffa canone annuale per linea
	Accesso_100Mbps_2P	€ 2.610,00	€ 3.184,20	€ 2.855,34	tariffa canone annuale per linea
	Accesso_300Mbps_DF	€ 2.512,00	€ 3.064,64	€ 2.748,13	tariffa canone annuale per linea
	Accesso_300Mbps_2P	€ 3.660,00	€ 4.465,20	€ 4.004,04	tariffa canone annuale per dispositivo
	Accesso_1GbpsDF	€ 3.556,00	€ 4.338,32	€ 3.890,26	tariffa canone annuale per unità
	Accesso_1Gbps_2P	€ 4.696,00	€ 5.729,12	€ 5.137,42	tariffa canone annuale per unità
	OPZIONE: Transceiver non standard In funzione della distanza e della tipologia di fibra	+ 20% del Canone del Servizio	+ 20% del Canone del Servizio	+ 20% del Canone del Servizio	tariffa canone annuale per unità
	OPZIONE: Apparato 12 porte	€ 1.452,00	€ 1.771,44	€ 1.588,49	tariffa canone annuale per unità
	OPZIONE: Transceiver ottico LH	€ 131,00	€ 159,82	€ 143,31	tariffa canone annuale per unità
	OPZIONE: Transceiver ottico ZX	€ 538,00	€ 656,36	€ 588,57	tariffa canone annuale per unità
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza: Wifi con autenticazione <sup>8</sup>	Supporto Specialistico – Avvio	A progetto	A progetto	A progetto	Tariffa per figure professionali
	Access Point	€ 300,00	€ 366,00	€ 328,20	tariffa canone annuale per unità
	Concentratore Bridge	€ 2.220,00	€ 2.708,40	€ 2.428,68	tariffa canone annuale per unità

<sup>7</sup> L'accesso a 1Gbps è subordinato a verifica tecnica di fattibilità.

<sup>8</sup> Applicabile per reti fino a 50 access point e/o 5 concentratori.

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza: Sicurezza perimetrale e VPN	Supporto Specialistico – Avvio	A progetto	A progetto	A progetto	Tariffa per figure professionali
	Sicurezza perimetrale presso cliente – BRONZE - Solo installazioni esistenti e in dismissione	€ 1.040,00	€ 1.268,80	€ 1.137,76	tariffa canone annuale per unità
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Base (fino a 50 utenti) - Solo installazioni esistenti e in dismissione	€ 1.460,00	€ 1.781,20	€ 1.597,24	tariffa canone annuale per unità
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Advanced (fino a 200 utenti) - Solo installazioni esistenti e in dismissione	€ 2.310,00	€ 2.818,20	€ 2.527,14	tariffa canone annuale per unità
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Next Generation Fw Troughput 600 Mbps	€ 2.785,99	€ 3.398,91	€ 3.047,87	tariffa canone annuale per unità
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Next Generation Fw Troughput 1,6 Gbps	€ 4.042,55	€ 4.931,91	€ 4.422,55	tariffa canone annuale per unità
	Sicurezza perimetrale presso cliente (firewall modulare) – PLATINUM	A progetto	A progetto	A progetto	Tariffa per figure professionali e ribaltamento costi
	Opzione servizio in HA (Ampliamento servizio in HA presso sede utente)	+60% del canone	+60% del canone	+60% del canone	tariffa canone annuale per unità
	Supporto Specialistico – Avvio	A progetto		A progetto	Tariffa per figure professionali
	VPN IPSEC NON Gestita	€ 675,00	€ 823,50	€ 738,45	tariffa canone annuale per unità
	Start up VPN IPSEC NON Gestita	€ 610,50	€ 744,81	€ 667,89	tariffa canone annuale per unità
	VPN SSL (profili esistenti) <sup>9</sup>	€ 90,00	€ 109,80	€ 98,46	tariffa canone annuale per unità
	Start up VPN SSL (nuovi profili)	€ 814,00	€ 993,08	€ 890,52	tariffa canone annuale per unità

<sup>9</sup> Non applicabile ad Enti di cui il CSI gestisce la LAN o il servizio di Sicurezza Perimetrale a progetto

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
	Rete 4 IP	€ 150,61	€ 183,74	€ 164,77	tariffa canone annuale per unità
	Rete 8 IP	€ 301,22	€ 367,49	€ 329,53	tariffa canone annuale per unità
	Rete 16 IP	€ 602,45	€ 734,99	€ 659,08	tariffa canone annuale per unità
	Rete 32 IP	€ 1.204,90	€ 1.469,98	€ 1.318,16	tariffa canone annuale per unità
	Rete 64 IP	€ 2.409,80	€ 2.939,96	€ 2.636,32	tariffa canone annuale per unità
	Monitoraggio apparato di rete LAN Clienti	€ 171,73	€ 209,51	€ 187,87	tariffa canone annuale per unità
	Vulnerability Assessment in ambito Networking	A progetto	A progetto	A progetto	Tariffa per figure professionali
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza Gestione sicurezza e reti enti terzi	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	Vedi listino figure professionali	Vedi listino figure professionali	Vedi listino figure professionali	Tariffa/costo
<b>Servizi di End point management di mercato</b>					
Servizi di End point management: Gestione EPM	Numero di End point	32,26 €	39,36 €	35,29 €	tariffa canone annuale
Servizi di End point management: Manutenzione EPM	Numero di End point	14,66 €	17,89 €	16,04 €	tariffa canone annuale
Servizi di End point management: IMAC orario base	Interventi	121,00 €	147,62 €	132,37 €	Tariffa
Servizi di End point management: IMAC orario esteso	Interventi	138,00 €	168,36 €	150,97 €	Tariffa
Servizi di End point management: Presidio	figure dedicate	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	Tariffa/costo
Servizi di End point management: Service Desk	ticket	11,05 €	13,48 €	12,09 €	Tariffa
<b>Servizi di Endpoint Management peculiari</b>					
Servizi infrastrutturali peculiari: Endpoint Management - Servizi Distribuzione Sw Massivo	device	9,80 €	11,96 €	10,72 €	Costo
Servizi infrastrutturali peculiari: Endpoint Management - Servizi SW e gestione Antivirus	device	7,78 €	9,49 €	8,51 €	Costo

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Servizi infrastrutturali peculiari: Endpoint Management - Secure web gateway	device	6,30 €	7,69 €	6,89 €	Costo
<b>Servizi di Smartworking: Servizi di mercato</b>					
Servizi Smart Working: Gestione PDL Refurbished for RDS	device	111,36 €	135,86 €	121,83 €	Tariffa
Servizi Smart Working: Gestione Thin Client	device	60,54 €	73,86 €	66,23 €	Tariffa
Servizi Smart Working: Servizio Desktop Virtuale	unità	153,37 €	187,11 €	167,79 €	Tariffa
<b>Servizi di Smartworking: Servizi peculiari</b>					
Servizi Smart Working: Addon smartworking	unità	31,86 €	38,87 €	34,85 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Gestione Desktop Virtuale	unità	41,43 €	50,54 €	45,32 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Software Open Source	unità	13,30 €	16,23 €	14,55 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Remote App - Utente configurato	utente	12,51 €	15,26 €	13,69 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Remote App - Utente concorrente	utente	145,82 €	177,90 €	159,53 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon profilo base aggiuntivo	unità	69,60 €	84,91 €	76,14 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Virtual Desktop con GPU	unità	200,66 €	244,81 €	219,52 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon gestione dominio AD	unità	8,96 €	10,93 €	9,80 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Home Directory - 4GB	unità	4,16 €	5,08 €	4,55 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Gestione Single desktop	unità	67,26 €	82,06 €	73,58 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Single desktop Medium	unità	150,40 €	183,49 €	164,54 €	Costo
Servizi Smart Working: Addon Single desktop Large	unità	337,32 €	411,53 €	369,03 €	Costo
<b>Conduzione tecnologica e middleware produzione</b>					
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 1 - Entry / Orario base	1.228,59 €	1.498,88 €	1.344,08 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 1 - Premium / Orario base	1.439,82 €	1.756,58 €	1.575,16 €	Tariffa

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS Web / Orario base	2.394,00 €	2.920,68 €	2.619,04 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS Application Server / Orario base	2.511,00 €	3.063,42 €	2.747,03 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Standard / Orario base	2.889,00 €	3.524,58 €	3.160,57 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Enterprise / Orario base	3.528,00 €	4.304,16 €	3.859,63 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS Monitoring / Orario base	2.061,00 €	2.514,42 €	2.254,73 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 1 - Entry / Orario H24	1.597,17 €	1.948,55 €	1.747,30 €	Tariffa
<b>Conduzione tecnologica e middleware non produzione</b>					
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 1 - Entry / Orario base	409,53 €	499,63 €	448,03 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 1 - Premium / Orario base	479,94 €	585,53 €	525,05 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS Web / Orario base	798,00 €	973,56 €	873,01 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS Application Server / Orario base	837,00 €	1.021,14 €	915,68 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Standard / Orario base	963,00 €	1.174,86 €	1.053,52 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Enterprise / Orario base	1.176,00 €	1.434,72 €	1.286,54 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 2 - PaaS Monitoring / Orario base	687,00 €	838,14 €	751,58 €	Tariffa
Conduzione middleware e tecnologica, supporto secondo livello incident	Profilo Managed 1 - Entry / Orario H24	532,39 €	649,52 €	582,43 €	Tariffa
<b>Progetti infrastrutturali</b>					
Progetti infrastrutturali	Tariffa per figure professionali interne e ribaltamento costi per esterni	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	si veda paragrafo 2.5.3 Listino figure professionali	Tariffa/costo
<b>Attività di manutenzione infrastrutturale</b>					
Attività di manutenzione infrastrutturale	Tariffa per figure professionali interne e	si veda paragrafo 2.5.3 Listino	si veda paragrafo 2.5.3 Listino	si veda paragrafo 2.5.3 Listino	Costo

Servizio	Valorizzazione	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver	Tariffa / Costo
	ribaltamento costi per esterni	figure professionali	figure professionali	Listino figure professionali	

#### 2.4.12. Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
Infrastruttura – Server Farm: Servizi di mercato	Mercato	SPC L1	Volume	Canone flat	
Infrastruttura – Server Farm: Servizi peculiari	Peculiare	N.A.	Volume	Canone flat	
Infrastruttura – Virtual data center: Servizi di mercato	Mercato	SPC L1	Volume	Canone flat	
Infrastruttura – Virtual data center: Servizi peculiari	Peculiare	N.A.	Volume	Canone flat	
Servizi infrastrutturali: Servizi di supporto presenza digitale	Peculiare	N.A.	unità	Canone flat	
Servizi infrastrutturali: Servizi di rete e sicurezza	Peculiare	N.A.	Volume	Canone flat (*)	(*) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
Servizi di End point management di mercato	Mercato	SGM (Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL)	Numero di End point	Canone flat (*)	(*) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
Servizi di End point management peculiari	Peculiare		Device	Canone flat (*)	(*) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
Servizi Smart Working di mercato	Mercato	Desktop Outsourcing 2	Device	Canone flat (*)	(*) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
Servizi Smart Working peculiari	Peculiare	N.A.	unità	Canone flat (*)	(*) Canone rivisto alla fine del periodo in base al volume
Conduzione middleware e tecnologica produzione	Mercato	SPC L1	Volume	Canone flat	
Conduzione middleware e tecnologica non produzione	Mercato	SPC L1	Volume	Canone flat	
Progetti infrastrutturali	Mercato	si veda paragrafo 2.5.1 Relazione posizioni	giorni/uomo	SAL	Figure professionali con tariffe di mercato

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
		organizzative, figure professionali AGID e di gara			
Attività di manutenzione infrastrutturale	Mercato (*)	N.A.	N.A.	SAL	(*) Ribaltamento costi di acquisto e costi di figure professionali con tariffe di mercato

### 2.4.13. Listino Servizi Nivola

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver
VM su Hypervisor Open Source	Hypervisor OS – 1 Vcpu	120,65 €	147,19 €	131,99 €
	Hypervisor OS – 1 GB RAM	25,71 €	31,37 €	28,13 €
	Hypervisor OS – 1 GB Storage prestazionale	0,62 €	0,76 €	0,68 €
	Hypervisor OS – 1 GB Storage low range	0,14 €	0,17 €	0,15 €
	Nr. 1 s.o. Open Source versione Enterprise per Vm e VPC	521,33 €	636,02 €	570,34 €
Vm su Hypervisor Commerciale	Hypervisor Commerciale – 1 Vcpu	133,37 €	162,71 €	145,91 €
	Hypervisor Commerciale – 1 GB RAM	31,97 €	39,00 €	34,98 €
	Hypervisor Commerciale – 1 GB Storage prestazionale	0,62 €	0,76 €	0,68 €
	Hypervisor Commerciale – 1 GB Storage low range	0,14 €	0,17 €	0,15 €
	Nr. 1 s.o. Commerciale per Vm	192,41 €	234,74 €	210,50 €
Storage as a service	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage Premium as a service	1,13 €	1,38 €	1,24 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (1-100 GB)	0,42 €	0,51 €	0,46 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (100-500 GB)	0,31 €	0,38 €	0,34 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (500-1024 GB)	0,27 €	0,33 €	0,30 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (1024-2048 GB)	0,23 €	0,28 €	0,25 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (2048-5120 GB)	0,19 €	0,23 €	0,21 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (5120-10000 GB)	0,18 €	0,22 €	0,20 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (10000-50000 GB)	0,17 €	0,21 €	0,19 €
	STaaS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service LOWRANGE (oltre 50000 GB)	0,16 €	0,20 €	0,18 €
	Replica Storage Premium su Sito alternativo – 1 GB	1,13 €	1,38 €	1,24 €
	Replica Storage Low Range su Sito alternativo – 1 GB	0,34 €	0,41 €	0,37 €
	Backup as a Service Open Source - 1 Gb Occupato (Taglia 1-500 GB)	0,93 €	1,13 €	1,02 €
Backup as a Service	Backup as a Service Open Source - 1 Gb Occupato (Taglia +500 GB)	0,81 €	0,99 €	0,89 €
	Backup as a Service Commerciale - 1 Gb Occupato	0,81 €	0,99 €	0,89 €
	DBAAS Oracle	1 CPU Oracle	2.961,75 €	3.613,34 €
				3.240,15 €

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver
	1 Ram Oracle	81,20 €	99,06 €	88,83 €
	1 GB Storage Dbms Oracle	5,73 €	6,99 €	6,27 €
DBAAS MySql	1 CPU MySql	130,65 €	159,39 €	142,93 €
	1 Ram MySql	30,71 €	37,47 €	33,60 €
	1 GB Storage Dbms	4,36 €	5,32 €	4,77 €
DBAAS PostgreSql	1 CPU PostgreSql	130,65 €	159,39 €	142,93 €
	1 Ram PostgreSql	30,71 €	37,47 €	33,60 €
	1 GB Storage Dbms	4,36 €	5,32 €	4,77 €
DBAAS MSSql Managed	1 CPU MsSql	696,80 €	850,10 €	762,30 €
	1 Ram MsSql	105,15 €	128,28 €	115,03 €
	1 GB Storage Dbms	4,36 €	5,32 €	4,77 €
Servizi di Monitoraggio	1 VM monitorata Managed	167,67 €	204,56 €	183,43 €
	1 VM monitorata As a Service	18,52 €	22,59 €	20,26 €
Servizio di Log Management	1GB Log management (BETA)	4,65 €	5,67 €	5,09 €
Servizi di Rete e Sicurezza	n° Utenze VPN SSL	Incluso	Incluso	Incluso
	N° VPN IPSEC NON Gestita	675,00 €	823,50 €	738,45 €
	Start up VPN IPSEC NON Gestita	610,50 €	744,81 €	667,89 €
	n° Virtual Load Balancing (BETA)	incluso	Incluso	incluso
	n° Servizio Guacamole - clientless remote desktop gateway (BETA)	1.794,86 €	2.189,73 €	1.963,58 €
	n° Servizio WAF (BETA)	113,96 €	139,03 €	124,67 €
	n° zone DNS	incluso	Incluso	incluso
	n° IP Pubblico	36,85 €	44,96 €	40,31 €
	n° Virtual Firewall: (BETA)	incluso	Incluso	incluso
Servizi di Gestione	n° server gestiti Microsoft Developer	479,94 €	585,53 €	525,05 €
	n° server gestiti Microsoft Standard	868,77 €	1.059,90 €	950,43 €
	n° server gestiti Microsoft Premium	1.129,40 €	1.377,87 €	1.235,56 €
	n° server gestiti Linux Developer	409,53 €	499,63 €	448,03 €
	n° server gestiti Linux Standard	689,50 €	841,19 €	754,31 €
	n° server gestiti Linux Premium	896,35 €	1.093,55 €	980,61 €
	1 Istanza Managed MySql Developer	1.931,28 €	2.356,16 €	2.112,82 €
	1 Istanza Managed MySql Standard	2.414,10 €	2.945,20 €	2.641,03 €
	1 Istanza Managed MySql Premium	3.138,34 €	3.828,77 €	3.433,34 €
	1 Istanza Managed MSSql Developer	1.931,28 €	2.356,16 €	2.112,82 €
	1 Istanza Managed MSSql Standard	2.414,10 €	2.945,20 €	2.641,03 €
	1 Istanza Managed MSSql Premium	3.138,34 €	3.828,77 €	3.433,34 €
	1 Istanza Managed PostgreSql Developer	1.931,28 €	2.356,16 €	2.112,82 €
	1 Istanza Managed PostgreSql - Standard	2.414,10 €	2.945,20 €	2.641,03 €
	1 Istanza Managed PostgreSql - Premium	3.138,34 €	3.828,77 €	3.433,34 €
	1 Istanza Managed Oracle – Developer	2.722,08 €	3.320,94 €	2.977,96 €
	1 Istanza Managed Oracle – Standard	3.402,60 €	4.151,17 €	3.722,44 €
	1 Istanza Managed Oracle – Premium	4.083,13 €	4.981,42 €	4.466,94 €
	Gestione Tenant Standard – Servizio di Assistenza Standard – Orario Standard	€ 290+3% su totale VM, Backup e DB	€ 353,80+3% su totale VM, Backup e DB	€ 300+3% su totale VM, Backup e DB
	Gestione Tenant Standard – Servizio di Assistenza Standard – Orario Esteso	€ 290+5% su totale VM, Backup e DB	€ 353,80+5% su totale VM, Backup e DB	€ 300+5% su totale VM, Backup e DB

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Tariffa ordinari netto IVA/valore driver	Tariffa ordinari lordo IVA/valore driver	Tariffa esenti/valore driver
	Gestione Tenant Premium – Servizio di Assistenza Premium- Orario Standard	€ 290+5% su totale VM, Backup e DB	€ 353,80+5% su totale VM, Backup e DB	€ 300+5% su totale VM, Backup e DB
	Gestione Tenant Premium – Servizio di Assistenza Premium - Orario Esteso	€ 290+10% su totale VM, Backup e DB	€ 353,80+10% su totale VM, Backup e DB	€ 300+ 10% su totale VM, Backup e DB
	Gestione Tenant Premium – Servizio di Assistenza Premium - Orario H24	€ 290+15% su totale VM, Storage, Backup e DB	€ 353,80+15% su totale VM, Storage, Backup e DB	€ 300+ 15% su totale VM, Storage, Backup e DB
Servizi di Assistenza	Servizio di Assistenza Developer	Incluso	Incluso	Incluso
	Servizio di Assistenza Standard – Orario Standard	€ 142+1% su totale VM, Backup e DB	€ 173,24+1% su totale VM, Backup e DB	€ 150+1% su totale VM, Backup e DB
	Servizio di Assistenza Standard - Orario Esteso	€ 142+3% su totale VM, Backup e DB	€ 173,24+3% su totale VM, Backup e DB	€ 150+3% su totale VM, Backup e DB
	Servizio di Assistenza Premium – Orario Standard	€ 142+3% su totale VM, Backup e DB	€ 173,24+3% su totale VM, Backup e DB	€ 150+3% su totale VM, Backup e DB
	Servizio di Assistenza Premium – Orario Esteso	€ 142+7% su totale VM, Backup e DB	€ 173,24+7% su totale VM, Backup e DB	€ 150+ 7% su totale VM, Backup e DB
	Servizio di Assistenza Premium – Orario H24	€ 142+12% su totale VM, Storage, Backup e DB	€ 173,24+12% su totale VM, Storage, Backup e DB	€ 150+ 12% su totale VM, Storage, Backup e DB
	Pacchetto 40h di supporto e formazione a consumo (unità minima 2h)	1.642,15 €	2.003,42 €	1.796,51 €

#### 2.4.14. Tabella riferimenti di mercato e modalità di rendicontazione

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
VM su Hypervisor Open Source	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	
Vm su Hypervisor Commerciale	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	
Storage as a service	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	
Backup as a Service	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	
DBAAS Oracle	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	
DBAAS MySql	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	
DBAAS PostgreSql	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat	

Servizio	Tipo Servizio (Mercato / Peculiare)	Gara	Metrica	Modalità di Rendicontazione	Note
DBaaS Managed	MSSql	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L 2/4	N.A.	Canone flat
Servizi di Monitoraggio	di	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L 2/4	N.A.	Canone flat
Servizio di Log Management	Log	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L 2/4	N.A.	Canone flat
Servizi di Rete e Sicurezza	e	Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L1	Volume	Canone flat
Servizi di Gestione		Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L 2/4	N.A.	Canone flat
Servizi di Assistenza		Mercato con metrica peculiare	Public Cloud IAAS PAAS L 9	N.A.	Canone flat

## 2.5. Figure professionali

Parte dei servizi forniti dal CSI sono definiti e preventivati in figure professionali e, per effetto dell'esenzione IVA, sono derivate dai costi reali delle figure professionali impiegate.

Pertanto, è stata definita una tabella che confronta le figure professionali che il CSI espone nel Catalogo Listino con analoghe figure professionali presenti sia negli strumenti Consip, sia nelle linee guida sulle professioni ICT emesse da AGID.

La tabella che segue riporta, quindi, le figure professionali del CSI con la descrizione dell'analogia figura presente negli strumenti Consip e la tariffa applicata negli stessi.

Si precisa che alcune figure professionali, dato il rapporto di delegazione inter-organica tipico di un soggetto in house nei rapporti con gli enti di riferimento, potrebbero non disporre di figure di mercato del tutto equivalenti.

Per la valorizzazione si è cercato la figura di mercato più vicina come professionalità all'interno delle convenzioni maggiormente usate, ossia SGI, SPC lotto 1, 2, 3 e 4 e SGM. Sono state inoltre considerate alcune gare interne del CSI e una gara del Politecnico di Milano per l'addetto alla logistica.

Per tutte le figure che svolgono attività di Governo si sono considerate le tariffe SGI per il supporto organizzativo. Le figure propriamente di Governo (es. Responsabili organizzativi, *Account manager*, *Service manager*, *Program manager*, etc.) hanno la tariffa SGI per il supporto organizzativo (*Senior Advisor* per i profili più elevati e *Senior consultant* per gli altri), in quanto dedicate ad attività di coordinamento, governance, demand management, gestione delle forniture etc.

Per alcuni profili (es. Project manager) sono stati considerati due ruoli, quello applicativo (*Project Manager applicativo*, con riferimento alla convenzione SGI) e tecnologico (*Project manager tecnologico*, con riferimento SPC 1) per le Direzioni Infrastrutture e Architetture.

Il CSI definisce i profili professionali e traccia le competenze del proprio personale attraverso lo standard europeo e-CF, che è il riferimento anche di AgID e del CCNL del Terziario. Lo standard e-CF, di cui si prevede una più strutturata applicazione anche nelle future gare Consip, assicura la coerenza tra il sistema di gestione dei profili professionali del Consorzio e le tariffe delle figure professionali di riferimento delle gare Consip adottate nel listino.

## 2.5.1. Relazione posizioni organizzative, figure professionali AGID e di gara

Profili professionali CSI	Figura Professionale	Figura Professionale e-CF Agid	Figura professionale gara di riferimento
Responsabile Funzione Organizzativa di I Livello Responsabile Funzione Organizzativa di II Livello Responsabile Funzione organizzativa di III livello Responsabile Funzione Organizzativa di IV Livello	IT governance partner	IT governance partner	Senior Advisor - SGI lotto 2
Account Manager	Account Manager	Account Manager	Consulente Snr - SGI lotto 2
Addetto Servizi Tecnico logistici	Addetto Servizi Tecnico logistici	N/A	Presidio - POLIMI
Business Analyst	Business Analyst	Business Analyst	Analista funzionale - SGI lotto 2
Business Information Manager Program Manager	Business Information Manager	Business Information Manager	Consulente Snr - SGI lotto 2
Cloud engineer	Cloud engineer	IT architect senior	IT architect senior – SPC lotto 1
Controller Specialista Internal Audit Specialista Amministrazione Finanza e Fiscalità Specialista di Salute e Sicurezza sul Lavoro Specialista PMO Specialista legale e compliance Specialista Procurement Specialista Organizzazione e HR	Governance specialist	Governance specialist	Consulente Snr - SGI lotto 2
Data Specialist	Data Specialist	Data Specialist	Specialista tecnologie big data - GAS1 lotto3
Data administrator	Data administrator	Data administrator	Data-base Administrator - SGI lotto 2
Developer	Developer	Developer	Agile digital innovation developer - GAS2 lotto 6
Digital Educator	Digital Educator	Digital Educator	Consulente Snr - SGI lotto 2
Digital media specialist	Digital media specialist	Digital media specialist	Web designer - SPC lotto 4
Specialista Comunicazione	Specialista Comunicazione	N/A	Consulente Snr - SGI lotto 2
ICT Operation Manager	ICT Operation Manager	ICT Operation Manager	Consulente Snr - SGI lotto 2
Information Security Specialist	Information security specialist	Information security specialist	Specialista di tecnologia / prodotto – SPC lotto 1
Project Manager Service Manager	Project Manager (applicativo)	Project Manager	Capo Progetto - SGI lotto 2

<b>Profili professionali CSI</b>	<b>Figura Professionale</b>	<b>Figura Professionale e-CF Agid</b>	<b>Figura professionale gara di riferimento</b>
Project Manager Service Manager	Project Manager (Infrastrutturale/tecnologico)	Project Manager	Capo Progetto-SPC lotto 1
System Architect	System Architect	System Architect	Platform engineer in ambito integrazione e interoperabilità - GAS 2 lotto 2
Specialista GIS	GIS specialist	GIS specialist	Specialista GNSS - GAS1 lotto 10
Specialista Ufficio Tecnico	Specialista Ufficio Tecnico	N/A	Consulente Snr - SGI lotto 2
Solution designer	Solution designer (applicativo)	Solution designer	Architetto di sistema - SGI lotto 2
Solution designer	Solution designer (Infrastrutturale/tecnologico)	Solution designer	Specialista di tecnologia / prodotto - SPC lotto 1
System Administrator	System Administrator	System Administrator	Sistemista senior - SPC lotto 1
Software Strategy Consultant	Software Strategy Consultant	Digital Consultant	Consulente Snr - SGI lotto 2
Service Support Specialista Pianificazione e Supporto Specialista Servizi di Staff	Service Support	Service Support	Consulente Jnr - SGI lotto 2
Service Specialist	Service Specialist	Service Specialist	Consulente Jnr - SGI lotto 2
System Analyst	System Analyst	System Analyst	Analista applicativi GIS - GAS1 lotto 10
Technical Specialist	Technical Specialist	Technical Specialist	Sistemista senior - SGI lotto 2
Tecnico Rilevamenti sul Territorio	Land/Geomatics Surveyor	Land/Geomatics Surveyor	Consulente Jnr - SGI lotto 2
UX Designer	UX Designer	UX Designer	UX Engineer - GAS 1 lotto 7
Web Content Specialist	Web Content Specialist	Web Content Specialist	Operatore multimediale - SPC lotto 4

## 2.5.2. Tabella descrizione figure professionali

Figure Professionali	Descrizione sintetica
IT governance partner	<p>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.</p> <p>Fornisce leadership nell'implementazione della strategia di trasformazione digitale dell'organizzazione. Supporta il cambiamento verso nuovi modelli di business e processi. Guida e sostiene all'interno dell'organizzazione le figure di riferimento per il cambiamento. Supporta la definizione e l'attuazione di una strategia digitale.</p>
Account manager	<p>Riferimento senior per le vendite al cliente e la customer satisfaction. Costruire relazioni di business con i clienti per facilitare la vendita di hardware, software e servizi ICT. Identificare opportunità e gestire la fornitura e consegna di prodotti/servizi ai clienti. Ha la responsabilità di raggiungere gli obiettivi di vendita e mantenere la profitabilità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene la soddisfazione generale del cliente per prodotti e/o servizi</li> <li>- Identifica opportunità per proporre nuovi prodotti/servizi. È il primo punto di contatto per il management/livello direzionale del cliente</li> <li>- Produce presentazioni a valore aggiunto relativamente a prodotti e servizi rivolte al management/ livello direzionale del cliente</li> <li>- Guida le negoziazioni con il cliente e presiede le relazioni contrattuali</li> <li>- Mantiene e promuove le relazioni di business</li> </ul>
Addetto servizi tecnico logistici	<p>Ha l'obiettivo di svolgere attività di supporto tecnico operativo e di soddisfare le richieste inerenti i servizi logistici. Operando presso le sedi del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantisce il funzionamento degli apparati informatici (pdl, periferiche di stampa, ecc.) e multimediali</li> <li>- eroga assistenza di 1° livello e segnala anomalie e malfunzionamenti alle specifiche strutture preposte</li> <li>- effettua il monitoraggio ed i controlli previsti sui servizi</li> <li>- gestisce gli spazi aziendali e l'allestimento dei posti di lavoro</li> <li>- garantisce il funzionamento di aule, sale riunioni, sale multimediali e servizi di videoconferenza</li> </ul>
Business Analyst	<p>Analizza le informazioni e i processi necessari per supportare la pianificazione del business. Formula requisiti funzionali e non funzionali dell'organizzazione di business e fornisce suggerimenti sul ciclo di vita delle soluzioni informative. Ne valuta l'impatto nei termini di change management.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuisce alla preparazione dei business plan dell'organizzazione</li> <li>- Analizza i requisiti di business e progetta i processi correlati</li> <li>- Supporta la trasformazione digitale identificando le aree di miglioramento dei processi di business</li> <li>- Fornisce possibili soluzioni ICT coerenti con la strategia ICT</li> <li>- Sviluppa business case correlati alle soluzioni proposte</li> <li>- Analizza informazioni richieste e documenti</li> <li>- Definisce piani di continuità delle operazioni</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
Business Information Manager	<p>Propone, pianifica e gestisce gli sviluppi funzionali dei sistemi informativi (IS) focalizzandosi sui requisiti degli utenti.</p> <p>Allinea i sistemi informativi alla strategia di business nella sua area/dominio di competenza. Assicura il miglioramento continuo nel rispetto dei requisiti degli utenti, della qualità del servizio e dei vincoli di budget.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestisce lo sviluppo dell'ICT focalizzandosi sui requisiti degli utenti</li> <li>- Prepara i cambiamenti dei sistemi informativi influenzati dall'aggiornamento tecnologico e dai bisogni degli utenti</li> <li>- Formalizza, consolida e guida lo sviluppo della configurazione dei sistemi informativi</li> <li>- Valuta la rilevanza dei sistemi informativi per gli utenti</li> <li>- Gestisce la relazione fra la comunità degli utenti e l'infrastruttura del sistema informativo</li> <li>- Traduce i requisiti utenti in specifiche funzionali</li> <li>- Gestisce operazioni, persone e risorse ICT complessive.</li> </ul>
Cloud engineer	<p>Ha l'obiettivo di curare lo sviluppo delle soluzioni per l'ingegnerizzazione delle piattaforme cloud. Deve inoltre facilitare l'adozione delle tecnologie di Cloud computing, accompagnando i team di sviluppo a progettare e configurare in ambienti cloud l'architettura e il deployment delle applicazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individua soluzioni e strumenti per l'ingegnerizzazione e l'automazione dei processi di provisioning, deploy e configurazione delle piattaforme ispirate al modello del cloud computing</li> <li>- Garantisce l'evoluzione delle tecnologie cloud</li> <li>- Fornisce supporto di secondo livello ai gruppi di progetto utilizzatori delle piattaforme Cloud</li> <li>- Garantisce il funzionamento delle piattaforme di Cloud Computing curandone performance, affidabilità e sicurezza</li> <li>- Progetta e contribuisce alla gestione a livello fisico e virtuale dei componenti di computing, networking e storage coinvolti nella composizione delle piattaforme cloud</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
Governance specialist	<p>Ha la responsabilità, entro il proprio perimetro, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supportare la definizione delle strategie coerentemente con gli obiettivi dei Consorziati, attuare l'evoluzione del Sir in coerenza con l'evoluzione di processo e organizzativa della PA e con gli sviluppi della tecnologia e del mercato di riferimento; predisporre e mantenere nel tempo il disegno dell'intero Sistema informativo, delle sue componenti e dei suoi dati; contribuire a definire le architetture e gli standard IT, l'assetto dell'organizzazione IT, le policy, i livelli di accettabilità, i livelli di servizio IT;</li> <li>- gestire la pianificazione operativa, il controllo dei dati economici e le attività di reporting;</li> <li>- promuovere proposte progettuali e di innovazione rivolte ai Clienti, valutandone la coerenza con le linee strategiche indicate a livello europeo, nazionale, regionale;</li> <li>- 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 &amp; Project Management) verificando la coerenza tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione e le soluzioni ICT realizzate;</li> <li>- svolgere gli approfondimenti di natura legale per garantire l'aderenza delle attività del CSI alla normativa italiana ed europea;</li> <li>- 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;</li> <li>- gestire le attività necessarie per la salute e sicurezza dei lavoratori;</li> <li>- gestire le attività amministrative e contrattuali del personale.</li> </ul>
Data specialist	<p>Garantisce l'implementazione della policy di gestione dei dati dell'organizzazione e la protezione degli asset attraverso la fornitura di dati sicuri, coerenti e di qualità garantita. Mantiene l'integrità dei dati, archivia e ricerca i dati e supporta la presentazione dell'analisi dei dati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definisce, costruisce e ottimizza modelli di dati</li> <li>- Protegge in modo proattivo la riservatezza e la sicurezza dei dati</li> <li>- Garantisce il supporto al ciclo di vita dei dati</li> <li>- Cura e archivia i dati</li> <li>- Fornisce consulenza sulla metodologia di analisi dei dati appropriata</li> <li>- Garantisce la qualità e l'integrità dei dati</li> <li>- Mantiene la qualità dei dati e la conformità agli standard legali</li> </ul>
Data administrator	<p>Progetta, implementa, monitora e manutiene set di dati, strutturati (data base) e non strutturati (big data).</p> <p>Amministra e monitora sistemi di gestione dei dati e ne assicura la progettazione, consistenza, qualità e sicurezza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applica standard, metodi e strumenti per misurare e predisporre la reportistica su un ampio set di indicatori di performance (tempo di risposta, disponibilità, sicurezza, integrità)</li> <li>- Predisponde procedure e istruzioni sui dati per altri analisti e amministratori</li> <li>- Monitora e manutiene i sistemi di gestione dei dati</li> <li>- Assicura l'integrità e la sicurezza dei sistemi di gestione dei dati esistenti</li> <li>- Identifica, investiga, e corregge problemi e incidenti sui sistemi di gestione dei dati</li> <li>- Fornisce formazione, supporto, consiglio e guida su questioni relative alla gestione dei dati ad altri profili interessati.</li> </ul>
Developer	Progetta e/o codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione per rispondere alle specifiche della soluzione.

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<p>Assicura la costruzione e implementazione delle applicazioni ICT. Contribuisce alla progettazione. Scrive codice garantendo efficienza, funzionalità e user experience ottimale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppa, progetta e integra componenti software</li> <li>- Applica le linee guida sulla user experience</li> <li>- Considera e risolve le vulnerabilità note applicando la metodologia “security by design”</li> <li>- Predisponde la documentazione</li> <li>- Conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione</li> <li>- Fornisce supporto tecnico avanzato sulle componenti sw</li> <li>- Risolve problemi prima e dopo la fase di test</li> </ul> <p>Ha un ruolo tecnico di rilievo nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo.</p>
Digital Educator	<p>Educa e forma professionisti aiutandoli a raggiungere la competenza ottimale in ambito digitale e di materia, a supporto della performance di business. Fornisce la conoscenza e le competenze richieste per assicurare che le persone siano in grado di eseguire in modo efficace i compiti assegnati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizza i requisiti di formazione</li> <li>- Progetta programmi di formazione per soddisfare i requisiti</li> <li>- Produce o aggiorna i materiali formativi (contenuti e metodi)</li> <li>- Adatta i materiali formativi prodotti da terze parti per supportare lo sviluppo delle competenze individuali in linea con le necessità dell’organizzazione</li> <li>- Fornisce formazione in aula, on-line e con modalità informali</li> <li>- Monitora, valuta e produce reportistica sull’efficacia della formazione erogata</li> <li>- Valuta e traccia la performance dei discenti</li> <li>- Incoraggia lo sviluppo professionale continuo</li> </ul>
Digital media specialist	<p>Integra componenti di tecnologie digitali per obiettivi di comunicazione interni ed esterni. Progetta e codifica applicazioni per i social media e siti web. Produce raccomandazioni sulle interfacce di programmazione applicativa (API) e supporta l’efficienza attraverso un appropriato sistema di gestione dei contenuti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applica metodi per la progettazione orientati alla user experience e li traduce in requisiti delle applicazioni</li> <li>- Progetta contenuti per applicazioni web e multimediali in linea con i requisiti degli utenti e clienti</li> <li>- Effettua test e risolve problemi su qualunque aspetto tecnico legato alla usabilità e accessibilità</li> <li>- Assicura la compliance rispetto ai requisiti legali e di privacy ed agli standard di accessibilità</li> <li>- Fornisce supporto sulle questioni legate alla ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO)</li> </ul>
Specialista Comunicazione	<p>Promuove l’immagine dell’azienda/ente e comunica in modo efficace l’innovazione tecnologica e i servizi realizzati. Svolge attività di comunicazione e ufficio stampa, supporta la diffusione di informazioni, conoscenze e strategie aziendali/ dell’ente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cura la comunicazione istituzionale</li> <li>- Gestisce l’attività di ufficio stampa</li> <li>- Gestisce il sito web istituzionale curandone i contenuti e l’aggiornamento</li> <li>- Gestisce i profili dell’azienda/ente sui social network</li> <li>- Contribuisce, se richiesto, alla redazione del periodico Nuovistrumenti.it</li> <li>- Realizza campagne di comunicazione on line e off line</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizza eventi (convegni, manifestazioni, workshop ...)</li> <li>- Gestisce la comunicazione interna aziendale/dell'ente, diffondendo strategie, know-how, cambiamenti organizzativi e culturali, progetti, attraverso la Intranet aziendale, eventi rivolti ai dipendenti, blog interni, specifiche campagne e iniziative</li> </ul>
ICT Operation Manager	<p>Gestisce operazioni, persone e risorse ICT complessive. Implementa e mantiene un ambito determinato delle attività operative ICT assicurando che le attività siano condotte in accordo con le regole organizzative, i processi e gli standard. Pianifica i cambiamenti e li implementa in accordo con la strategia dell'organizzazione ed il budget disponibile. Gestisce i rischi e assicura l'efficacia dell'infrastruttura ICT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirige, organizza, pianifica e monitora le attività e coordina e gestisce le risorse assegnate</li> <li>- Negozia obiettivi e risorse e gestisce il budget</li> <li>- Definisce misure e monitora le informazioni manageriali</li> <li>- Analizza e propone soluzioni per il miglioramento continuo della produttività</li> <li>- Gestisce l'implementazione e il monitoraggio della qualità del sistema informativo e degli aspetti di sicurezza</li> <li>- Garantisce una comunicazione efficace con tutti gli stakeholder del servizio assegnato</li> </ul>
Information security specialist	<p>Garantisce l'attuazione della politica di sicurezza delle informazioni dell'organizzazione mediante l'uso sicuro e appropriato delle risorse ICT. Definisce, propone e implementa le necessarie tecniche e pratiche di sicurezza delle informazioni, nel rispetto degli standard e delle procedure di sicurezza delle informazioni. Contribuisce all'applicazione delle pratiche di sicurezza, alla consapevolezza e conformità fornendo consulenza, supporto, informazione e formazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valuta i rischi per la sicurezza delle informazioni, le minacce e le conseguenze e intraprendere le azioni appropriate</li> <li>- Fornisce formazione sulla sicurezza delle informazioni</li> <li>- Fornisce la convalida tecnica degli strumenti di sicurezza, implementa, configura e gestisce gli strumenti appropriati</li> <li>- Contribuisce alla definizione e promuove attivamente standard e procedure di sicurezza delle informazioni</li> <li>- Identifica e rimedia alle vulnerabilità della sicurezza</li> <li>- Monitora gli sviluppi della sicurezza per garantire la continua efficienza ed efficacia dei processi e dei controlli di sicurezza delle informazioni</li> <li>- Valuta proattivamente le nuove minacce e contrasta potenziali incidenti di sicurezza delle informazioni</li> <li>- Implementa tecniche di sicurezza su tutto o parte di un'applicazione, processo, rete o sistema all'interno dell'area di responsabilità</li> </ul>
Project manager / Service Manager (applicativo)	<p>Gestisce progetti in ambito applicativo per raggiungere una performance e risultati ottimali.</p> <p>Definisce, implementa e gestisce progetti dalla concezione alla consegna finale. Responsabile per il raggiungimento di risultati ottimali, conformi agli standard per qualità sicurezza, sostenibilità e coerenti con il perimetro definito, la performance i costi, e le tempistiche. Applica metodologie agili quando richiesto.</p>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<p>Presidia, garantisce l'erogazione e monitora i servizi applicativi di competenza, nel rispetto degli accordi con i committenti. Contribuisce al miglioramento continuo dei servizi, curando le iniziative di evoluzione, funzionale e non, dei sistemi in gestione e supportando il miglioramento delle performance e della qualità del servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizza, coordina e guida i team di progetto/servizio</li> <li>- Garantisce il coinvolgimento e la comunicazione con gli stakeholder del progetto</li> <li>- Supervisiona gli avanzamenti del progetto</li> <li>- Coordina, registra e assicura la compliance rispetto alla qualità</li> <li>- Fa circolare/distribuisce le informazioni dal committente</li> <li>- Assicura che il progetto contribuisca a supportare gli obiettivi più ampi dell'organizzazione nel suo complesso</li> <li>- Rispetta il budget e i tempi di consegna</li> <li>- Aggiorna il progetto rispetto al cambiamento delle circostanze</li> <li>- Garantisce l'erogazione dei servizi di competenza</li> </ul> <p>Ha competenze di project management e tematiche di materia.</p>
Project manager / Service Manager (Infrastrutturale/tecnologico)	<p>Gestisce progetti caratterizzati da un'elevata complessità tecnologica e architettonica, anche in ambito infrastrutturale, per raggiungere una performance e risultati ottimali. Definisce, implementa e gestisce progetti dalla concezione alla consegna finale. Responsabile per il raggiungimento di risultati ottimali, conformi agli standard per qualità sicurezza, sostenibilità e coerenti con il perimetro definito, la performance i costi, e le tempistiche. Applica metodologie agili quando richiesto.</p> <p>Presidia, garantisce l'erogazione e monitora i servizi infrastrutturali e tecnologici di competenza, nel rispetto degli accordi con i committenti. Contribuisce al miglioramento continuo dei servizi, curando le iniziative di evoluzione, funzionale e non, dei sistemi in gestione e supportando il miglioramento delle performance e della qualità del servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizza, coordina e guida i team di progetto/servizio</li> <li>- Garantisce il coinvolgimento e la comunicazione con gli stakeholder del progetto</li> <li>- Supervisiona gli avanzamenti del progetto</li> <li>- Coordina, registra e assicura la compliance rispetto alla qualità</li> <li>- Fa circolare/distribuisce le informazioni dal committente</li> <li>- Assicura che il progetto contribuisca a supportare gli obiettivi più ampi dell'organizzazione nel suo complesso</li> <li>- Rispetta il budget e i tempi di consegna</li> <li>- Aggiorna il progetto rispetto al cambiamento delle circostanze</li> <li>- Garantisce l'erogazione dei servizi di competenza</li> </ul> <p>Alle competenze di project management unisce approfondite competenze architettoniche e infrastrutturali.</p>
System architect	<p>Pianifica, progetta ed integra componenti di sistemi ICT, includendo hardware, software e servizi. Progetta, integra e implementa soluzioni tecniche ICT complesse, garantendo che le procedure e i modelli di sviluppo siano attuali e conformi agli standard più diffusi. Monitora lo sviluppo delle nuove tecnologie e ne favorisce l'applicazione se appropriato. Fornisce leadership nella progettazione tecnologica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specifica e implementa l'architettura di soluzioni ICT complesse</li> <li>- Guida lo sviluppo e l'integrazione dei componenti</li> <li>- Guida e conduce l'integrazione dei sistemi</li> <li>- Assicura la "security by design"</li> </ul>

<b>Figure Professionali</b>	<b>Descrizione sintetica</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizza requisiti tecnici e di business</li> <li>- Sviluppa e mantiene aggiornata una registrazione completa dei requisiti di usabilità</li> <li>- 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.</li> </ul>
GIS Specialist	<p>Garantisce la gestione dei sistemi informativi e dei dati territoriali nelle attività di progettazione ed erogazione dei servizi. Ha l'obiettivo di gestire, aggiornare e sviluppare i Sistemi Informativi Territoriali per la produzione di dati e l'erogazione di servizi fortemente caratterizzati da componenti geografiche.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantisce il presidio del ciclo di vita delle basi dati geografiche (nuove acquisizioni, aggiornamenti, correzioni, integrazioni, ...)</li> <li>- Assicura, tramite l'elaborazione dei dati geografici e l'utilizzo degli opportuni strumenti GIS, analisi spaziali di dettaglio e/o di sintesi su fenomeni territoriali complessi</li> <li>- Interpreta, acquisisce ed elabora il dato geografico a partire da cartografie esistenti tramite software GIS e/o CAD</li> <li>- Progetta e realizza elaborazioni cartografiche a supporto dei processi decisionali dei clienti</li> <li>- Tratta, elabora o allestisce dati geografici per la produzione di reportistica specifica, per la diffusione web, cartacea o in formati digitali standard</li> <li>- Georiferisce informazioni alfanumeriche e acquisisce informazioni geografiche tramite telerilevamento (immagini satellitare)</li> <li>- Affianca gli specialisti dei vari settori (urbanisti, analisti, geologi, ecc.), nell'elaborazione, gestione, aggiornamento e utilizzo dei sistemi informativi geografici.</li> </ul>
Specialista Ufficio Tecnico	<p>Svolge attività tecniche e di supporto ed è il punto di riferimento per la gestione degli impianti e dell'edificio. Progetta e gestisce la realizzazione dei nuovi allestimenti, la manutenzione delle infrastrutture e degli impianti esistenti per le Sedi aziendali, nel rispetto della normativa vigente (progettazione, appalti, sicurezza).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccoglie esigenze aziendali di nuovi allestimenti/manutenzioni</li> <li>- Svolge attività di progettazione e di gestione della realizzazione in ambito impiantistico/edile</li> <li>- Ricopre, se richiesto, per gli appalti attivati i ruoli previsti dalla normativa vigente: RUP, Direttore Lavori, Progettista, Direttore Operativo</li> <li>- Controlla la realizzazione dei lavori e l'assistenza ai lavori di cantiere</li> <li>- Pianifica e gestisce l'esecuzione delle manutenzioni delle Sedi e dei CED e dei relativi impianti (elettrici, termici, di sollevamento, speciali)</li> <li>- Effettua la progettazione e la Direzione Lavori dall'appalto di manutenzione dei siti Wi Pie</li> <li>- Gestisce, monitora e implementa i sistemi di controllo del funzionamento degli impianti tecnologici</li> </ul>
Solution designer (applicativo)	<p>Fornisce la traduzione dei requisiti di business in soluzioni IT end-to-end Propone e progetta soluzioni in linea con l'architettura tecnica che soddisfa i requisiti di business e supporta il cambiamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esamina ed interpreta i requisiti di business per definire un'architettura tecnica</li> <li>- Presidia i requisiti non funzionali</li> <li>- Allinea la soluzione con l'architettura tecnica</li> <li>- Identifica i rischi di progettazione tecnica potenziali</li> <li>- Supervisiona la qualità integrata</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opera all'interno del budget definito per validare l'impatto finanziario delle decisioni di progettazione</li> <li>- Identifica opportunità di innovazione</li> <li>- Pianifica roadmap tecnologiche</li> </ul>
Solution designer (Infrastrutturale/tecnologico)	<p>Fornisce la traduzione dei requisiti di business in soluzioni IT end-to-end            Propone e progetta soluzioni in linea con l'architettura tecnica che soddisfa i requisiti di business e supporta il cambiamento in contesti caratterizzati da un'elevata complessità tecnologica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disegna sistemi e infrastrutture basati su architetture complesse</li> <li>- Progetta l'evoluzione delle infrastrutture</li> <li>- Analizza e progetta sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>- Esamina ed interpreta i requisiti di business per definire un'architettura tecnica</li> <li>- Presidia i requisiti non funzionali</li> <li>- Allinea la soluzione con l'architettura tecnica</li> <li>- Identifica i rischi di progettazione tecnica potenziali</li> <li>- Supervisiona la qualità integrata</li> <li>- Opera all'interno del budget definito per validare l'impatto finanziario delle decisioni di progettazione</li> <li>- Identifica opportunità di innovazione</li> <li>- Pianifica roadmap tecnologiche</li> </ul> <p>Possiede approfondite conoscenze tecnologiche in ambito architetturale e infrastrutturale</p>
System Administrator	<p>Amministra i componenti dei sistemi ICT per rispondere ai requisiti di servizio            Installa software, configura ed effettua l'upgrade dei sistemi ICT. Amministra le operazioni day-by-day per garantire la continuità del servizio, il recupero dei dati e i requisiti di performance e sicurezza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investiga, diagnostica e risolve problemi collegati ai sistemi</li> <li>- Installa ed effettua l'upgrade del software</li> <li>- Testa gli upgrades</li> <li>- Schedula lavori di installazione, per minimizzare i disservizi</li> <li>- Diagnostica e risolve problemi hardware e software</li> <li>- Applica le procedure organizzative per assicurare integrità e sicurezza del sistema</li> <li>- Implementa ed esegue attività riferite ai processi gestionali operativi di incident, change e transition</li> </ul>
Software Strategy Consultant	<p>È la figura di riferimento per indirizzare le strategie dell'azienda in materia di valutazione e selezione del software.            Garantisce nel tempo la coerenza dell'acquisizione di software rispetto alle architetture e agli standard di riferimento con particolare attenzione al software libero; supporta le direzioni nelle valutazioni comparative tecnico-economiche per la scelta della tipologia di soluzione software (intesa ad esempio come riuso, software libero, make, buy, etc.) finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di business.            Facilita l'adozione delle pratiche necessarie per la pubblicazione di prodotti software con licenze open source</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eroga formazione specifica internamente al CSI e per i propri enti consorziati</li> <li>- Elabora modelli di business</li> <li>- Collabora con gli enti consorziati per facilitare la loro adozione delle normative e linee guida per l'Open Source</li> <li>- Supporta le direzioni nella valutazione comparativa di soluzioni software nel rispetto dell'art. 68 del CAD (Codice Amministrazione Digitale) ovvero dei Business Case</li> <li>- Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni digitali</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valuta i rischi di modifica della continuità aziendale e della sicurezza delle informazioni</li> <li>- Aumenta la consapevolezza delle innovazioni della tecnologia dell'informazione e del potenziale valore per un'azienda</li> </ul>
Service Support	<p>Fornisce da remoto o in presenza diagnosi e assistenza su problemi/richieste di carattere tecnico, a clienti interni o esterni. Fornisce agli utenti supporto e la risoluzione dei problemi ICT. L'obiettivo primario è di consentire agli utenti di massimizzare la loro produttività, attraverso un uso efficiente e sicuro delle dotazioni ICT o delle applicazioni software. Identifica e diagnostica problemi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorizza e registra le richieste e fornisce soluzioni</li> <li>- Supporta l'identificazione dei "Problem"</li> <li>- Consiglia gli utenti sulle azioni da intraprendere più appropriate</li> <li>- Monitora i problemi dalla segnalazione alla chiusura</li> <li>- Fa escalation, se necessario, ad un più alto livello di supporto</li> <li>- Fornisce supporto online e consigli su questioni di sicurezza ICT</li> <li>- Svolge attività tecniche e di supporto logistico e/o è il punto di riferimento per la gestione degli impianti e dell'edificio.</li> </ul> <p>Svolge inoltre attività di pianificazione, consuntivazione e supporto alle Direzioni a garanzia dell'efficienza e dell'efficacia dei processi aziendali.</p>
Service Specialist	<p>Garantisce prestazioni di servizio ottimali e la soddisfazione del cliente. Ha come obiettivo l'erogazione e il monitoraggio dei servizi di competenza, applicativi, infrastrutturali, di assistenza nel rispetto degli accordi con i committenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risponde a request di servizio di elevata complessità</li> <li>- Risolve malfunzionamenti attraverso l'applicazione di soluzioni di bypass</li> <li>- Assicura l'assistenza specialistica in qualità di esperto nella materia di competenza</li> <li>- Comunica in modo efficace con gli utenti finali</li> <li>- Monitora l'andamento dei servizi di competenza e delle richieste assegnate per garantire il rispetto dei livelli di servizio e delle attese del Cliente</li> </ul>
System Analyst	<p>Analizza i requisiti dell'organizzazione e specifica i requisiti software e di sistema per le nuove soluzioni IT. Assicura la progettazione tecnica e contribuisce all'implementazione di una fornitura software nuova e / o migliorata. Fornisce soluzioni per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della produttività.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizza sistemi esistenti e modelli di business e raccomanda risoluzioni e miglioramenti</li> <li>- Fornisce soluzioni integrate</li> <li>- Fornisce conclusioni consolidate su componenti sw/hw o processi</li> <li>- Scrive requisiti di prestazione tecnica</li> <li>- Assicura la "security by design"</li> <li>- Mappa e documenta interfacce tra sistemi legacy e nuovi sistemi</li> </ul>
Technical Specialist	<p>Mantiene, ripara, installa e configura hardware software e le applicazioni di servizio. Gestisce in modo efficace l'hardware / il software del cliente. È responsabile dell'effettuazione di riparazioni tempestive ed efficaci per garantire prestazioni di sistema ottimali e una soddisfazione del cliente superiore. Effettua attività di rilascio in esercizio e schedulazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica i problemi software e hardware e risolve malfunzionamenti</li> <li>- Effettua una manutenzione regolare su componenti hardware e software</li> <li>- Installa i cavi e configura hardware e software</li> <li>- Documenta gli indirizzi e le configurazioni del sistema</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avvia programmi diagnostici e utilizza apparecchiature/software specifici per individuare la fonte dei problemi</li> <li>- Comunica in modo efficace con gli utenti finali</li> <li>- Garantisce la sicurezza e la funzionalità delle applicazioni attraverso l'applicazione di soluzioni di bypass</li> <li>- Governa e gestisce gli ambienti di collaudo e di esercizio</li> <li>- Assicura il buon funzionamento dell'ambiente di Schedulazione</li> <li>- Svolge attività tecniche operative</li> </ul>
Land/Geomatics Surveyor	<p>È il tecnico responsabile dei rilevamenti territoriali e della informatizzazione dei dati raccolti. Ha l'obiettivo di acquisire sul campo i dati necessari agli aggiornamenti della cartografia di base e/o tematica nel rispetto dei livelli di servizio concordati con il Cliente. Eroga i servizi di tipo tecnico specifici dell'ambiente territoriale legati ad attività di rilevamento di dati e geometrie geografiche.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimenta le basi dati geografiche con i dati acquisiti sul campo</li> <li>- Esegue cicli complessi di lavorazione che si articolano dal rilevamento in esterno sul territorio fino all'informatizzazione del dato acquisito</li> <li>- Organizza la logistica delle attività che vengono assegnate</li> <li>- Stima correttamente le soluzioni tecniche e gli strumenti da adottare per realizzare le attività assegnate</li> <li>- Organizza e reperisce la documentazione e il materiale necessario per la produzione del servizio</li> <li>- Individua la tecnologia più idonea per la realizzazione del prodotto/servizio</li> <li>- Mantiene un adeguato livello di aggiornamento rispetto all'evoluzione della tecnologia e all'introduzione di nuove specifiche tecniche</li> <li>- Realizza le misurazioni direttamente sul territorio</li> </ul>
Ux Designer	<p>Progetta l'interazione e coordina il processo di realizzazione delle interfacce grafiche di siti e applicazioni web multicanale. Garantisce l'usabilità e incrementa la User Experience. Gestisce le attività di raccolta dei requisiti e l'utilizzo di tecniche di valutazione empirica dell'usabilità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Governa le attività legate alla metodologia User Centered Design</li> <li>- Definisce l'architettura dei contenuti, della progettazione delle interfacce e dell'identità grafica</li> <li>- Fornisce consulenza ai clienti interni ed esterni in materia di Web Design, misura dell'usabilità e valuta l'accessibilità delle interfacce web</li> <li>- Monitora l'evoluzione dei trend di Web Design, stimola l'attuazione di soluzioni innovative attraverso attività di divulgazione che favoriscano il processo di progettazione delle interfacce secondo i criteri di usabilità</li> <li>- Realizza e aggiorna i documenti contenenti le linee guida di design aziendali per garantire la qualità dei prodotti web nel rispetto dei trend di Web Design e delle normative vigenti in materia di usabilità e accessibilità</li> <li>- Progetta le interfacce di siti e applicazioni web e fornisce i prototipi d'interazione</li> </ul>
Web Content Specialist	<p>È responsabile dello sviluppo e dell'implementazione di contenuti su siti web. Ha come obiettivo la produzione ed aggiornamento di contenuti, sia testuali che multimediali, per canali diversi (sito web, portale, social network, blog) monitorando il rispetto di usabilità ed accessibilità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornisce supporto al cliente che autonomamente opera nella produzione di contenuti web</li> <li>- Crea ed aggiorna contenuti testuali e multimediali per siti, portali, social network, blog</li> </ul>

Figure Professionali	Descrizione sintetica
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promuove argomenti di conversazione/relazione sui social network</li><li>- Monitora il rispetto degli standard di usabilità</li><li>- Verifica l'aderenza alle normative in materia di accessibilità</li><li>- Eroga i servizi di assistenza assegnati facendo escalation, ove necessario, ai gruppi specialistici di secondo livello</li></ul>

### 2.5.3. Listino figure professionali

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

Figura Professionale	Tariffa giornaliera Enti Ordinari netto IVA	Tariffa giornaliera Enti Ordinari lordo IVA	Tariffa giornaliera Enti Esenti
IT governance partner	504,00 €	614,88 €	551,38 €
Account Manager	378,00 €	461,16 €	413,53 €
Addetto Servizi Tecnico Logistici	166,48 €	203,11 €	182,13 €
Business Analyst	252,00 €	307,44 €	275,69 €
Business Information Manager	378,00 €	461,16 €	413,53 €
Cloud engineer	372,90 €	454,94 €	407,95 €
Governance specialist	378,00 €	461,16 €	413,53 €
Data Specialist	288,60 €	352,09 €	315,73 €
Data administrator	252,00 €	307,44 €	275,69 €
Developer	232,50 €	283,65 €	254,36 €
Digital Educator	378,00 €	461,16 €	413,53 €
Digital media specialist	188,00 €	229,36 €	205,67 €
Specialista Comunicazione	378,00 €	461,16 €	413,53 €
ICT Operation Manager	378,00 €	461,16 €	413,53 €
Information security specialist	301,00 €	367,22 €	329,29 €
Project Manager (applicativo)	315,00 €	384,30 €	344,61 €
Project Manager (Infrastrutturale/tecnologico)	396,00 €	483,12 €	433,22 €
System Architect	380,00 €	463,60 €	415,72 €
GIS specialist	290,45 €	354,35 €	317,75 €
Specialista Ufficio Tecnico	378,00 €	461,16 €	413,53 €
Solution designer (applicativo)	264,60 €	322,81 €	289,47 €
Solution designer (Infrastrutturale/tecnologico)	301,00 €	367,22 €	329,29 €
Software Strategy Consultant	378,00 €	461,16 €	413,53 €
System Administrator	280,85 €	342,64 €	307,25 €
Service Support	252,00 €	307,44 €	275,69 €
Service Specialist	252,00 €	307,44 €	275,69 €
System Analyst	290,45 €	354,35 €	317,75 €
Technical Specialist	220,50 €	269,01 €	241,23 €
Land/Geomatics Surveyor	252,00 €	307,44 €	275,69 €
UX Designer	266,70 €	325,37 €	291,77 €
Web Content Specialist	169,00 €	206,18 €	184,89 €

### **3. Allegati al Catalogo**

#### **3.1. Allegato tecnico Livelli di Servizio**

Documento contenente le schede di dettaglio degli indicatori sui Livelli di Servizio previsti dal Catalogo e Listino CSI Piemonte.

#### **3.2. Allegato Politica del Sistema di Gestione Integrato**

Documento contenente la descrizione della politica del sistema di gestione integrato adottata dal CSI Piemonte.

#### **3.3. Allegato tecnico Servizi Nivola**

Descrizione che costituisce l'Allegato Tecnico dei Servizi Nivola in cui sono dettagliati gli aspetti tecnologici e la gestione della Sicurezza.



# Catalogo e Listino dei servizi CSI

A valere dal 1° gennaio 2021

## Allegato Livelli di Servizio

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE PARAMETRI LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
2.1	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE .....	4
2.2	PRIORITÀ SEGNALAZIONE.....	4
2.3	FINESTRA TEMPORALE DI MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO .....	5
2.4	SEGNALAZIONE IN STATO PENDING (SOSPENSIONE) .....	6
2.5	TEMPO DI RISOLUZIONE.....	6
2.6	DATA CONCORDATA .....	6
2.7	VALORE SOGLIA E TARGET.....	6
<b>3</b>	<b>INDICATORI LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
3.1	GOVERNANCE .....	7
3.1.1	<i>RDCGOV - Rispetto Data Concordata consegna deliverable Governance.....</i>	7
3.2	SUPPORTO.....	8
3.2.1	<i>CSSFOR - Customer Satisfaction Survey della Formazione.....</i>	8
3.2.2	<i>ACCTRRA - Numero chiamate abbandonate in coda.....</i>	9
3.2.3	<i>STRTRR - Stratificazione tempi di risoluzione richieste .....</i>	10
3.2.4	<i>STRTRD - Stratificazione tempi di risoluzione Correzione Dati.....</i>	11
3.2.5	<i>STRTDC - Stratificazione tempi di risoluzione Elaborazione e Gestione Dati.....</i>	12
3.3	Sviluppo, gestione e manutenzione .....	13
3.3.1	<i>STRINC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi.....</i>	13
3.3.2	<i>STRMAC - Stratificazione tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC .....</i>	14
3.3.3	<i>RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC .....</i>	15
3.3.4	<i>MACDIF - Difettosità software in esercizio.....</i>	16
3.3.5	<i>RDCSVIL - Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo .....</i>	17
3.4	PIATTAFORME E SOLUZIONI APPLICATIVE .....	18
3.4.1	<i>DSPAPP - Tempo di disponibilità .....</i>	18
3.4.2	<i>APDEX - Application Performance Index .....</i>	19
3.5	SERVIZI INFRASTRUTTURALI .....	21
3.5.1	<i>STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL .....</i>	21
3.5.2	<i>DSPINFRA - Disponibilità delle Servizi Infrastrutturali .....</i>	22
3.5.3	<i>DSPELARM - Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio .....</i>	23
3.5.4	<i>DSPINT-H - Raggiungibilità router Internet - H24.....</i>	24
3.5.5	<i>DSPIMGSRV - Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione .....</i>	25
3.5.6	<i>DSPBCKD - N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione.....</i>	26
3.5.7	<i>DSPWH - Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione .....</i>	27
3.5.8	<i>DSPSTG - Uptime servizio storage nel periodo di misurazione .....</i>	28
3.5.9	<i>DSPRDBMS - Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise.....</i>	29
3.5.10	<i>DSPJB - Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione .....</i>	30
3.5.11	<i>DSPWL - Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione .....</i>	31
3.5.12	<i>DSPRDSAUTH - Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione .....</i>	32
3.5.13	<i>DSPRDSGW - Percentuale di uptime dei gateway Internet .....</i>	33
3.5.14	<i>DSPRUPCLI-H - Uptime Linee RUPAR-SCR - H24 - per Cliente .....</i>	34
3.5.15	<i>DSPRUPCLI-L - Uptime Linee RUPAR-SCR - Orario-Lavorativo - per Cliente .....</i>	35
3.5.16	<i>DSPRUP-H - Uptime Linea RUPAR-SCR - H24 .....</i>	36
3.5.17	<i>DSPRUP-L - Uptime Linea RUPAR-SCR - Orario-Lavorativo .....</i>	37
3.5.18	<i>DSPRUPBCK-H - Uptime Linea RUPAR-BCK - H24.....</i>	38
3.5.19	<i>DSPRUPBCK-L - Uptime Linea RUPAR- BCK - Orario-Lavorativo .....</i>	39
3.5.20	<i>DSPFOS-H - Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta - H24.....</i>	40
3.5.21	<i>DSPFOS-L - Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta - Orario-Lavorativo.....</i>	41

---

3.5.22	<i>DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 .....</i>	42
3.5.23	<i>DSPSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24.....</i>	43
3.5.24	<i>DSPSIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo .....</i>	44
3.5.25	<i>DSPSICCLU-H- Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale – Cluster Cliente – H24 .....</i>	45
3.5.26	<i>DSPSICCLU-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale – Cluster Cliente – Orario-Lavorativo ....</i>	46

.....

## 1 Introduzione

Il presente documento costituisce l'Allegato Tecnico in cui sono dettagliati gli indicatori sui Livelli di Servizio previsti dal Catalogo e Listino CSI Piemonte.

Gli indicatori saranno sottoposti a monitoraggio e periodicamente forniti all'Ente Committente unitamente alle Rendicontazioni Economiche e Tecniche.

## 2 Descrizione Parametri Livelli di Servizio

In questo documento sono descritti gli indicatori di misurazione della qualità dei servizi erogati; ulteriori indicatori specifici potranno essere previsti negli Allegati Tecnici alle Convezioni di ciascun Ente. Di seguito sono riportati alcuni dei parametri utili al calcolo degli indicatori. Questi parametri sono validi per il calcolo dei tempi di risoluzione delle richieste utente tracciate nel sistema di trouble ticketing .

### 2.1 Tipologia segnalazione

Le segnalazioni degli utenti sono classificate sul sistema di trouble ticketing come:

- richieste di servizi previsti a catalogo (Request). Rientrano in questa categoria tutte le richieste di servizi previsti nei contratti con la committenza e non attinenti ai malfunzionamenti del servizio.
- segnalazioni di malfunzionamenti ed anomalie (Incident): Rientrano in questa categoria tutte le segnalazioni derivanti da un evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio e che causa, o può causare, un'interruzione o una riduzione della qualità di tale servizio.

### 2.2 Priorità segnalazione

L'operatore che gestisce la chiamata dell'utente può assegnare una priorità alle segnalazioni di malfunzionamento durante la fase di registrazione della richiesta sul sistema di trouble ticketing.

La priorità dei malfunzionamenti (*incident*) viene stabilita in base alle indicazioni della Information Technology Infrastructure Library (*ITIL*) per l'erogazione dei servizi informatici e si calcola sulla base dell'impatto e dell'urgenza:

- Impatto: consiste nell'effetto che un malfunzionamento (*incident*) ha sulle attività del business. Risponde alla domanda: quanti e/o quali utenti risentono del malfunzionamento?
- Urgenza: consiste nella velocità con cui il malfunzionamento deve essere risolto. Risponde alla domanda: in quanto tempo devo rispristinare la situazione?

La tabella seguente riporta le varie combinazioni dei «pesi» con cui l'urgenza e l'impatto determinano la priorità.

	URGENZA	1-Critica	2-Alta	3-Media	4-Bassa
IMPATTO	PESO	20	15	10	0
1-Vasto/diffuso	9	29	24	19	9
2-Significativo/grande	5	25	20	15	5
3-Moderato/limitato	3	23	18	13	3
4-Minimo/localizzato	0	20	15	10	0

PRIORITA'			
Critica	Alta	Media	Bassa

.....

La tabella seguente sintetizza quanto illustrato dalle tabelle precedenti.

Priorità	Descrizione
Critica (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tratta un malfunzionamento dell'infrastruttura IT bloccante che coinvolge un gruppo rilevante di utenti, corrispondente ad un settore o dipartimento, una sede di lavoro nel suo complesso.</li> <li>• Una intera applicazione è <i>indisponibile</i> agli utenti per indisponibilità di server, della rete, dei sistemi di autenticazione, malfunzionamento software che compromette l'intera applicazione.</li> <li>• Il malfunzionamento non è risolvibile con un intervento da remoto.</li> </ul>
Alta (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tratta di un blocco parziale o di un forte rallentamento dell'erogazione di un servizio. Il servizio è comunque disponibile tramite postazioni nelle immediate adiacenze.</li> <li>• Alcune funzionalità importanti di una applicazione (es. di sportello, legate a scadenze, che immettono dati che vengono usati da altre funzionalità) sono indisponibili (non fruibili), risultano degradate (funzionano con difficoltà) o compromesse (forniscono risultati errati o hanno un comportamento anomalo rispetto alle specifiche funzionali).</li> <li>• Il malfunzionamento non è risolvibile da remoto.</li> </ul>
Media (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tratta di un problema che impedisce o rallenta pesantemente la normale funzionalità di una Postazione di lavoro (PDL).</li> <li>• Alcune funzionalità di una applicazione non rilevanti per l'operatività degli uffici sono indisponibili, risultano degradate o compromesse. L'applicazione è disponibile, ma le sue prestazioni risultano <i>degradeate</i>.</li> </ul>
Bassa (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un qualsiasi evento minore che riduce la funzionalità della postazione lasciandola comunque funzionante per l'erogazione dei servizi di base.</li> <li>• Alcune funzionalità di una applicazione non rilevanti per l'operatività degli uffici sono indisponibili, risultano degradate o compromesse. L'applicazione è disponibile, ma le sue prestazioni risultano <i>degradeate</i> (<i>nel caso di malfunzionamento applicativo la priorità media e bassa assumono lo stesso valore nel calcolo degli indicatori</i>).</li> </ul>

## 2.3 Finestra temporale di misurazione dei Livelli di Servizio

Pur essendo garantita la copertura del servizio secondo gli accordi puntualmente definiti tra le parti, ai fini del calcolo degli indicatori, la finestra di misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi. In dettaglio si specifica che:

- le richieste aperte/chiuse prima delle 09.00 vengono considerate aperte/chiuse alle ore 09.00;
- le richieste aperte dopo le ore 16.00 o in un giorno festivo vengono conteggiate come aperte alle ore 09.00 del giorno lavorativo successivo;
- le richieste chiuse dopo le 17.00 vengono conteggiate come chiuse alle ore 17.00 del giorno stesso le richieste chiuse in un giorno festivo vengono conteggiate come chiuse alle ore 17.00 del giorno lavorativo precedente;
- le richieste aperte dopo le 16.00 e chiuse entro le 17.00 dello stesso giorno, vengono considerate con durata uguale a zero.

Finestre di misurazione con fasce orarie si potranno definire nei documenti contrattuali dei singoli Committenti, ed essere applicate a tutti gli indicatori, oppure, solo a specifici servizi.

.....

## 2.4 Segnalazione in stato pending (sospensione)

Nel presente paragrafo sono descritte le regole operative adottate dagli operatori del CSI al fine di sospendere (stato “pending”) temporaneamente la gestione di una richiesta di assistenza o manutenzione.

I criteri, schematicamente rappresentati e definiti sulla tipologia di sospensione, sono i seguenti:

- la soluzione della richiesta dipende da un’azione esterna all’organizzazione CSI destinaria di contributi in carico all’Ente chiamante (es. attesa di informazioni, documenti, elementi aggiuntivi dall’utente o di una componente/attività a carico di un fornitore esterno contrattualmente gestito dal Committente);
- la gestione della richiesta non viene sospesa quando si attende il contributo di un gruppo interno al CSI o di un fornitore del CSI per l’esecuzione dell’intervento, in tal caso il ticket resta in “Work in Progress”.

La durata della sospensione verrà esclusa dal calcolo del tempo di risoluzione del ticket.

## 2.5 Tempo di risoluzione

Il tempo di risoluzione di una chiamata consiste nell’intervallo, calcolato all’interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione dell’utente e la chiusura dello stesso, al netto dell’eventuale durata nel quale una richiesta è stata posta in pending.

La chiusura della richiesta viene catalogata dal CSI, previa accettazione dell’utente, a conferma dell’avvenuto ripristino della corretta operatività, anche attraverso l’adozione di soluzioni transitorie che garantiscono l’erogazione del servizio stesso.

## 2.6 Data concordata

La data concordata è la data di riferimento rispetto al quale viene monitorato l’adempimento di una scadenza. Risulta utilizzata, ad esempio, nell’algoritmo di calcolo della manutenzione correttiva di priorità media o bassa, in riferimento **ad un Piano dei rilasci annuale** (minor release) definito nel rispetto delle scadenze più significative del Committente. Il piano dei rilasci può essere modificato ogni volta in cui il Committente e/o il CSI ne avranno bisogno.

In assenza di specifiche pianificazioni concordate con il Committente, viene fissato un limite temporale entro il quale gli interventi di manutenzione correttiva di priorità media o bassa si devono concludere (indicativamente quattro mesi lavorativi).

## 2.7 Valore soglia e target

Al fine di misurare indicatori sui tempi è necessario concordare tra le parti un parametro temporale di riferimento assoluto (valore soglia) rispetto al quale calcolare in percentuale l’indicatore stesso. La definizione di un valore soglia può essere accompagnata dalla definizione di un obiettivo numerico da raggiungere (target di riferimento).

.....

### 3 Indicatori Livelli di Servizio

#### 3.1 Governance

Di seguito sono descritti gli indicatori, prevedibili contrattualmente, di misurazione della qualità dei servizi erogati.

##### 3.1.1 RDCGOV - Rispetto Data Concordata consegna deliverable Governance

Servizio IT	Governance
Indicatore	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance
Caratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per la consegna di un deliverable di una attività della Governance, secondo l'ultimo piano di lavoro concordato e sottoscritto fra CSI e l'Ente.
Unità di misura	Punto percentuale
Fonte dati	
Dati elementari da rilevare	Per ciascun deliverable e scadenza: - Piani di lavoro concordati e sottoscritti - Data prevista completamento fornitura (data_prev) - Data completamento fornitura effettiva (data_eff)
Periodo di riferimento	Semestrale/Annuale
Regole di campionamento	N/A
Parametri di calcolo	N/A
Formule di calcolo	$RDCGOV = \text{data\_eff} - \text{data\_prev}$
Valori target e soglia	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. – Valore soglia base di riferimento: entro la data concordata prevista ( $RDCGOV \leq 0$ ) – Target base di riferimento: le scadenze devono essere rispettate nel 80% dei casi
Vincoli	N/A
Eccezioni	N/A

.....

## 3.2 Supporto

### 3.2.1 CSSFOR - Customer Satisfaction Survey della Formazione

<b>Servizio IT</b>	Formazione e change management
<b>Indicatore</b>	<b>CSSFOR - Customer Satisfaction Survey Formazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Soddisfazione Committente
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore rileva il livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, ove applicabile
<b>Unità di misura</b>	Percentuale di soddisfazione
<b>Fonte dati</b>	Questionari di gradimento corsi
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero corsi erogati</li> <li>- Gradimento complessivo questionario (grad_q)</li> <li>- Numero questionari compilati, ovvero partecipanti votanti (num_q)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Corsi erogati nel periodo
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	$\text{CSSFOR} = (\text{y} * 100) / \text{voto max}$ dove $\text{y} = \sum(\text{grad}_q) / \text{num}_q$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Nel caso le parti concordino l'opportunità di misurare un Livello di Servizio è necessario associare un valore target di riferimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia: percentuale di gradimento superiore al 60%</li> <li>- Target: percentuale di gradimento superiore al valore di 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.2.2 ACCTRÀ - Numero chiamate abbandonate in coda

<b>Servizio IT</b>	Centro Unico di contatto (primo contatto)
<b>Indicatore</b>	<b>ACCTRÀ - Numero chiamate abbandonate in coda</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate abbandonate in coda rispetto al numero totale di chiamate pervenute al centro unico di contatto su una specifica coda dedicata.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Centralino telefonico
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Numero di chiamate pervenute al call center, numero di chiamate terminate prima di aver ottenuto risposta.</p> <p>Vanno considerate tutte le chiamate in attesa in coda sul centralino telefonico su una specifica coda telefonica dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate in attesa in coda sul centralino telefonico su una specifica coda telefonica, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.
<b>Parametri di calcolo</b>	Numero di chiamate abbandonate oltre il valore soglia in rapporto al numero totale di chiamate pervenute al centro unico di contatto su una specifica coda dedicata, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.
<b>Formule di calcolo</b>	$\text{ACCTRÀ} = \text{numero di chiamate abbandonate oltre il valore soglia} / \text{numero richieste complessive verso operatore}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = oltre 60 secondi</li> <li>- Target base di riferimento &lt;= 30%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone l'esistenza di una specifica "coda telefonica" configurata sul centralino telefonico, dedicata alle chiamate di uno specifico Ente e/o Servizio IT
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.2.3 STRTRR - Stratificazione tempi di risoluzione richieste

<b>Servizio IT</b>	Supporto di secondo livello
<b>Indicatore</b>	<b>STRTRR - Stratificazione tempi di risoluzione richieste</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Nel calcolo dell'indicatore sono considerati Ticket classificati operativamente come: <ul style="list-style-type: none"> <li>- How to Use</li> <li>- Assistenza logica applicativa</li> <li>- Raccolta e verifica malfunzionamenti (sono escluse le segnalazioni che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva in quanto già misurati da appositi indicatori)</li> <li>- Verifica credenziali</li> <li>- Servizio Informativo sul servizio</li> </ul>
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti). L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste, oppure può essere specializzato per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- classificazione della richiesta;</li> <li>- tipologia di richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ malfunzionamento (incident);</li> <li>✓ richiesta di servizio (request);</li> </ul> </li> <li>- livello di priorità intervento;</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	$\text{STRTRR} = \frac{\text{Numero ticket chiusi stratificati per durata}}{\text{Numero ticket chiusi}}$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 8 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.2.4 STRTRD - Stratificazione tempi di risoluzione Correzione Dati

<b>Servizio IT</b>	Supporto di secondo livello
<b>Indicatore</b>	<b>STRTRD - Stratificazione tempi di risoluzione Trattamento Dati</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato.
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	$STRTRD = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing.
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.2.5 STRTDC - Stratificazione tempi di risoluzione Elaborazione e Gestione Dati

<b>Servizio IT</b>	Supporto di secondo livello
<b>Indicatore</b>	<b>STRTDC - Stratificazione tempi di risoluzione Elaborazione e Gestione Dati</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	STRTDC = Numero ticket chiusi stratificati per durata / Numero ticket chiusi
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.3 Sviluppo, gestione e manutenzione

#### 3.3.1 STRINC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi

<b>Servizio IT</b>	Gestione e manutenzione software
<b>Indicatore</b>	<b>STRINC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	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.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato.
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	$STRINC = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 16 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing.
<b>Eccezioni</b>	Segnalazioni di malfunzionamento non correlate ad interventi di manutenzione correttiva.

.....

### 3.3.2 STRMAC - Stratificazione tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC

<b>Servizio IT</b>	Gestione e manutenzione software
<b>Indicatore</b>	<b>STRMAC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la stratificazione dei tempi 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.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva che sono state chiuse nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle segnalazioni con il seguente dettaglio temporale: entro 15 giorni, entro 4 mesi, entro 6 mesi e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Parametri di calcolo</b>	Dati necessari – numero di interventi correttivi chiusi entro la soglia – numero di interventi correttivi richiesti
<b>Formule di calcolo</b>	$\text{STRMAC} = \text{Numero interventi chiusi stratificati per durata} / \text{Numero interventi chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. – Valore soglia base di riferimento = entro 4 mesi – Target base di riferimento = 80%
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing.
<b>Eccezioni</b>	Le conseguenze del mancato rispetto dei tempi previsti non risultano applicabili qualora le cause non siano imputabili al fornitore MAC. Esclusione dei ticket di manutenzione correttiva in auto-diagnosi (non correlati a segnalazione utente)
<b>Nota</b>	L'indicatore è da considerarsi in alternativa all'indicatore RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC. I due indicatori possono, comunque, essere complementari a condizione di definire, a livello contrattuale, dei valori soglia che siano coerenti tra loro, ossia la data concordata degli interventi di priorità 3-4 dell'indicatore RTRMAC deve avere una pianificazione con durata, rispetto alla data di registrazione della segnalazione, uguale o inferiore al valore soglia dell'indicatore STRMAC.

.....

### 3.3.3 RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC

<b>Servizio IT</b>	Gestione e manutenzione software
<b>Indicatore</b>	<b>RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura i tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di interventi correttivi chiusi nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le richieste che riguardanti le segnalazioni di malfunzionamento applicativo che hanno dato origine ad un intervento di manutenzione correttiva chiusi nel periodo di osservazione.
<b>Parametri di calcolo</b>	<p>L'indicatore misura indifferentemente tutte le segnalazioni di malfunzionamento (livello di priorità unico 3-4), oppure può essere specializzato per livello di priorità intervento;</p> <p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero di interventi correttivi chiusi entro la soglia</li> <li>- numero di interventi correttivi richiesti</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	<p>Formula di calcolo della frequenza degli interventi inevasi per livello di priorità:</p> $RTRMAC\ i = \frac{N\ interventi\ chiusi\ entro\ la\ soglia}{N\ totale\ interventi\ chiusi} \times 100$ <p><math>i = 1,2,3,4</math> (gli interventi sono classificati in funzione della priorità dell'intervento)</p> <p>Formula di calcolo della frequenza degli interventi chiusi di livello di priorità 3-4:  <math>RTRMAC = N\ interventi\ chiusi\ entro\ data\_concordata / N\ interventi\ chiusi</math></p>
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Priorità 1: entro 8 ore (risoluzione del problema o soluzione by pass)</li> <li>✓ Priorità 2: entro 16 ore (risoluzione del problema o soluzione by pass)</li> <li>✓ Priorità 3-4: entro la data concordata</li> </ul> </li> <li>- Target base di riferimento: 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	<p>Le conseguenze del mancato rispetto dei tempi previsti non risultano applicabili qualora le cause non siano imputabili al fornitore MAC.</p> <p>Esclusione dei ticket di manutenzione correttiva in auto-diagnosi (non correlati a segnalazione utente)</p>

.....

<b>Nota</b>	L'indicatore è da considerarsi in alternativa all'indicatore STRMAC - Stratificazione tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC. I due indicatori possono, comunque, essere complementari a condizione di definire, a livello contrattuale, dei valori soglia che siano coerenti tra loro, ossia la data concordata degli interventi di priorità 3-4 deve avere una pianificazione con durata, rispetto alla data di registrazione della segnalazione, uguale o inferiore al valore soglia dell'indicatore STRMAC.
-------------	--

### 3.3.4 MACDIF - Difettosità software in esercizio

<b>Servizio IT</b>	Gestione e manutenzione software
<b>Indicatore</b>	<b>MACDIF - Difettosità software in esercizio</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura l'indice di difettosità di un prodotto in esercizio, come rapporto tra il numero di malfunzionamento emersi nell'esercizio di un'applicazione e la consistenza della baseline misurata in FP del prodotto.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Rendicontazione Tecnica Economica</li> <li>• Anagrafica Prodotti</li> </ul>
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (N_difetti_prod) Numero totale di difetti segnalati sull'applicazione (Prodotto Software) rilevati durante il periodo di riferimento</li> <li>• (N_FP_prod) Numero totale di FP del prodotto (N_FP_appl), rilevato al termine del periodo di riferimento</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vengono considerati tutti gli interventi di manutenzione correttiva effettuati
<b>Parametri di calcolo</b>	Non applicabile
<b>Formule di calcolo</b>	$MACDIF = (N\_difetti\_prod / N\_FP\_prod)$
<b>Valori target e soglia</b>	Non applicabile
<b>Vincoli</b>	Non applicabile
<b>Eccezioni</b>	Non applicabile
<b>Nota</b>	Non applicabile

.....

### 3.3.5 RDCSUIL - Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo

<b>Servizio IT</b>	Sviluppo e manutenzioni evolutive eccedenti il canone
<b>Indicatore</b>	<b>RDCSUIL – Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	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 l'Ente.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Cost Model Web (CMW)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Per ciascun deliverable e scadenza: - Piani di lavoro concordati e sottoscritti - Data prevista completamento fornitura (data_prev) - Data completamento fornitura effettiva (data_eff)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	N/A
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	$RDCSUIL_{\text{trimestrale}} = \text{data\_eff} - \text{data\_prev}$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. – Valore soglia base di riferimento: entro la data concordata prevista (RDCSUIL <= 0) – Target base di riferimento: le scadenze devono essere rispettate nel 90%
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

## 3.4 Piattaforme e Soluzioni Applicative

### 3.4.1 DSPAPP - Tempo di disponibilità

<b>Piattaforme e Soluzioni Applicative</b>	Piattaforme e Soluzioni Applicative ritenute critiche per il Committente
<b>Indicatore</b>	<b>DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di tempo durante il quale il servizio risulta funzionante (ovvero non vi è interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Sistemi di monitoraggio attivi e passivi (Symon)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Durata temporale della indisponibilità del servizio Numero totale di disservizi nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	N/A
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	<p>Formula di calcolo:</p> $D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D = disponibilità del servizio, espresso come valore percentuale</li> <li>- M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione</li> <li>- dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, ad esclusione dei fermi programmati</li> <li>- T = Periodo di osservazione, espresso in ore, definito come T=24h x 60 min x GToss</li> <li>- GToss = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (Toss) espresso in mesi.</li> </ul>
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 100</li> <li>- Target base di riferimento = 99,5%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.4.2 APDEX - Application Performance Index

<b>Piattaforme e Soluzioni Applicative</b>	Piattaforme e Soluzioni Applicative ritenute critiche per il Committente												
<b>Indicatore</b>	<b>APDEX - Application Performance Index</b>												
<b>Caratteristica</b>	Efficienza												
<b>Aspetto da valutare</b>	Indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente rispetto alle performance applicative. Vedere <a href="http://www.apdex.org">http://www.apdex.org</a> (Apdex Alliance).												
<b>Unità di misura</b>	Numeri reali												
<b>Fonte dati</b>	Sistemi di monitoraggio attivo (Piattaforma SyMon)												
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Per ogni esecuzione di una Business Transaction <sup>1</sup> dell'Applicazione, nel caso in cui sia disponibile, viene rilevato il tempo di elaborazione.												
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale												
<b>Regole di campionamento</b>	N/A												
<b>Parametri di calcolo</b>	<p><b>Apdex</b> = misura numerica di soddisfazione dell'utente sulle prestazioni delle applicazioni. Converte le misurazioni delle performance applicative in un numero compreso in una scala uniforme da 0 a 1 (0 = nessun utente soddisfatto, 1 = tutti gli utenti soddisfatti).</p> <p>Apdex Alliance suddivide il valore risultante dell'APDEX in 5 fasce:</p> <table> <thead> <tr> <th><b>Apdex</b></th> <th><b>Rating Apdex</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excellent (Eccellente)</td> <td>0.94 – 1.00</td> </tr> <tr> <td>Good (Buono)</td> <td>0.85 – 0.93</td> </tr> <tr> <td>Fair (Discreto)</td> <td>0.70 – 0.84</td> </tr> <tr> <td>Poor (Scarso)</td> <td>0.50 – 0.69</td> </tr> <tr> <td>Unacceptable (Non accettabile)</td> <td>0.00 – 0.49</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Apdex</b>	<b>Rating Apdex</b>	Excellent (Eccellente)	0.94 – 1.00	Good (Buono)	0.85 – 0.93	Fair (Discreto)	0.70 – 0.84	Poor (Scarso)	0.50 – 0.69	Unacceptable (Non accettabile)	0.00 – 0.49
<b>Apdex</b>	<b>Rating Apdex</b>												
Excellent (Eccellente)	0.94 – 1.00												
Good (Buono)	0.85 – 0.93												
Fair (Discreto)	0.70 – 0.84												
Poor (Scarso)	0.50 – 0.69												
Unacceptable (Non accettabile)	0.00 – 0.49												

<sup>1</sup> Per "Business Transaction" si intende uno scenario applicativo significativo per il Cliente che descrive un percorso (es. una navigazione web o una successione di chiamate) effettuato da un utente (reale o applicativo) sul sistema in modalità "black box" per utilizzare una o più funzionalità dell'applicativo stesso.

	$Apdex = \frac{SatisfiedCount + \left( \frac{ToleratingCount}{2} \right)}{TotalSample}$ <p>Il sistema di monitoraggio rileva, con frequenza predefinita, il tempo di completamento (TR) della Business Transaction, confronta i risultati rispetto a una soglia temporale di tolleranza (ST) e li classifica secondo i seguenti criteri.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tempo di risposta (TR) e Soglia di Tolleranza (ST)</th><th>Evento classificato come</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TR &lt; ST</td><td>Soddisfacente</td></tr> <tr> <td>ST &lt;= TR &lt; 4*ST</td><td>Tollerato</td></tr> <tr> <td>TR &gt;= 4*ST</td><td>Insoddisfacente</td></tr> </tbody> </table> <p><b>SatisfiedCount</b> = è il numero di eventi classificato come <i>soddisfacente</i>.  <b>ToleratingCount</b> = è il numero di eventi classificato come <i>tollerato</i>.  <b>TotalSample</b> = è il numero di rilevazioni effettuate nel periodo di osservazione.</p>	Tempo di risposta (TR) e Soglia di Tolleranza (ST)	Evento classificato come	TR < ST	Soddisfacente	ST <= TR < 4*ST	Tollerato	TR >= 4*ST	Insoddisfacente
Tempo di risposta (TR) e Soglia di Tolleranza (ST)	Evento classificato come								
TR < ST	Soddisfacente								
ST <= TR < 4*ST	Tollerato								
TR >= 4*ST	Insoddisfacente								
Valori target e soglia	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia APDEX rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia APDEX target di riferimento = 1</li> <li>- Target base di riferimento = 0,85</li> </ul>								
Vincoli	N/A								
Eccezioni	N/A								

.....

## 3.5 Servizi Infrastrutturali

### 3.5.1 STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di End Point Management Servizi di Smartworking – Gestione Thin Client Servizi di Smartworking – Gestione PDL refurbished for RDS
<b>Indicatore</b>	<b>STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	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 può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva di risoluzione dell'intervento sulla postazione di lavoro (<i>data risoluzione intervento tecnico</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> <li>- indirizzo sede ubicazione dell'asset</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato
<b>Parametri di calcolo</b>	<p>Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza software alla pdl con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).</p> <p>L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste, oppure può essere specializzato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- classificazione della richiesta;</li> <li>- tipologia di richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ malfunzionamento (incident);</li> <li>✓ richiesta di servizio (request);</li> </ul> </li> <li>- livello di priorità intervento;</li> <li>- stato della garanzia dell'asset oggetto dell'intervento</li> <li>- sede ove ubicato l'asset (sede normale; sede VIP)</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	$STRxxx = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. Il valore target di riferimento viene calcolato solo nel caso di segnalazioni di malfunzionamento (Incident) e comprende sia gli interventi effettuati da remoto che in presidio Gestione e assistenza Software (sede normale):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul> <p>Gestione e assistenza Software (sede VIP):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 24 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>

.....

<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.5.2 DSPINFRA - Disponibilità delle Servizi Infrastrutturali

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Piattaforme e sistemi infrastrutturali funzionali ai servizi di gestione server, storage, backup, RDBMS, servizi cloud, gestione linee dati, gestione fibra ottica spenta, sicurezza perimetrale e VPN
<b>Indicatore</b>	<b>DSPINFRA - Tempo di disponibilità di una piattaforma infrastrutturale</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di tempo durante il quale la piattaforma risulta funzionante (ovvero non vi è interruzione dei servizi basati su di essa) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso) al netto dei disservizi causati da interventi di manutenzione programmata.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Sistemi di monitoraggio attivi e passivi in uso presso la Direzione Infrastrutture e specifici per ciascuna tipologia di infrastruttura
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Durata temporale della indisponibilità piattaforma Numero totale di disservizi nel periodo di osservazione Durata totale degli interventi di manutenzione programmata nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	N/A
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	<p>Formula di calcolo:</p> $D = \left[ 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right] \times 100$ <p>dove:</p> <p>D = disponibilità del servizio, espresso come valore percentuale  M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione  d<sub>j</sub> = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, ad esclusione dei fermi per manutenzione programmata  T = Periodo di osservazione, espresso in minuti, definito come T=24h x 60 min x GToss  GToss = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (Toss).</p>
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Valore soglia base di riferimento = 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Target base di riferimento =</li> <li>- Server: 99,6% su base annua</li> <li>- Storage: 99,6% su base annua</li> <li>- Backup: 98,5% su base annua</li> <li>- Linee dati: 99,5% su base annua</li> <li>- Fibra ottica spenta: 99,5% su base annua</li> <li>- VPN: 99,5% su base annua</li> <li>- Firewall – sicurezza perimetrale: 99,5% su base annua</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	Il livello di servizio non si applica nel caso in cui un elemento di infrastruttura che compone il servizio infrastrutturale misurato non sia in gestione CSI (es. apparato firewall di proprietà e gestito dal Cliente)

.....

### 3.5.3 DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell’armadio

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi infrastrutturali peculiari - Colocation
<b>Indicatore</b>	<b>DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell’armadio</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia della gestione dell’alimentazione delle presiere.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma DCE – insieme degli strumenti di monitoraggio specifico delle infrastrutture di sala e dell’erogazione della potenza elettrica e termica.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell’indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 10 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell’intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L’indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L’indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT14 = VU / VT$ valore espresso in %
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di raggiungibilità di rete dell’infrastruttura di monitoraggio pari al 99,6% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A
<b>Owner misurazione</b>	CSI Piemonte

.....

### 3.5.4 DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi infrastrutturali peculiari - Colocation
<b>Indicatore</b>	<b>DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) <b>dell'indirizzo "virtuale" dei 2 router internet</b> / intervallo di tempo misurato.</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <b>dell'indirizzo "virtuale" dei 2 router internet</b>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>– Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>– Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti      INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni <b>5 min</b> , il periodo di riferimento da considerare è <b>H24</b>
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,6% per cluster router in H24</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.5 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali di mercato – Virtual Machine Servizi infrastrutturali peculiari – Tecnologie SPARC Servizi infrastrutturali peculiari – Tecnologie INTEL Servizi di Smarworking di mercato – Servizio Desktop Virtuale Servizi di Smartworking peculiari – Addon Remote App – Utente Configurato Servizi di Smartworking peculiari – Addon Remote App – Utente Concorrente Servizi di Smartworking peculiari – Addon Virtual Desktop con GPU Servizi di Smartworking peculiari – Addon Profilo base aggiuntivo
<b>Indicatore</b>	<b>DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia della gestione della raggiungibilità attraverso la rete.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell'indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 5 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell'intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L'indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT01 = VU / VT \text{ valore espresso in \%}$
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di raggiungibilità di rete del server pari al 99,6% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.6 DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali peculiari – Add On Datacenter – Backup per soluzioni decentrate
<b>Indicatore</b>	<b>DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore intende calcolare il rapporto tra il totale dei backup eseguiti e il totale dei backup correttamente eseguiti e concorre alla verifica delle prestazioni del servizio di gestione dei backup. L'indicatore processa i dati collezionati dalla funzione di raccolta NBK00 e relativi a ciascun singolo backup eseguito, espone il risultato come valore %.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte. Esecuzione di script custom tramite agente Zabbix.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>N° backup correttamente eseguiti / totale backup per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Valore Atteso (VA) = soglia target del valore atteso</p> <p>Valore Totale (VT) = somma di tutti i backup eseguiti nel periodo di riferimento, anche se in anomalia o indicanti la mancata esecuzione per anomalia/errore</p> <p>Valore Totale eseguiti Correttamente (VTC) = somma di tutti i backup correttamente eseguiti nel periodo di riferimento</p> <p>L'indicatore esprime un valore confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati giornalmente
<b>Formule di calcolo</b>	Indicatore = VTC / VT come %
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia backup correttamente eseguiti sul totale registrati (98,5%)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A
<b>Owner misurazione</b>	CSI Piemonte

.....

### 3.5.7 DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali peculiari – Servizi di Web Hosting
<b>Indicatore</b>	<b>DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia della gestione della raggiungibilità attraverso la rete.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell'indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 5 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell'intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L'indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT01 = VU / VT$ valore espresso in %
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di raggiungibilità di rete dell'infrastruttura della Web Farm è pari al 99,5% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.8 DSPSTG – Uptime servizio storage nel periodo di misurazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali peculiari – Add On Datacenter – Spazio disco storage Servizi di Smartworking di mercato – Servizio Desktop Virtuale Servizi di Smartworking peculiari – Virtual Desktop con GPU Servizi di Smartworking peculiari – Profilo base aggiuntivo Servizi di Smartworking peculiari – Add On Home Directory – 4 GB
<b>Indicatore</b>	<b>DSPSTG – Uptime servizio storage nel periodo di misurazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Indicatore di uptime (disponibilità/raggiungibilità/accessibilità) dell'apparato storage di rete / intervallo di tempo misurato. Verifica della raggiungibilità dell'infrastruttura storage tramite protocollo NFS o CISF con valutazione della possibilità di montare la risorsa di rete e la capacità di lettura/scrittura sullo storage. E' esclusa da questa rilevazione il monitoraggio del volume assegnato al cliente.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte. Esecuzione di script custom tramite agente Zabbix.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue: Valore Soglia (VA) = valore atteso Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e risorsa storage di rete Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato. Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti) Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e risorse storage di rete rilevate in ogni campionatura tramite script che attesta la capacità di montare il filesystem e successivamente effettuare una verifica di lettura/scrittura, in VR. L'indicatore UPT04 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati giornalmente
<b>Formule di calcolo</b>	L'indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: Indicatore = VR/TR come %

.....

<b>Valori target e soglia</b>	% soglia eventi conformi sul totale registrati (99,6%)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.5.9 DSPRDBMS – Uptime dell’istanza RDBMS Enterprise

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali peculiari – Add On Datacenter – DBMS Oracle Enterprise Servizi Infrastrutturali peculiari – Add On Datacenter – DBMS Standard
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRDBMS – Uptime dell’istanza RDBMS Enterprise</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (disponibilità/raggiungibilità/accessibilità) delle singole istanze database / intervallo di tempo misurato.</p> <p>Analisi della effettiva disponibilità per ciascuna istanza DB, o per un insieme di istanze DB relative ad un dato Cliente, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità funzionale delle istanze db rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell’indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l’ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l’ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>– Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>– Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell’intervallo di tempo misurato.</li> <li>– Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti</li> <li>– INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti)</li> </ul> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l’effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L’indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare può essere giornaliero.
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$

.....

<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al 99,7%
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.5.10 DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali peculiari – Add On Datacenter – Middleware Base
<b>Indicatore</b>	<b>DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia della gestione della raggiungibilità attraverso la rete.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell'indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 5 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell'intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L'indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verte sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT15 = VU / VT$ valore espresso in %
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di raggiungibilità di rete dell'infrastruttura JBOSS è pari al 99,6% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.11 DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi Infrastrutturali peculiari – Add On Datacenter – Middleware Enterprise
<b>Indicatore</b>	<b>DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia della gestione della raggiungibilità attraverso la rete.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell'indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 5 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell'intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L'indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT16 = VU / VT$ valore espresso in %
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di raggiungibilità di rete dell'infrastruttura Bea Weblogic è pari al 99,6% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.12 DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di Smartworking mercato – Servizio Desktop Virtuale Servizi di Smartworking peculiari – Virtual Desktop con GPU Servizi di Smartworking peculiari – Profilo base aggiuntivo
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia del processo di autenticazione ad dominio Active Directory.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell'indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 5 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell'intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L'indicatore calcola il rapporto dei casi di buon esito dell'autenticazione rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT01 = VU / VT \text{ valore espresso in \%}$
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di buon esito del processo di autenticazione al dominio Active Directory pari al 99,6% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.13 DSPRDSGW – Percentuale di uptime dei gateway Internet

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di Smartworking- Addon smartworking
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRDSGW – Percentuale di uptime dei gateway Internet</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia della gestione della raggiungibilità attraverso la rete.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Valore totale (VT) = periodo di tempo relativo alla misurazione dell'indicatore. Valore uptime (VU) = somma delle rilevazioni positive nel tempo di raggiungibilità. Valore downtime (VD) = somma delle rilevazioni negative nel tempo per non raggiungibilità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria per intervalli di 5 minuti
<b>Parametri di calcolo</b>	La modalità di rilevazione raccoglie il conteggio dei casi nell'intervallo di rilevazione che può essere qualsiasi misura di tempo (ogni x minuti, ore, gg etc..). L'indicatore calcola il rapporto dei casi di raggiungibilità della rete rispetto al totale delle rilevazioni nel tempo di misurazione. L'indicatore esprimerà un valore in percentuale confrontabile con una soglia di garanzia di riferimento. Poiché la modalità di rilevazione verde sulla determinazione del valore VT e del valore VD, il valore VU dovrà essere calcolato come segue: $VU = VT - VD$
<b>Formule di calcolo</b>	$UPT01 = VU / VT$ valore espresso in %
<b>Valori target e soglia</b>	Percentuale di raggiungibilità di rete dei server dell'infrastruttura Gateway pari al 99,6% (comprensiva delle manutenzioni programmate)
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.14 DSPRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR (contratto SCR)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) del router remoto (gestito dall'operatore) / intervallo di tempo misurato (H24). <u>Sono da escludere dal calcolo tutti i collegamenti dei telelavoristi.</u></p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <u>per un insieme di linee afferenti allo stesso Cliente</u>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p> <p><b>N.B.: questo indicatore si applica esclusivamente ai principali clienti che hanno un insieme di linee &gt;=10 (es. Regione, AIPO, CMTO,..)</b></p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è H24
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5% annuo per l'insieme delle linee in H24 di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.15 DSPRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo - per Cliente

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR (contratto SCR)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo - per Cliente</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) del router remoto (gestito dall'operatore) / intervallo di tempo misurato (orario lavorativo).</p> <p><u>Sono da escludere dal calcolo tutti i collegamenti dei telelavoristi.</u></p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <u>per un insieme di linee afferenti allo stesso Cliente</u>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che il periodo di riferimento da considerare è <b>la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi</b></p> <p>si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti)</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria standard lavorativa
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni <b>5 min</b> , il periodo di riferimento da considerare è <b>misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi</b>
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5% annuo per l'insieme delle linee in orario standard di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N.B.: questo indicatore si applica esclusivamente ai principali clienti che hanno un insieme di linee >=10
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.16 DSPRUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR (contratto SCR)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) del router remoto (gestito dall'operatore) / intervallo di tempo misurato (H24).</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <u>per una singola linea afferente ad un Cliente</u>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT07 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è H24
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>98% annuo per una singola linea in H24 di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.17 DSPRUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR (contratto SCR)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) del router remoto (gestito dall'operatore) / intervallo di tempo misurato.</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <u>per un insieme di linee afferenti allo stesso Cliente</u>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Total Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT07 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è <b>misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì esclusi festivi)</b>
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>98% per la singola linea in orario standard di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.18 DSPRUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR (contratto SCR o Fibra Spenta)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) dell'indirizzo “virtuale” dei <u>2 router remoti</u> / intervallo di tempo misurato (H24)</p> <p><u>Questo indicatore si applica indistintamente che le due linee siano SCR o Fibra Spenta.</u></p> <p>Analisi della effettiva disponibilità <u>di almeno una linea afferente ad un Cliente</u>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è H24
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,8% annuo per collegamento RUPAR con Backup in H24 di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.19 DSPRUPBCK-L – Uptime Linea RUPAR- BCK – Orario-Lavorativo

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR (contratto SCR o Fibra Spenta)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPRUPBCK-L – Uptime Linea RUPAR- BCK – Orario-Lavorativo</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) dell'indirizzo “<b>virtuale</b>” dei <u>2 router remoti</u> / / intervallo di tempo misurato (<u>orario lavorativo</u>)</p> <p><u>Questo indicatore si applica indistintamente che le due linee siano SCR o Fibra Spenta.</u></p> <p>Analisi della effettiva disponibilità <u>di almeno una linea afferente ad un Cliente</u>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,8% per collegamento RUPAR con Backup in orario standard di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.20 DSPFOS-H – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR Fibra Ottica Spenta
<b>Indicatore</b>	<b>DSPFOS-H – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – H2</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Indicatore di uptime (raggiungibilità) del router remoto / intervallo di tempo misurato. Analisi della effettiva raggiungibilità per una singola linea afferente ad un Cliente, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione. Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>– Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>– Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).  Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.  L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è H2
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5% per una singola linea FOS in H24 di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.21 DSPFOS-L – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – Orario-Lavorativo

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione linee dati RUPAR Fibra Ottica Spenta
<b>Indicatore</b>	<b>DSPFOS-L – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – Orario-Lavorativo</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Indicatore di uptime (raggiungibilità) del router remoto / intervallo di tempo misurato. Analisi della effettiva raggiungibilità <b>per una singola linea afferente ad un Cliente in orario lavorativo</b> , con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione. Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che il periodo di riferimento da considerare è <b>la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi</b></p> <p>si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per xxx minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria standard lavorativa
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni <b>5 min</b> , il periodo di riferimento da considerare è <b>misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi</b>
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5% per la singola linea FOS in orario standard di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.22 DSPVPN-H – Servizi VPN – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Servizio VPN SSL e IPSEC
<b>Indicatore</b>	<b>DSPVPN-H – Servizi VPN – H24</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) della <b>piattaforma (concentratore)</b> delle VPN SSL e IPSEC Presente nel CED di Torino.</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p> <p><b>N.B.: Il servizio di business non prevede SLA verso il cliente essendo basato su Internet (best-effort)</b></p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni <b>5 min</b> , il periodo di riferimento da considerare è <b>H24</b>
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5%</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.23 DSPSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale del Cliente (firewall)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) del firewall remoto (gestito da CSI) / intervallo di tempo misurato.</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <b>per un singolo firewall afferente ad un Cliente</b>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>– Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>– Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è H24
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>98% per una singola FW in H24 di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.24 DSPLIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale del Cliente – orario lavorativo (firewall)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPLIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità) del firewall remoto (gestito da CSI) / intervallo di tempo misurato.</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <b>per un singolo firewall afferente ad un Cliente</b>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che il periodo di riferimento da considerare è <b>la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi</b>.</p> <p>si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per xxx minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria standard lavorativa
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni <b>5 min</b> , il periodo di riferimento da considerare è <b>misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi</b>
<b>Formule di calcolo</b>	$TR = TPM/INT$
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>98% per un singolo FW di un Cliente in orario standard</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.25 DSPLICLU-H– Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale – Cluster Cliente – H24

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale “Cluster” del Cliente (firewall)
<b>Indicatore</b>	<b>DSPLICLU-H– Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale – Cluster Cliente – H24</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	Indicatore di uptime (raggiungibilità <b>dell'indirizzo “virtuale” dei 2 firewall remoti</b> (gestiti da CSI) / intervallo di tempo misurato. Analisi della effettiva raggiungibilità <b>dell'indirizzo “virtuale” dei 2 firewall remoti afferenti ad un Cliente</b> , con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione. Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che l'ora di inizio corrisponde alle ore 00,00 e che l'ora di fine corrisponde alle ore 23,59, si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per 1440 minuti INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti). Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR. L'indicatore UPT05 intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	I dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria ad intervalli di 24 ore
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni 5 min, il periodo di riferimento da considerare è H24
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5% per cluster FW in H24 di un Cliente</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....

### 3.5.26 DSPSICCLU-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale – Cluster Cliente – Orario-Lavorativo

<b>Servizi Infrastrutturali</b>	Servizi di rete e sicurezza - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale “Cluster” del Cliente (firewall)– orario lavorativo
<b>Indicatore</b>	<b>DSPSICCLU-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale – Cluster Cliente – Orario-Lavorativo</b>
<b>Caratteristica</b>	Indicatore di risultato (Classificazione AGID)
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Indicatore di uptime (raggiungibilità <b>dell'indirizzo “virtuale” dei due firewall remoti</b> (gestiti da CSI) / intervallo di tempo misurato.</p> <p>Analisi della effettiva raggiungibilità <b>dell'indirizzo “virtuale” dei due firewall remoti afferente ad un Cliente</b>, con il confronto rispetto ad un valore soglia e per un dato periodo di misurazione.</p> <p>Il presente indicatore riferito alla disponibilità rappresenta lo scostamento tra la soglia ottimale prevista ed il valore rilevato.</p>
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piattaforma di monitoraggio – insieme degli strumenti di monitoraggio delle infrastrutture dei Datacenter del CSI Piemonte.
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Rispetto ad un periodo di applicazione dell'indicatore, vanno indicate le date di inizio e di fine e assumendo che il periodo di riferimento da considerare è <b>la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi.</b></p> <p>si calcola in totale rilevazioni (TR) la somma del numero delle misurazioni rilevate dal monitoraggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore Soglia (VA) = valore atteso</li> <li>- Valore Rilevato (VR) = valore rilevato relativo alla disponibilità della/e istanze db</li> <li>- Valore Totale Misurazioni (TR) = somma di tutte le misurazioni avvenute nell'intervallo di tempo misurato.</li> </ul> <p>Totale Minuti del Periodo di rilevazione (TPM) = n° giorni intervallo per xxx minuti  INT = Intervallo di tempo che intercorre tra una misurazione ed una successiva (indicativamente ogni 5 minuti).</p> <p>Analogamente e sul periodo indicato si sommano tutte le misurazioni positive, ovvero comprovanti l'effettiva disponibilità della/e istanze rilevata in ogni campionatura, in VR.</p> <p>L'indicatore intende misurare il rapporto tra le misurazioni avvenute con successo e il totale delle misurazioni, inoltre il risultato è confrontato con il valore atteso (soglia) VA.</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	dati di riferimento sono rilevati con una frequenza oraria standard lavorativa
<b>Parametri di calcolo</b>	I dati di riferimento sono rilevati ogni <b>5 min</b> , il periodo di riferimento da considerare è <b>misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi.</b>
<b>Formule di calcolo</b>	TR = TPM/INT
<b>Valori target e soglia</b>	% soglia di disponibilità dell'istanza pari al <b>99,5% per cluster FW di un Cliente in orario standard</b>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

.....