

ALL. 1b

CITTÀ DI TORINO

ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE

GESTIONE DEI SERVIZI APPLICATIVI

ANNO 2016

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	4
2. PERIMETRO DEI SERVIZI	4
3. PERIODO DI EROGAZIONE	7
4. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE	7
4.1 ORARI E RIFERIMENTI	7
4.1.1 Servizio di accoglienza	7
4.1.2 Servizio di manutenzione correttiva, assistenza applicativa, trattamento dati.....	7
4.1.3 Servizi al Personale	8
4.1.4 Modalità di attivazione dell'assistenza di primo livello	8
5. SPECIFICHE SUI SERVIZI EROGATI	10
5.1 ASSISTENZA APPLICATIVA.....	10
5.2 MANTENIMENTO APPLICATIVO	11
5.2.1 Modalità di aggiornamento delle release software	11
6. REPORTISTICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO	11
6.1 VOLUMI.....	11
6.2 ACCOGLIENZA E TRACCIATURA.....	11
6.3 MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	12
7. DOCUMENTI E RIFERIMENTI	12
8. SERVIZI IN CONTINUITÀ E SERVIZI AD HOC – DESCRIZIONE.....	13
SERVIZI AL PERSONALE	13
FLUSSI DOCUMENTALI E DEMATERIALIZZAZIONE.....	21
SERVIZI CONTABILI E CONTROLLO DI GESTIONE	23
WEB E MULTIMEDIA	26
TERRITORIO	28
EDILIZIA ED URBANISTICA	31
ATTIVITA' PRODUTTIVE	33
FACILITY MANAGEMENT	35
SICUREZZA.....	36
LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE ED ISTRUZIONE	39
SOCIOASSISTENZIALE	45
DEMOGRAFIA	47
PROCUREMENT.....	49
FORMAZIONE	51
SERVIZI PER L'OPEN-GOV, DECISIONALI, TRASPARENZA E SMART-DATA	52
CATASTO E FISCALITÀ	54

1. ALLEGATO 1- REGISTRO DEGLI APPLICATIVI PER AMBITO E SERVIZIO DI BUSINESS CON LIVELLO DI MANTENIMENTO PREVISTO A VALLE DELLA RIPERIMETRAZIONE DI LUGLIO 2015	56
2. ALLEGATO 2- ELENCO APPLICATIVI AREA OFFICE AUTOMATION CON CONGELAMENTO PARZIALE O TOTALE	67

1. INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce l'*Allegato tecnico* alla Convenzione tra CSI e Città di Torino in cui è indicato il perimetro di gestione dei servizi applicativi.

Sono qui specificati i servizi definiti *in continuità* e quelli *ad hoc standard* elencati nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte.

2. PERIMETRO DEI SERVIZI

Nella tabella seguente sono riportati i servizi erogati da CSI, articolati per Voce di rendiconto, Ambito, Servizio di business e Voce di catalogo, sulla base di servizi descritti nel "Catalogo dei Servizi di Business V 2.0" del CSI Piemonte.

I servizi delle voci di rendiconto 1, 2, 3, 4 sono descritti nell'allegato tecnico I, così come i Servizi di business degli ambiti "Comunicazione e accesso" e "Servizi infrastrutturali" per le voci di rendiconto 6 e 7, mentre i restanti Servizi di business per le voci di rendiconto 6 e 7 si trovano nel presente allegato tecnico II.

Descrizione Voce Rendiconto	Descrizione Ambito	Descrizione Servizio Business	Descrizione Voce Catalogo
1.SERVER FARM E GEST. SIST.	Servizi infrastrutturali	Server farm enterprise	Kgem Enterprise Unix
			Kgem Intel
			Kgem small Unix
		Servizi data center	Manutenzione hardware
			Servizi infrastrutturali ad hoc
2.SERVIZIO ASS. ALLE P.D.L.	Servizi infrastrutturali	Servizi di end-point management	Altri servizi di end-point management
			Gestione e assistenza hw
			Gestione e assistenza sw
			Servizi di accoglienza e assistenza remota
3.GESTIONE RETE	Servizi infrastrutturali	Servizi di networking e VOIP	Gestione servizi di networking e servizi VOIP
			Manutenzione rete e VOIP
		Servizi di sicurezza ICT	Servizi professionali di sicurezza ICT
4.GESTIONE POSTA ELETTRONICA	Comunicazione e accesso	Servizi di comunicazione	Posta elettronica
5.SERVIZI DI GEST. PERSONALE	Servizi al personale	Dematerializzazione documenti del personale	Archiviazione elettronica documenti del personale
		Servizi decisionali	DWH cedolini
		Servizio contabilità economica	Servizi aggiuntivi personalizzati
			Servizi aggiuntivi standard
			Servizio base
		Servizio gestione giuridica	Servizi aggiuntivi personalizzati
			Servizio completo
		Servizio rilevazione assenze	Servizi aggiuntivi

		presenze	personalizzati
			Servizio avanzato
6.CONTRATTI ESTERNI -	Catasto e fiscalità	Servizi di gestione tributi comunali	Gestione dei contratti esterni
	Comunicazione e accesso	Servizi di accesso	Gestione dei contratti esterni
		Servizi di comunicazione	Domini internet
	Demografia	Nao - nuova anagrafe open	Posta certificata pec
	Facility management	Gestione del patrimonio immobiliare	Gestione dei contratti esterni
	Servizi contabili e controllo di gestione	Bilancio e ragioneria	Gestione dei contratti esterni
	Servizi infrastrutturali	Servizi di end-point management	Gestione dei contratti esterni
		Servizi di sicurezza ICT	Gestione dei contratti esterni
	Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	Piattaforma business intelligence	Gestione dei contratti esterni
	Socioassistenziale	Sistema informativo gestionale socioassistenziale	Gestione dei contratti esterni
	Territorio	Servizi specialistici territoriali	Gestione dei contratti esterni
	Web e multimedia	Siti, portali, social, multimedia e mobile	Gestione dei contratti esterni
7.MANTENIME NTO APPLICATIVO	Attività produttive	Gestione delle istanze del commercio (SIAP)	Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
			Trattamento dati alfanumerici
	Catasto e fiscalità	Servizi catastali	Mantenimento applicativo
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
	Comunicazione e accesso	Identità digitale	Trattamento dati alfanumerici
			Identità cittadini
			Mantenimento applicativo
	Demografia	Servizi di comunicazione	Trattamento dati alfanumerici
			Servizio streaming
			Assistenza applicativa
	Edilizia e urbanistica	DWH demografia Città di torino	Mantenimento applicativo
			Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
	Nao - nuova anagrafe open	Servizi per l'edilizia privata	Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
	Servizi per l'edilizia pubblica	Servizi per l'edilizia pubblica	Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
	Servizi per l'urbanistica	Servizi per l'urbanistica	Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
			Trattamento dati territoriali

Facility management	Gestione del patrimonio immobiliare	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
Flussi documentali e dematerializzazione	Atti amministrativi	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
	Servizio di gestione archivio e protocollo	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
Lavoro, formazione professionale e istruzione	Governance, monitoraggio, DWH lavoro, formazione professionale e istruzione	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
	Istruzione	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
	Lavoro	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
Procurement	Servizi di gestione degli approvvigionamenti	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
Servizi al personale	Dematerializzazione documenti del personale	Archiviazione elettronica documenti del personale
		Denuncia infortuni inail on line
	Servizi organizzativi	Pianificazione turni e programmazione dei servizi
	Servizio gestione giuridica	Servizi aggiuntivi personalizzati
Servizi contabili e controllo di gestione	Bilancio e ragioneria	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
	Contabilità divisionale	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
	Decentramento	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
Fatturazione elettronica	Assistenza applicativa	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
Servizi formazione	Formazione in rete	Mantenimento applicativo
Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	Servizi decisionali e statistici	Mantenimento applicativo
Sicurezza	Gestione processo sanzionatorio delle violazioni al codice della strada ed ai regolamenti comunali	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Trattamento dati alfanumerici
Socioassistenziale	Sistema informativo gestionale socioassistenziale	Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo

			Trattamento dati alfanumerici
	Territorio	Governo e gestione del territorio	Supporto specialistico
			Trattamento dati alfanumerici
		Servizi specialistici territoriali	Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
	Web e multimedia	Siti, portali, social, multimedia e mobile	Mantenimento applicativo
Trasversale	Trasversale	Trattamento dati alfanumerici	

3. PERIODO DI EROGAZIONE

Il servizio viene erogato dal ... al

4. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE

A seconda del servizio di business e per ogni voce di catalogo è possibile contattare telefonicamente ovvero via mail l'assistenza di primo livello del CSI-Piemonte per richiedere supporto o per inoltrare una segnalazione.

4.1 ORARI E RIFERIMENTI

4.1.1 Servizio di accoglienza

Gli orari nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per la presa in carico della segnalazione e la successiva gestione sono i seguenti:

LUNEDÌ - VENERDÌ
8.00 – 18.00

Le richieste di Assistenza ricevute dal Contact Center dopo le 16.00 verranno prese in considerazione dalle ore 9.00 del giorno successivo.

Il punto unico di contatto per la città di Torino è il service desk del CSI-Piemonte contattabile attraverso il canale telefonico al numero 011/3168888, oppure alla casella di posta elettronica hd_comune@csi.it.

4.1.2 Servizio di manutenzione correttiva, assistenza applicativa, trattamento dati

Gli orari nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per la gestione delle attività di manutenzione correttiva, assistenza applicativa e trattamento dati sono i seguenti:

LUNEDÌ - GIOVEDÌ
9.00 – 12.30
14:30 – 17:00

VENERDÌ
9.00 – 12.30
14:30 – 16:00

Al di fuori degli orari sopra precisati, il servizio è generalmente disponibile, salvo casistiche particolari, ma erogato con modalità unattended, ovvero gli eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi, saranno presi in carico al ripartire del normale orario di gestione dei servizi.

4.1.3 Servizi al Personale

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

9.00 – 12.30

14:30 – 17:00

VENERDÌ

9.00 – 12.30

14:30 – 16:00

4.1.4 Modalità di attivazione dell'assistenza di primo livello

Per i Servizi di Business che prevedono il servizio di accoglienza il numero di telefono da chiamare è unico per tutte le segnalazioni ed è il **011 316 8888**.

In alternativa è possibile utilizzare l'indirizzo di posta usare hd_comune@comune.torino.it.

Per i Servizi del Personale è necessario chiamare i numeri **011 0824783** per l'assistenza su SPI ed HR ed il numero **011 0824781** per l'assistenza sulla RAP.

Come alternativa alla chiamata telefonica è possibile scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati.

Di seguito l'elenco dei recapiti a cui fare riferimento per ogni Ambito:

Ambito	Servizio	Servizio di accoglienza	Casella mail
Servizi al personale	Servizi al personale (SPI e HR)	Sì	ass-stipendi.eell@csi.it
	Servizi al personale (RAP)	Sì	rap@csi.it
	Servizi al personale (DWH)	Sì	DWH.Cedolino@csi.it
	Servizi al personale (Portale web)	Sì	info_portstip@csi.it
Flussi Documentali e Dematerializzazione	Flussi Documentali e Dematerializzazione – Servizio di gestione archivio e protocollo	Sì	assistenza.doqui@csi.it
Servizi Contabili e Controllo di	Servizi Contabili (Bilancio e Ragioneria e Contabilità	No	ammto@csi.it

Ambito	Servizio	Servizio di accoglienza	Casella mail
Gestione	divisionale)		
	Servizi Contabili (Fatturazione elettronica)	Sì	assistenza.fel@csi.it
Territorio	Territorio	Si	cartatecnicacomunale@csi.it assistenza-infr@csi.it
Edilizia urbanistica e	Edilizia ed Urbanistica	Sì	aet-urbanistica@csi.it edilizia.privata@csi.it erp_assistenza@csi.it Assistenza.mudepiemonte@csi.it
Attività produttive	Servizio Attività Produttive (SIAP-SUAP)	Sì	servizi.siap@csi.it
	SUAPPiemonte – front office	No	Per associazioni di categoria e ordini professionali firmatari di convenzione assistenza.suapto@csi.it
	SUAPPiemonte – back office	No	Per utenti comunali servizi.suap@csi.it
Facility Management	Facility Management	Sì	patrimonio.assistenza@csi.it
Sicurezza	Sicurezza	Sì	servizio applicativi gestionali: assistenza-vvuu@csi.it servizio applicativi DWH: dwh-pm-coto@csi.it
Lavoro, Formazione Professionale e Istruzione	Lavoro, Formazione Professionale ed Istruzione	No	servizio.lavoro@csi.it servizio_sise@csi.it assistenza.dw-flai@csi.it
Socioassistenziale	Socioassistenziale	Sì	Assistenza-ssa@csi.it
Demografia	Demografia	Sì	gestione.nao@csi.it
Procurement	Procurement (Approvvigionamenti)	Sì	acquisti.economato@csi.it
	Procurement (Albo fornitori)	No	servizioalbof@csi.it
Formazione	Formazione	Sì	formazione.piemonte@csi.it
Servizi per Open-gov, Decisionali, Trasparenza e Smart-Data	Servizi per Open-gov, Decisionali, Trasparenza e Smart-Data	No	sistemidigoverno@csi.it
Catasto e Fiscalità	Fiscalità (ICI-IMU-TARSU TARES)	No	servizio.tributi@csi.it
	Fiscalità (COSAP-CIMP)	No	cosapcimp@csi.it
	Fiscalità (GMS)	No	assistenzagmscoto@csi.it
	Fiscalità (DWH)	No	dwhbilancio.tributi@csi.it
	Catasto	Si	Sit-catastocoto@csi.it

5. SPECIFICHE SUI SERVIZI EROGATI

Sono qui evidenziate, per ciascuna tipologia di servizio applicativo, le caratteristiche specifiche per la Città di Torino, relative gli indicatori, tra quelli elencati nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte, che sono forniti periodicamente all'Ente.

Rispetto al **perimetro di servizi** si precisa che si proseguirà con:

- o **riduzione dell'attività di Trattamento Dati**, escludendo i trattamenti non bloccanti per il funzionamento del Sistema Informativo Comunale.
- o **congelamento degli applicativi dell'Area Office Automation**, che si traduce nella sospensione di qualunque tipo di supporto (assistenza applicativa, manutenzione correttiva, TD ecc.). L'applicativo resta "attivo" ma senza alcuna copertura di assistenza e manutenzione, né sono previste nuove installazioni e/o 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 sw, e di ogni altra richiesta di supporto applicativo dedicato. 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 ad un tetto massimo concordato che si intendono ricompresi nel "Mantenimento Applicativo". **La tabella di dettaglio si trova nell'Allegato 2.**
- o **riduzione al minimo indispensabile delle attività di mantenimento dei sistemi per la gestione del patrimonio immobiliare** già parzialmente sostituiti con personalizzazioni della piattaforma Archibus tramite un progetto in corso di attuazione, e sospensione delle attività di assistenza e di trattamento dati, effettuate solo dietro autorizzazione;
- o **riduzione al minimo indispensabile delle attività di mantenimento dell'ambito Territorio**, afferente a sistemi fondamentali per il funzionamento della Città di Torino quali le Opere Pubbliche e la Toponomastica e sospensione delle attività di assistenza e di trattamento dati, effettuate solo dietro autorizzazione (per il dettaglio delle altre attività si rimanda al paragrafo relativo);
- o **riduzione al minimo indispensabile delle attività di mantenimento di sistemi per il comparto lavoro**, stabili ed affidabili e taglio nel secondo semestre di un servizio non essenziale in ambito HR;
- o **azzeramento di tutte le quote relative al trattamento dati** relative ai diversi ambiti e servizi di business (ad eccezione di quelle relative all'ambito demografia e agli altri ambiti come esplicitato in dettaglio nei relativi paragrafi), con **mantenimento di una quota limitata** da destinare ai soli **trattamenti autorizzati** esplicitamente dalla Direzione Sistemi Informativi della Città.

5.1 ASSISTENZA APPLICATIVA

Il Servizio di Assistenza, di seguito descritto, sarà prestato su **tutti gli applicativi e componenti** degli stessi, **inventariati nel documento "Registro degli Applicativi dell'Ente"**, riportato anche nell'allegato 1 del presente documento - se realizzati dal CSI Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgente, *fatta eccezione per gli Applicativi "Congelati"*.

Al fine di ridurre le chiamate di assistenza applicativa, riduzione resasi necessaria a causa della progressiva limitazione del perimetro economico a disposizione della Città di Torino, il servizio di

Assistenza applicativa è **destinato** agli “**utenti master**” **identificati per i singoli servizi applicativi**.

5.2 MANTENIMENTO APPLICATIVO

5.2.1 Modalità di aggiornamento delle release software

Per i rilasci che comportano interruzioni di servizio, viene prospettato il seguente schema orario per le attività di aggiornamento delle release software a fronte del livello di importanza degli applicativi.

LIVELLO DI IMPORTANZA DELL'APPLICATIVO	MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO
Gold	Salvo accordi diversi e compatibilmente con la gestione delle elaborazioni batch, dal lunedì al venerdì dopo le ore 17.00; il venerdì dopo le ore 16.00.
Silver	Salvo accordi diversi e compatibilmente con la gestione delle elaborazioni batch, dal lunedì al venerdì dopo le ore 16.00.

In caso di anomalie bloccanti o gravi, le modalità di aggiornamento potranno essere specificatamente concordate, al di fuori degli orari indicati. In tal caso Area Sistemi Informativi concorderà, con il Referente Gestione Applicativi Utente, l'autorizzazione ad effettuare il rilascio derogando dagli orari di cui sopra, dandone evidenza al CSI.

Per i rilasci che non comportano interruzioni di servizio, l'orario potrà essere concordato direttamente da CSI con il Referente Gestione Applicativi Utente.

6. REPORTISTICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Sono nel seguito specificati gli indicatori, tra quelli elencati nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte, che sono forniti periodicamente all'Ente.

Il periodo di osservazione per il calcolo delle misurazioni e conseguentemente di produzione della reportistica sopra indicata è stato concordato in **3 (tre) mesi**.

6.1 VOLUMI

Per quanto concerne la reportistica sui volumi verranno riportati le informazioni in merito a Volumi e tipologia delle richieste utente relative ai Servizi ICT tracciate con lo strumento di “*trouble ticketing*”.

6.2 ACCOGLIENZA E TRACCIATURA

Sarà prodotta la reportistica sui tempi di presa in carico e lavorazione di una richiesta di assistenza. La reportistica prevede i seguenti indicatori.

COMPONENTE	VALORE SOGLIA	VALORE TARGET
------------	---------------	---------------

Percentuale chiamate abbandonate (numero di chiamate abbandonate su numero totale di chiamate pervenute al Punto Unico di Contatto)	60 secondi	<= 30%
---	------------	--------

6.3 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il report riporterà i tempi di risoluzione delle richieste utilizzando i valori soglia indicati nella tabella che segue:

La reportistica prevede i seguenti indicatori.

Livelli di priorità	Intervento	Valori Soglia per Categoria Applicativi		Valore Target
		Gold	Silver	
1 – Critico	Risoluzione del problema o, in alternativa, temporanea soluzione workaround.	8 ore	16 ore	75% sul totale delle richieste registrate
	Risoluzione definitiva (in caso di problema precedentemente gestito attraverso una temporanea soluzione workaround).			
2 – Alto	Risoluzione del problema o, in alternativa, temporanea soluzione workaround.	16 ore	24 ore	
	Risoluzione definitiva (in caso di problema precedentemente gestito attraverso una temporanea soluzione workaround).			
3 e 4 – Medio e Basso		Per le segnalazioni di Priorità 3 non si calcolano Livelli di Servizio; saranno esposti i volumi delle richieste chiuse nel periodo di osservazione.		

7. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

Per una descrizione dettagliata di Ambiti, Servizi di business e Voci di catalogo ICT, si rimanda al documento “Catalogo dei Servizi di Business V. 2.0”, dove sono consultabili la tassonomia e le singole descrizioni dei servizi indicati nel seguito del presente documento.

8. SERVIZI IN CONTINUITÀ E SERVIZI AD HOC – DESCRIZIONE

Di seguito sono illustrati i **servizi di business** e le **voci di catalogo** raggruppate per **ambito**.

La descrizione dettagliata dei servizi è consultabile nel “Catalogo dei Servizi di Business” e, nel caso dei Servizi al personale, nel documento allegato tecnico al listino dei Servizi al Personale nei casi in cui questi sono standard, mentre sono dettagliati nei successivi paragrafi quando sono realizzati ad hoc esclusivamente per la Città di Torino.

SERVIZI AL PERSONALE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

I Servizi al Personale sono regolati nella versione standard, per la generalità degli Enti fruitori, dal Listino dei Servizi al Personale e il relativo allegato tecnico.

Il Listino elenca i servizi nelle versioni idonee a soddisfare le esigenze di tutti gli Enti, indicando per ciascuna fascia di posizionamento, la tariffa e la relativa unità di misura.

Ad esclusione dei servizi personalizzati, descritti nel presente documento, il contenuto dettagliato di ciascun servizio è consultabile nell’Allegato tecnico dei Servizi al Personale.

I servizi quotati ad unità di misura sono elencati nel Listino dei Servizi al Personale. Ad eccezione dei servizi aggiuntivi standard e personalizzati, l’unità di misura adottata è il “cedolino”. L’importo associato all’unità di misura è relativo a ciascun servizio di business.

Il Listino dei Servizi al Personale ann e il relativo Allegato tecnico sono disponibili nella relativa sezione del Portale, al seguente indirizzo <http://servizipersonale.sistemapiemonte.it/cms/>

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell’ambito dei “Servizi al Personale” i servizi offerti con la presente sono:

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizio Contabilità Economica	Servizio base	Vedi il relativo capitolo nell’Allegato tecnico dei Servizi al Personale
	Servizi aggiuntivi standard	CDROM Modello 770 CDROM RAI CDROM Tabulati
	Servizi aggiuntivi personalizzati	Vedi elenco sotto riportato
Servizio Gestione Giuridica	Servizio completo	Vedi il relativo capitolo nell’Allegato tecnico dei Servizi al Personale
	Servizi aggiuntivi personalizzati	Vedi elenco sotto riportato
Servizio Rilevazione Assenze Presenze	Servizio avanzato	Vedi il relativo capitolo nell’Allegato tecnico dei Servizi al Personale
	Servizi aggiuntivi personalizzati	Vedi elenco sotto riportato
Servizi decisionali	DWH Cedolini	Vedi il relativo capitolo nell’Allegato tecnico dei Servizi al Personale
	DWH controllo diritto al	Vedi elenco sotto riportato

Servizio di business	Voce di catalogo	
	pasto	
	Reportistica Risorse Umane	Vedi elenco sotto riportato
Dematerializzazione documenti del Personale	Denuncia Infortuni INAIL on line	Vedi elenco sotto riportato
	Archiviazione elettronica documenti del Personale	Vedi elenco sotto riportato
Servizi organizzativi	Pianificazione turni e programmazione dei servizi	Vedi elenco sotto riportato

Nel seguito le quantità di previsione (cedolini, numero pagine, ecc.), calcolate sulla base dei volumi rilevati a consuntivo nel 2014.

Dettaglio del Modulo Contabilità Economica per la Città di Torino

Modulo Contabilità Economica del Personale (Servizio Stipendi)		
SERVIZIO STIPENDI	fascia	quantità
Servizio base mensile	oltre 8.000 dipendenti	oltre 11.500
Servizi aggiuntivi		
CD-ROM Riepilogo annuale individuale (RAI)	pagina archiviata	oltre 86.500
CD-ROM Modello 770 (annuale)	pagina archiviata	oltre 87.000
CD-ROM Tabulati mensili	pagina archiviata	oltre 13.500
Datawarehouse cedolini mensili	cedolini elaborati	oltre 11.500

Dettaglio del Modulo Risorse Umane per la Città di Torino

Modulo Risorse Umane		
SERVIZIO HR	fascia	quantità
Servizio HR Completo - mensile	oltre 8.000 dipendenti	circa 12.000

Dettaglio del Modulo Rilevazione Assenze Presenze per la Città di Torino

Modulo Rilevazione Assenze Presenze		
SERVIZIO RAP	fascia	quantità
Servizio RAP Avanzato - mensile	oltre 8.000 dipendenti	circa 12.000

Si riporta, di seguito, la **descrizione sintetica dei soli servizi aggiuntivi personalizzati e/o ad hoc** erogati alla Città di Torino per i diversi Servizi di business.

Servizio 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. Analogo servizio viene effettuato 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.);
 - ✓ 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. E' inoltre presente una funzione per il controllo delle competenze calcolate mensilmente.
- **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 stipendiale. 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 prodotti e inviati all’Ente le seguenti informazioni:
 - ✓ cedolini minimi mensili;
 - ✓ cedolini max mensili;
 - ✓ cedolini negativi
 - ✓ cedolini di cessati forzati in contanti
 - ✓ quadrature mensili;
 - ✓ verifiche mensili con nastri banca;
 - ✓ dipendenti senza capitolo;
 - ✓ stampa mensile Irpef redditi assimilati;
 - ✓ pensionati deceduti;
 - ✓ certificati elettorali a richiesta;
 - ✓ buoni acquisto doni annuale;
 - ✓ 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:
 - ✓ stampa schede di valutazione (2 copie) e produzione di file .xls per la raccolta della valutazione da parte dei responsabili;
 - ✓ 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;
 - ✓ acquisizione delle valutazioni e delle eventuali modifiche ai giorni di presenza/assenza;
 - ✓ calcolo premio spettante e produzione file con tracciato per inserimento massivo in SPI.
- **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

Servizio 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.
- **Aggiornamento applicativi fruitori:** viste fornite all'Ente per alimentare automaticamente ed in autonomia i propri applicativi di interesse, con i dati giuridici presenti in HR.
- **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 con le informazioni condivise, evitando inefficienze e duplicazioni a carico degli utenti, sono previste un insieme di attività che garantiscono l'allineamento dei sistemi 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:

- ✓ Dati personali del dipendente;
- ✓ Titoli di studio;
- ✓ Precedenti esperienze (sia interne, sia esterne all'Ente);
- ✓ Formazione interna ed esterna all'Ente;
- ✓ 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.

E' inoltre disponibile:

- ✓ 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;
- ✓ funzionalità consente di ricercare nell'ambito del database delle competenze i dipendenti che possiedono determinate competenze richieste ed aventi un determinato valore di riferimento.

- **INFORU:** applicativo WEB per la visualizzazione delle informazioni sulle Risorse Umane da parte dei Servizi esterni al Servizio Centrale Risorse Umane.

In base alla profilazione dell'utente è possibile visualizzare e esportare in formato .xls dati anagrafici, di inquadramento, di carriera giuridica e ed organizzativa relativi ai dipendenti appartenenti ad un determinato ramo gerarchico.

Servizio 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:
 - ✓ 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;

- ✓ 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;
 - ✓ 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;
 - ✓ Conteggio delle ore di straordinario e collegamento ai relativi capitoli di bilancio (collegamento diretto alla base dati del bilancio tramite servizi web services) per il controllo della spesa; invio, al servizio stipendi, del numero delle ore di straordinario per il pagamento sul cedolino mensile;
 - ✓ 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;
 - ✓ 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;
 - ✓ Gestione conguagli di quanto inviato al sistema stipendi;
 - ✓ Gestione reportistica di controllo a correndo di tutte le funzionalità;
 - ✓ Integrazione completa con la RAP per quanto concerne sia le anagrafiche dei dipendenti sia i dati di presenza e di assenza;
 - ✓ 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.

Servizi decisionali

- **DWH BDC:** Strumento di query&reporting relativo al tema del personale la cui base dati, aggiornata giornalmente, rappresenta una rielaborazione, con ottica decisionale, di dati presenti su HR. Lo strumento contiene report predefiniti sui diversi temi ed in particolare è possibile avere estrazioni sulla mappatura dei dipendenti ed i funzionigrammi. Oltre alla reportistica predefinita è possibile effettuare estrazioni dati in modo autonomo da parte dell'utente.
- **DM DIPENDENTI:** Si tratta di una base dati che contiene la fotografia mensile dei dipendenti di Città di Torino per quanto riguarda l'anagrafica, l'inquadramento dei dipendenti e numeri di telefono. L'aggiornamento avviene una volta al mese, a richiesta intorno a metà mese. Le fonti dati sono Reportistica BDC e gli scarichi mensili del fornitore telefoni (Agile). La base dati del DM Dipendenti è fonte dati per il DWMENSA e viene inoltre interrogata da utenti abilitati alla fruizione, attraverso strumenti specifici.
- **DWMENSA:** Il DWMENSA è un DW abilitato agli uffici preposti e contiene reportistica specifica per i controlli sul diritto al pasto del personale dipendente. La base dati, aggiornata secondo un calendario concordato con l'ente, consente di estrarre i dati incrociati dalla società

fornitrice il servizio di ristorazione, relativi alla fruizione dei pasti, con i dati RAP relativi alla verifica del diritto al pasto e con i dati del DM DIPENDENTI. Viene gestita anche la profilazione degli utenti fruitori della reportistica.

Dematerializzazione documenti del Personale

- **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.
- **Allineamento dati da Procedure Modulistica Online:** l'allineamento dei dati relativi agli inquadramenti Fiscali 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.

Servizi organizzativi

- **UPC:** Il servizio fornisce strumenti di supporto per la pianificazione dell'attività del personale turnista. In particolare ha funzioni di programmazione del servizio e copertura dei turni, di emissione della pianificazione mensile e di controllo delle quadrature.
Consente inoltre la gestione degli ordini di servizio e delle comunicazioni al personale e, ai fini del monitoraggio, consente l'analisi statistica dei dati relativi ai turni.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti abilitati all'utilizzo dei Servizi al Personale sono gli utenti Master o gli utenti finali identificati dall'Ente o, in subordine dagli utenti Master, ai quali vengono attribuiti i profili di accesso definiti dall'Ente sulla base del ruolo ricoperto e nel rispetto delle disposizioni legislative in materia di privacy.

MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi al Personale sono accessibili sul portale SistemaPiemonte alla url <http://servizipersonale.sistemapiemonte.it/cms/>

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il CSI-Piemonte eroga il servizio per mezzo di un'architettura in "ASP" (Application Service Provisioning), attraverso una propria Server Farm centrale, sgravando l'Ente da qualunque operazione di gestione tecnico/informatica.

FLUSSI DOCUMENTALI E DEMATERIALIZZAZIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il sistema DoQui nasce con l'obiettivo di gestire, archiviare e condividere la documentazione elettronica di un Ente. L'applicativo cardine del sistema, DoQui Acta, assolve alle necessità di gestione dell'Archivio Ufficiale dell'Ente, con riferimento specifico alla classificazione dei documenti, alla gestione del titolario, alle regole di distribuzione della documentazione interna agli uffici e nei confronti dell'esterno, alle politiche di memorizzazione e conservazione (archivio corrente e di deposito). La soluzione Doqui pone il focus sui concetti di "documento", "fascicolo", "archivio", rovesciando la prospettiva tradizionale che considera l'archivio dell'Ente come un derivato del sistema di protocollo. Questo consente di avviare un piano di convergenza dell'organizzazione dell'Ente verso una gestione strutturata della propria documentazione, e affrontare processi di dematerializzazione "end to end" prescindendo dal sistema di protocollo (come ad es. il flusso di delibere e determine).

L'applicativo Doqui Acta viene dunque a posizionarsi logicamente quale elemento trasversale a tutto il sistema informativo dell'Ente, mettendo a fattor comune ed a disposizione di tutte le procedure informatiche i servizi di archiviazione e gestione dei documenti, immediatamente reperibili da tutti gli utenti del sistema sulla base del profilo d'accesso.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro del servizio è costituito dalle Voci di Catalogo descritte nella seguente tabella.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizio di gestione archivio e protocollo (DOQUI ACTA): • Protocollo • CEMI (Certified Electronic Mail Interchange) • SCANPRT • Gestione Strutture Archivio (GSA) • Back office (BKO) • Gestione contenuti (GCO) • Smistamento (SMS) • Cruscotto firma (DWD)	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Atti Amministrativi	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione base dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati

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
DOQUI ACTA (Servizio di gestione archivio e protocollo)	Da Intracom http://intracom.comune.torino.it/actaweb
Atti Amministrativi	Da java web start http://atti.comune.torino.it/aatjws/index.html

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La **soluzione Doqui** prevede l'erogazione del servizio attraverso **l'intranet del Comune**, mentre la soluzione **Atti** 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 (comprendenti degli interventi di "malfunzionamento applicativo/applicazione soluzione di by-pass" sopra citati)

SERVIZI CONTABILI E CONTROLLO DI GESTIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il sistema informativo contabile mette a disposizione funzionalità per la contabilità finanziaria e automatizza l'attività di Bilancio e Ragioneria.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi Contabili" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Bilancio e Ragioneria	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Gestione Contratti esterni	Servizio Base
Fatturazione Elettronica	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguata
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Contabilità divisionale	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Decentramento	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati

Per quel che riguarda il servizio di business Bilancio e Ragioneria occorre precisare quanto segue:

Il combinato disposto D.Lgs. 118/2011 / D.Lgs. 126/2014 impone di utilizzare per previsione e rendiconto gli schemi a legislazione previgente (affiancati da quelli «armonizzati») ed applicare nella gestione il principio della competenza finanziaria rafforzata.

Questo implica l'utilizzo dei 2 sistemi (l'attuale sistema Tarantella e il nuovo sistema armonizzato Contabilia) con il seguente calendario (che segue quello impiegato per il 2015):

Fase C – gennaio 2016 – fino a chiusura rendiconto 2015:

chiusura del rendiconto 2015 su Tarantella e in affiancamento su Contabilia gestione finanziaria con Contabilia (FIN);

Fase D – Dalla chiusura del rendiconto 2015 in poi: «Tarantella» viene “congelato”.

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 (oggi circa 900 utenti per Bilancio e Ragioneria e circa 270 per Contabilità Divisionale), per fatturazione elettronica gli utenti sono circa 500.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

Servizio	Modalità di accesso
Bilancio e Ragioneria (Tarantella)	http://ttafarm.reteunitaria.piemonte.it/tarantella/
Contabilità divisionale	https://appweb.comune.torino.it/scdweb/ssl/login.do
Fatturazione elettronica	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, in rete protetta RUParPiemonte 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 dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale.

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.

WEB E MULTIMEDIA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

- o gestione e manutenzione delle piattaforme software funzionali alla gestione dei siti e dei servizi internet/intranet della Città di Torino;
- o mantenimento delle licenze dei software utilizzati per la gestione dei siti della Città di Torino;
- o mantenimento applicativo per il servizio Comune Facile.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
Siti, portali, social, multimedia e mobile	Gestione contratti esterni	Servizio base
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Gestione e manutenzione delle piattaforme software

Il servizio assicura tutte le attività per il funzionamento delle piattaforme software per la gestione del sito della Città di Torino e dei siti ad esso collegati (compresa la intranet) in gestione al CSI-Piemonte.

Gestione contratti esterni

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

- Motore di ricerca CELI
- CMS Intracom Quintetto
- Flex CMP - Idea Futura

Mantenimento applicativo per il 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 “Soluzioni Applicative - Area Web, Multimedia e Cultura” del CSI-Piemonte;
- richieste telefonica al numero del referente della Direzione “Soluzioni Applicative - Area Web, Multimedia e Cultura” 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 “Soluzioni Applicative - Area Web, Multimedia e Cultura” 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.

I siti e le applicazioni vengono fruiti attraverso la rete internet sui principali browser di mercato.

TERRITORIO

INQUADRAMENTO ED 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. In tale contesto, si inquadrano e si sviluppano i servizi di business:

- Governo e gestione del territorio
- Servizi specialistici territoriali.

Il “Governo e gestione del territorio” comprende le attività e servizi fondamentali che supportano la gestione ed il governo del territorio, a partire dalla conoscenza e dalla sua integrazione. Quindi fanno parte di questo servizio la cartografia tecnica, i geo-database, il SIT dell’Ente (non oggetto del presente allegato, ma dell’allegato riferito ai servizi di mantenimento e aggiornamento del Sistema Informativo della Banca Dati Territoriale) e le attività che comportano conoscenza specifica sui temi territoriali, come pianificazione territoriale, opere pubbliche, toponomastica, ecc.. Il servizio denominato “Servizi specialistici territoriali” comprende invece le attività riconducibili al software applicativo finalizzato ai temi territoriali specifici già citati.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell’ambito dei “Servizi per il Territorio” il perimetro dei servizi offerti al Comune è costituito dalle Voci di Catalogo descritte nella seguente tabella.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Governo e gestione del territorio	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia
Servizi specialistici territoriali	Gestione contratti esterni	Servizio Base
	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Per ciascun Servizio di Business indicato nella tabella di cui sopra sono di seguito indicate le “tematiche/sistemi informativi” a cui si estendono le attività dei “Servizi ICT” di competenza del presente allegato:

GOVERNO E GESTIONE DEL TERRITORIO

- S.I. Opere Pubbliche
- S.I. Toponomastico
- S.I. Territoriale e geografico (Banche Dati)
- S.I. Trasversale (Banche Dati)

SERVIZI SPECIALISTICI TERRITORIALI

- S.I. Opere Pubbliche
- S.I. Toponomastico
- S.I. Territoriale e geografico (Banche Dati)
- S.I. Trasversale (Banche Dati)

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutto il personale della Città di Torino è abilitato ad accedere ai servizi forniti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

In generale, servizi 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 correlate alle “*Voci di Catalogo – Servizi ICT*” associate ai Servizi di Business elencati sono 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 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.

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. L'assistenza applicativa viene sospesa a meno di autorizzazione dei Sistemi Informativi per tutti gli applicativi dell'ambito.

Il servizio di supporto specialistico, riferito unicamente alla progettazione e contabilità dei lavori pubblici ed alle comunicazioni di monitoraggio dei contratti pubblici, viene erogato un solo giorno alla settimana, individuato nel lunedì. L'erogazione avviene da remoto rispetto alla sede dell'Ente; con adeguato anticipo, potrà avvenire in modalità on site presso la sede dell'Ente.

Il servizio di mantenimento applicativo viene erogato per i soli applicativi/servizi seguenti:

- AP159 Alice Gestione Lavori (GL)
- AP160 MONITOR_PMLP
- AP163 Gestione Interventi (solo componente Bolle manomissione del suolo pubblico)
- AP202 CTSESV - Servizi applicativi di base
- AP215 MTBATCH - PROCEDURE BATCH FRUITORI

In conseguenza delle riduzioni operate, per gli applicativi sopra citati le attività di mantenimento verranno svolte in best effort, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.

Restano sospese a meno di autorizzazione dei Sistemi Informativi le manutenzioni dei seguenti applicativi:

- SI Toponomastica
 - o CTGNUI: gestione unita' immobiliari
 - o GTGEO: gestione geogr. Toponomastica
- SI Territoriale
 - o DWH - Permessi per la manomissione del suolo pubblico
 - o DWH SICC
 - o DWPTIC
 - o Dw Alice Monitor
- SI Opere Pubbliche
 - o PTIC - Programmazione Triennale Investimenti
 - o Elenco Prezzi
 - o Gestione Interventi (SIGI - Catasto Reti Tecnologiche e SIGI - Regia Cantieri)
- SI Trasversale (banche dati)
 - o Data Mart Toponomastica - back end

EDILIZIA ED URBANISTICA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il presente documento contestualizza il perimetro del servizio per il Comune.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi per l'Urbanistica", "Servizi per l'Edilizia Pubblica" e "Servizi per l'Edilizia Privata" il perimetro dei servizi offerti al Comune è costituito dalle Voci di Catalogo descritte nella seguente tabella.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizi per l'Urbanistica	Trattamento dati territoriali	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche
		Servizi di diffusione dati geografici
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa
Servizi per l'Edilizia Pubblica	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa
Servizi per l'Edilizia Privata	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa

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

L'accesso ai servizi previsti nel presente allegato è garantito per quanto riguarda quelli applicativi attraverso i canali tematici del sito istituzionale e per quanto riguarda le basi dati sui dischi condivisi dell'Ente.

Si precisa che nell'ambito dei servizi per l'Edilizia Privata, i professionisti che hanno la necessità di presentare istanze edilizie (SCIA, CILS, Comunicazione inizio lavori asseverata per interventi di manutenzione straordinaria, DIA, Fine lavori e Agibilità entrambe riferite a SCIA e DIA) al Comune, possono utilizzare il servizio telematico regionale **Modello Unico Digitale per l'Edilizia Piemonte (MUDE Piemonte)**. Il servizio è disponibile al sito www.mude.piemonte.it.

Il sistema permette la compilazione da parte del professionista delle istanze in forma guidata ed assistita, mentre ai comuni di ricevere, controllare, verificare e registrare le istanze pervenute.

Le attività di trattamento dati alfanumerici e di assistenza applicativa nei confronti dei professionisti che inoltrano le istanze e dei referenti comunali che le ricevono non rientrano attualmente nella presente convenzione.

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 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.

SERVIZI PER L'URBANISTICA

Viene sospesa a meno di autorizzazione l'attività di Trattamento Dati, viene mantenuta la componente di Assistenza e parzialmente limitata quella di Mantenimento Applicativo.

Il servizio di mantenimento applicativo viene ridotto e erogato per i soli applicativi/servizi seguenti:

- AP155 Gestione Varianti
- AP246 Estratto Urbanistico
- Sezioni afferenti al Geoportale del Comune di Torino:
 - o AP260 Visualizzatore Cartografico SIT
 - o AP245 SICC (solo componente SICCMS - S.I. Cartografico Comunale – MAPSERVICES)
 - o AP426 CMS Geoportale Comune di Torino

Quindi, per tutti gli altri, viene sospeso a meno di autorizzazione il servizio di mantenimento applicativo, ovvero:

- Cartellonistica Pubblicitaria
- Gestione delle Alberate
- Gestione Area Gioco Bimbi
- Estratto commerciale

SERVIZI PER L'EDILIZIA PUBBLICA

Viene sospesa a meno di autorizzazione l'attività di Trattamento Dati e vengono mantenute le componenti di Assistenza e Mantenimento Applicativo.

• .

SERVIZI PER L'EDILIZIA PRIVATA

Viene sospesa a meno di autorizzazione l'attività di Trattamento Dati e vengono mantenute le componenti di Assistenza e Mantenimento Applicativo.

ATTIVITA' PRODUTTIVE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il presente documento contestualizza il perimetro del servizio per la Città di Torino.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito del "Sistema informativo per le Attività Produttive" il perimetro dei servizi offerti alla Città di Torino è costituito dalle Voci di Catalogo descritte nella seguente tabella.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Gestione delle istanze del Commercio (SIAP) (*)	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

(*) Si precisa che tra le attività per il Servizio di business "Gestione delle istanze del Commercio (SIAP)" sono comprese anche le attività di Gestione utenze.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il personale afferente alla Direzione Commercio e Attività Produttive della Città di Torino è abilitato ad accedere ai servizi forniti dai seguenti servizi:

- **Gestione delle istanze del Commercio (SIAP)**
- **Consultazione delle attività produttive**
- **Servizi di datawarehouse**
- **Gestione Graduatorie di mercato**, utilizzato dagli uffici del Corpo di Polizia Municipale per la rilevazione delle assenze/presenze sui mercati rionali
- **SUAPPiemonte – Gestione telematica delle istanze di Sportello Unico**, a cui Città di Torino ha aderito nel 2014 e che ha attivato a regime per tutti gli iter di due comparti (Commercio Fisso e Ufficio Auto Pubbliche) e al momento per l'iter di "Avvio Aree Pubbliche itineranti di tipo B".

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso ai servizi **Gestione delle istanze del Commercio (SIAP)**, **Consultazione delle attività produttive** e **Gestione Graduatorie di mercato** e Datawarehouse avviene attraverso la intracom,

mentre quello al servizio **SUAPPiemonte** avviene tramite rete internet ed è linkato sia dalla intracom sia dal sito istituzionale dell'Ente.

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.

Nel periodo 2013-2014, per Città di Torino sono state realizzate alcune personalizzazioni, quali ad esempio l'integrazione del front end di SUAPPiemonte con la piattaforma di gestione documentale DOQUI – ACTA e con la Toponomastica comunale e 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.

Ad eccezione degli iter su cui è già stato avviato a inizio 2014 SUAPPiemonte integrato a 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 vengono compilati su carta e presentati dagli utenti direttamente presso gli uffici comunali oppure trasmessi alla Città in formato elettronico via PEC. I dati delle pratiche relative alle attività produttive vengono imputati manualmente, all'interno dei sistemi informativi, da parte del personale comunale.

E' stata creata una casella di posta elettronica assistenza.suapto@csi.it dedicata a 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. Nella realtà a tale casella pervengono altresì richieste di assistenza da parte di singoli professionisti.

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.

L'attività di trattamento dati soggetta all'autorizzazione puntuale da parte di Sistemi Informativi, riguarderà richieste avanzate sia dagli utenti interni della Città, per quanto riguarda il sistema informativo SIAP e il Sistema SUAPPiemonte (per i comparti già operativi su tale sistema), sia dagli utenti esterni (limitatamente ad alcune Associazioni di Categoria e Ordini Professionali) che scrivono alla casella assistenza.suapto@csi.it. Il servizio sui privati (professionisti e imprese) è a carico della Città di Torino.

In particolare trattasi di attività di bonifica puntuale dei dati per:

- la rimozione di errori di inserimento da parte dell'utenza interna sulle pratiche presentate tramite SUAPPiemonte;
- la correzione puntuale dei dati sull'applicativo GMS per gestione della pratica su SIAP ;
- ripristinare lo stato precedente di singole pratiche sui sistemi SIAP e SUAPPiemonte;
- per sostituire i template associati alle schede informative della Base dati della Conoscenza a cui SUAPPiemonte è integrato

FACILITY MANAGEMENT

INQUADRAMENTO ED 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.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di business	Voce di catalogo	
Gestione del patrimonio immobiliare	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Gestione contratti esterni	Servizio di base

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	LOGIN E PASSWORD
PASS	PATRIMONIO ASSEGNAZIONI	LOGIN E PASSWORD

Servizio		Modalità di accesso
PTSI	FITTI ATTIVI	LOGIN E PASSWORD
ARCHIERP	MANUTENZIONI ERP	LOGIN E PASSWORD
PTAEWEB	VISUALIZZAZIONE UTENZE	LOGIN E PASSWORD
INBE	BENI MOBILI	LOGIN E PASSWORD
PTCS	CONCESSIONI SPORTIVE	LOGIN E PASSWORD
BDDCTO	BANCA DATI DISEGNI	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
PTCT	PATRIMONIO FABBRICATI	LOGIN E PASSWORD
PTTT	PATRIMONIO TERRENI	LOGIN E PASSWORD
PTAM	UTENZE E.E. E ACQUA	LOGIN E PASSWORD
PTFP	FITTI PASSIVI	LOGIN E PASSWORD
PTUT	UTENZE TELEFONICHE	LOGIN E PASSWORD
RIUT	RICHIESTA UTENZE	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 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. Analogamente, sono sospese a meno di autorizzazione le attività di Assistenza Applicativa su tutti gli applicativi sopra indicati, salvo una quota minimale per la gestione di situazioni particolarmente critiche.

Viene ridotta in modo sostanziale l'attività di mantenimento dei sistemi per la gestione del patrimonio immobiliare; il servizio verrà pertanto erogato limitandolo all'essenziale per il solo servizio di mantenimento sui processi di gestione bollette utenze e affitti, oltre ad alcune attività specifiche a corredo del progetto di sviluppo Factotum, per le quali verrà preventivamente richiesta autorizzazione ai Referenti SSI. Per i dettagli si rimanda all'allegato 1.

SICUREZZA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Allo stato attuale la Città dispone di diverse applicazioni utili per la gestione delle attività connesse ai processi derivanti dalle Violazioni al Codice della Strada ed ai Regolamenti Comunali. Gli applicativi consentono anche la gestione delle attività di: Polizia Giudiziaria, Sequestri, Auto Abbandonate, Permessi ZTL, Notifiche Atti Giudiziari.

E' inoltre disponibile, il Cruscotto Sicurezza Urbana, 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.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di business	Voce di catalogo	
Gestione processo sanzionatorio delle violazioni al Codice della Strada ed ai Regolamenti Comunali	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Alimentazione basi dati
		Estrazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

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.

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
PMVCS	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp
PMVRC	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp
PACNT	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp
PMGCV	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp
	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp
PMGAA	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp
PMPOG	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp
PMSEQ	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp

PMUNA	http://wfcomto.comune.torino.it:19010/pmunacli/pmuna.jnlp
AGP	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp
	http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp
ZTL	"C:\Program Files\ZTL - Permessi di Circolazione\ZTL.exe"
UTAF LOCALE	L'applicazione è installata in locale
PORTALE DECISIONALE POLIZIA MUNICIPALE	https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LA YO=CT&AP_CODS=DWPDCPM&AP_DOM=IPA
	http://intracom.comune.torino.it/augeplus/APLogin?APKEY=MP89 YJxqDxN85
CRUSCOTTO SICUREZZA URBANA	https://servizi.comune.torino.it/ssobart/login?service=http%3A%2F%2Fextracom.comune.torino.it%2Fgrisuweb%2Fjsp%2Fview%2Felenco_servizi.jsp%3FfromPortal%3DEXTRACOM%26cod_servizio%3DGRISU

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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 4.1:

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.

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.

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.

LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE ED ISTRUZIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi per il Lavoro".

LAVORO

SPLIT (Sistema Intersettoriale per il Lavoro), utilizzabile da operatori degli enti locali, si colloca all'interno del programma di razionalizzazione e interconnessione delle banche dati. Il servizio è costituito da:

- Cartella del Cittadino;
- Gestione Progetti.

La "Cartella del Cittadino" costituisce l'archivio unico di riferimento per tutte le informazioni relative ai cittadini entrati in contatto con la Divisione Lavoro, e viene attualmente utilizzata da tutte le Unità che la compongono.

La "Gestione Progetti", unitamente alla "Cartella del Cittadino", permette alle diverse Unità della Divisione di governare, secondo le rispettive competenze, tutte le fasi di ogni percorso progettuale ed in particolare permette la gestione dei Cantieri Lavoro del Comune.

ISTRUZIONE – SERVIZI EDUCATIVI

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 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.

Parte funzionale di SISE è poi GISE, il servizio on line di raccolta delle dichiarazioni ISEE trasmesse dai CAF, necessarie per determinare le tariffe da applicare per ogni servizio fruito dal cittadino (es. mense scolastiche, raccolta rifiuti, etc.). L'applicativo dovrà essere evoluto nel corso del 2015 per gestire la nuova normativa in materia di ISEE.

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.

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

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 data warehouse 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 operativa 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 due ambiti:

- Graduatorie Nidi;
- Bollettazione.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi per il Lavoro" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Lavoro • SPLIT	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Istruzione • SISE • GISE • Applicativi Stand Alone	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Governance, Monitoraggio, DWH Lavoro Formazione Professionale e Istruzione • DW LAVORO • DW SISE ¹	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
	Trattamento dati alfanumerici	Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
		Gestione dei malfunzionamenti
	Mantenimento applicativo	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Nel seguito sono riportate ulteriori specificazioni rispetto a quelle riportate nel Catalogo, organizzate per singolo Servizio di Business

LAVORO

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

SPLIT - Sistema Intersettoriale per il Lavoro

Relativamente ai Servizi ICT, non si prevedono attività specifiche diverse da quelle indicate nel Catalogo dei servizi di Business.

¹ si precisa che il servizio decisionale per i servizi educativi comprende anche il DWISEE per la consultazione dell'indicatore associata ai fruitori dei servizi SISE

ISTRUZIONE – SERVIZI EDUCATIVI

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

- SISE
- GISE
- Applicativi Stand Alone, Borse di Studio

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

- Assistenza applicativa (SISE) : assistenza applicativa alle scuole ed ai referenti delle società di catering sulla App di prenotazione Pasti, servizio di assistenza (help desk per le scuole) e di monitoraggio proattivo del caricamento giornaliero dei dati di prenotazione puntuale, connettività e messa a disposizione dei device per le sole scuole medie. Il servizio di assistenza prevede un Help Desk per la fascia oraria di attività dell'utenza ed un monitoraggio proattivo per verificare lo stato di caricamento delle prenotazioni ed attuare eventuali azioni correttive in tempi congrui con le tempistiche delle società di catering.
- Trattamento dati (Applicativi Stand Alone): per gli 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)

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

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

Relativamente ai Servizi ICT, non si prevedono attività specifiche diverse da quelle indicate nel Catalogo dei servizi di Business.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Di seguito è indicata la tipologia di utenti a cui è rivolto ciascun servizio di business.

LAVORO

- Funzionari Comunali;

ISTRUZIONE – SERVIZI EDUCATIVI

- Funzionari Comunali;
- Econome delle scuole;
- Addetti alla rilevazione delle presenze nelle scuole (personale ATA ed Amministrativo, DSGA);
- Personale delle scuole convenzionate e dei nidi in concessione;

- Società di riscossione;
- Società di catering;
- CAF (per trasmissione ISEE);

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

- Funzionari Comunali

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.

LAVORO

Servizio	Modalità di accesso
SPLIT - Sistema Intersettoriale per il Lavoro	https://wfcomto.comune.torino.it/split/ssl/login.html

ISTRUZIONE

Servizio	Modalità di accesso
SISE	http://intracom.comune.torino.it http://www.torinofacile.it
GISE	http://www.torinofacile.it
Borse di Studio	Applicativo stand alone installato sui PC dei funzionari competenti;

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

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

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 citati al paragrafo 4.1.

Di seguito gli ulteriori riferimenti specifici, sempre organizzati per Servizio di *business*.

LAVORO

Funzionari Comunali: servizio.lavoro@csi.it

ISTRUZIONE

Call center Rilevazione Presenze per scuole e società di Catering: 011 316 9370 - 9914

Funzionari Comunali: serviziosise@csi.it

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

Funzionari Comunali: assistenza.dw-flai@csi.it

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività correlate alle “*Voci di Catalogo – Servizi ICT*” associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell’ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

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.

LAVORO

Viene sospesa a meno di autorizzazione l’erogazione dei servizi di Assistenza e Trattamento Dati. Per quanto concerne il mantenimento applicativo, il sistema SPLIT viene congelato e viene garantito il servizio minimo, necessario per garantire il funzionamento dello stesso che ha necessità di essere monitorato nella componente di back office applicativo e aggiornamento basi dati (allineamento SPLIT-SILP).

Se dovessero essere richiesti degli interventi di manutenzione, dovranno essere opportunamente quantificati economicamente e potranno essere realizzati in best effort, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

Viene sospesa a meno di autorizzazione l’attività di Trattamento Dati e vengono mantenute le componenti di Assistenza e Mantenimento Applicativo.

ISTRUZIONE

Per quanto concerne il SISE viene richiesto di sospendere a meno di autorizzazione l’attività di trattamento dati.

SOCIOASSISTENZIALE

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi Socioassistenziali".

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi Socioassistenziali" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse:

- **GSA** - Gestione Servizi Socio Assistenziali;
- **LETU** - Gestione Assegni Legge Turco.

La soluzione informatica di GSA e LETU è sviluppata in Java e strutturata su tre livelli (client, DB server e application server) con comunicazioni gestite tramite il protocollo RMI. E' prevista pertanto un'installazione in loco di una componente per colloquiare con la componente server del Sistema. Il Database utilizzato è Oracle 8.1.7.

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'applicativo GSA permette di erogare e gestire servizi quali:

- affidamento di minori, presa in carico di anziani e disabili e relativo nucleo;
- gestione delle richieste di assistenza ed erogazione di interventi sia di tipo economico che in termini di prestazione di servizi;
- ricoveri in strutture specializzate;
- gestione del personale e delle strutture di cui la Divisione è responsabile.

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

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

Destinatario diretto del servizio è il personale della Divisione Servizi Sociali del Comune di Torino. Indirettamente, il servizio si rivolge ai cittadini in carico dai Servizi Socio Assistenziali comunali.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Sistema informativo gestionale socioassistenziale	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Trattamento dati Alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione contratti esterni	Servizio base

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 EROGAZIONE 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.

Servizio	Modalità di accesso
GSA - Gestione Servizi Socio Assistenziali	C:\Programmi\Csi\GsaProd\gsa\startAppsProd Gsa.bat
LETU - Gestione Assegni Legge Turco	C:\Programmi\Turco\tur\turco.bat
DHW – Dati dell'assistenza	http://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/AP Login
SCBA - Consultazione banca dati socio-assistenziale	http://www.ruparpiemonte.it/cms/servizi-rupar/servizio/54-consultazione-banca-dati-socio-assistenziale.html

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte.

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.

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

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

DEMOGRAFIA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi Demografici"

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi Demografici" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
NAO Nuova anagrafe Open	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione contratti esterni	Servizio base
DWH Demografia Città di Torino	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati

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 e per i quali è stata inserita adeguata profilazione tramite LRA da parte del master della Direzione Servizi Civici.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

Le attività correlate alle “Voci di Catalogo – Servizi ICT” associate ai Servizi di Business elencati vengono erogate da remoto rispetto alla sede dell’Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le richieste di servizio relative al Mantenimento applicativo del Servizio demografia (II livello), **per i soli referenti ufficio procedure** possono essere inoltrate telefonicamente al numero: 011/316.9806 o via posta elettronica, attraverso la casella di posta gestione.nao@csi.it

PROCUREMENT

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi di Procurement"

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi di Procurement" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizi di Gestione approvvigionamenti	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento Dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Albo Fornitori	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento Dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati

Per l'albo fornitori l'assistenza è prestata anche agli operatori economici.

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

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

Servizio	Modalità di accesso
Approvvigionamenti	Utilizzando l'apposito client installato sulle pdl
Albo fornitori	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/servizi-per-gli-enti-locali/servizi/259-albo-fornitori http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/trasparenza-amministrativa/servizi/667-albo-fornitori

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le soluzione informatica proposta, per quanto riguarda l'albo fornitori, prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP su rete Internet attraverso un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, se non un lettore di file firmati digitalmente ed acrobat reader.

Per quanto riguarda Approvvigionamenti il servizio è fruibile attraverso la Intranet Comunale ed è necessario che le postazioni di lavoro siano dotate dall'apposito client per utilizzare l'applicazione. Tutti gli applicativi risiedono in server far CSI Piemonte.

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.

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

FORMAZIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi di Formazione".

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi di Formazione" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Formazione in rete	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti

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.

Servizio	Modalità di accesso
Servizio di formazione in rete (piattaforma di e-learning)	http://formato.comune.torino.it

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 L'OPEN-GOV, DECISIONALI, TRASPARENZA E SMART-DATA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data"

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizi Decisionali e Statistici ² • Infodir (Catalogo ON-Line del SIC) • Data Mart Trasversali • Dati Storici • Postalizzazione e vestizione anagrafica • Reportistica Statistiche • Contact Center Comune di Torino	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (back-office applicativo)
Piattaforma Business Intelligence	Mantenimento delle licenze	Mantenimento delle licenze
		Assistenza all'utilizzo delle licenze
	Gestione contratti esterni	Servizio base

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	http://infodir.comune.torino.it/mrmotric/searchidir?qu_ruoliPubblici_idr=5&qu_type=obj&isoptimized=on&public=true&xsl=areesp3&type=search&term_query=
Infodir – Back-office	https://intranet.ruparpiemonte.it/midr/mostrIdentifUtlride.do

² Oltre al mantenimento applicativo, in misura residuale, sono comprese in questa voce attività di assistenza applicativa e trattamento dati alfanumerici

Servizio	Modalità di accesso
Data Mart Trasversali	Intracom.comune.torino.it/applicazioni/ser_decisionali.htm
Postalizzazione e vestizione anagrafica	N.A.
Dati Storici	Intracom.comune.torino.it/applicazioni/gest_dati_storici
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.

Viene sospeso, salvo autorizzazione, il servizio nel suo complesso per i seguenti applicativi:

- Infodir (Catalogo ON-Line del SIC)
- Data Mart Trasversali
- Dati Storici
- Reportistica Statistiche Contact Center Comune di Torino

CATASTO E FISCALITÀ

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti in ambito “Catasto e Fiscalità”.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell’ambito dei servizi “Catasto e Fiscalità” che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l’Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizi Catastali	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Servizi di Gestione Tributi Comunali	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Gestione contratti esterni	Servizio base

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	https://appweb.comune.torino.it/iciweb/ssl_autenticazione.do
TARSU-TARES	https://appweb.comune.torino.it/tarsuweb/ssl_autenticazione.do
COSAP	http://wfcomto.comune.torino.it:19010/coscl/html/index.htm
CIMP	https://wfcomto.comune.torino.it/cimp/ssl/login.jsp http://wfcomto.comune.torino.it:19010/pagpub/welco

	me.jsp
GMS	https://appweb.comune.torino.it/gmsweb/ssl/ViewLogin.do
GMR	
DWH ICI (DW ICI)	https://appweb.comune.torino.it/augeplus/APLogin?APKEY=FU89JT9XFM85
DWH TARSU-TARES (DW TARSU)	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
DWH COSAP (DW COSAP)	https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAYO=CT&AP_CODS=DWCOSAP&AP_CODEF=DWBOCT1&AP_DOM=IPA
DWH CIMP (DW CIMP)	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
DWH GMS (DM Contribuenti)	https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAYO=CT&AP_CODS=CTDMTRASV&AP_CODEF=DWBOCT2&AP_DOM=IPA
DWH GMR (DW Ruoli)	https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAYO=CT&AP_CODS=DWCOSAP&AP_CODEF=DWBOCT1&AP_DOM=IPA

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 4.1.

Limitatamente all'applicativo ICIWeb, i servizi così come precedentemente descritti sono stati erogati fino al 30/06/2015, si prevede che lo stesso applicativo resti attivo sino a comunicazione di dismissione completa da parte di DSI, ma privo di ogni forma di supporto ed assistenza. Non saranno pertanto erogati, limitatamente all'applicativo ICIWEB, i servizi di assistenza applicativa e supporto telefonico (e/o tramite mail) oltre ad essere sospesa qualsiasi attività riguardante la manutenzione correttiva, l'esecuzione delle procedure batch, i trattamenti dati ed i backup.

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.

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 dall'applicazione.

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

1. ALLEGATO 1- REGISTRO DEGLI APPLICATIVI PER AMBITO E SERVIZIO DI BUSINESS CON LIVELLO DI MANTENIMENTO PREVISTO A VALLE DELLA RIPERIMETRAZIONE DI LUGLIO 2015

Ambito/Servizio di business/Area S.I./Applicativo/Componente di applicativo	Best effort	Completo	Sospeso	Totale complessivo
ATTIVITA' PRODUTTIVE		20		20
GESTIONE DELLE ISTANZE DEL COMMERCIO (SIAP)		20		20
Commercio Mercati Rionali		3		3
AMB - Gestione dati amministrativi (coct)		1		1
AMB - Gestione graduatorie (coctgrad)		1		1
AMB - Gestione iter pratiche (wfw)		1		1
Commercio Sede Fissa		12		12
ACC. - Gestione dati amministrativi		1		1
ACC. - Gestione iter pratiche (wfw)		1		1
Archivio attività commerciali		1		1
COM.FISSO - Gestione dati amministrativi		1		1
COM.FISSO - Gestione Iter Pratiche (wfw)		1		1
ESER. PUB - Gestione dati amministrativi		1		1
ESER. PUB - Gestione iter pratiche (wfw)		1		1
POL.AMM. - Gestione iter pratiche (wfw)		1		1
POL.AMM. - Ufficio Auto Pubbliche		1		1
POL.AMM. - Ufficio Licenze		1		1
Sanita - Gestione dati amministrativi		1		1
Sanita - Gestione iter pratiche (wfw)		1		1
Consultazione Web (SIAPCO)		1		1
Consultazione Web (SIAPCO)		1		1
Monitoraggio Workflow		2		2
Etl Monitoraggio Workflow		1		1
Reportistica Monitoraggio Workflow		1		1
Servizi da/verso SI esterni		1		1
Servizi da/verso SI esterni		1		1
Servizi decisionali - DWH Statistiche consolidate commercio		1		1
DWH Osservatorio Commercio COMM		1		1
CATASTO E FISCALITA'		18	3	21
SERVIZI CATASTALI		2		2
CTSCOM - Catasto web Intracom		1		1
CTSCOM - Catasto web Intracom		1		1
CTSWEB - Visura Catasto Internet		1		1
CTSWEB - Visura Catasto Internet		1		1
SERVIZI DI GESTIONE TRIBUTI COMUNALI		16	3	19
Analisi statistica su Datastore Tributi		1		1
Analisi statistica su Datastore Tributi per ICI		1		1
CIMP - Canone installazione mezzi pubblicitari		1		1
CIMP - Canone Installazione Mezzi Pubblicitari		1		1
CIMPAG		1		1
CIMPAG - Affissioni		1		1
COSAP - Canone Occupazione suolo pubblico		1		1
COSAP - Canone Occupazione suolo pubblico		1		1

Elisa		1	1
Elisa		1	1
GMR (Gestione Mondo Ruoli) - Gestione Banca Dati	1		1
GMR (Gestione Mondo Ruoli)	1		1
GMS - Gestione Mondo Soggetti	3		3
GMS batch - servizi batch	1		1
GMS Servizi - Servizi PA/PD	1		1
GMS WEB - Gestione On line - web	1		1
Imposta Comunale Immobili	1	2	3
Archiviazione denunce ICI - Micro Acta	1		1
ICI - Batch		1	1
ICI - On Line		1	1
Osservatorio DWCIMP	1		1
Osservatorio DWCIMP	1		1
Osservatorio DWH COSAP	1		1
Osservatorio DWCOSAP	1		1
Osservatorio DWTARSU	1		1
Osservatorio DWTARSU	1		1
S.I. Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Ur	2		2
TARSU Batch	1		1
TARSU On Line	1		1
Servizi di e-gov - Tributi on line	2		2
Calcolo dell'ICI via Web	1		1
Presentazione denunce ICI via Web	1		1
COMUNICAZIONE E ACCESSO	5	1	6
IDENTITÀ DIGITALE	4	1	5
Applicativo per Punto internet		1	1
Punto internet		1	1
Infrastruttura di Federazione Identità	1		1
Federazione di Identità Shibboleth 2 per Comune di Torino	1		1
Local Registration Authority	1		1
Local Registration Authority	1		1
Porta di dominio Spcoop del Comune di Torino	1		1
Porta di dominio Spcoop del Comune di Torino	1		1
Sistema di pubblicazione dati elettorali	1		1
Componente pubblicazione multicanale risultati elettorali	1		1
SERVIZI DI COMUNICAZIONE	1		1
Contact center della Citta' di Torino	1		1
Multisite contact center	1		1
DEMOGRAFIA	4		4
DWH DEMOGRAFIA CITTÀ DI TORINO	4		4
DWH ELETTORALE	3		3
DWH ELETTORALE Albo Scrutatori	1		1
DWH ELETTORALE Liste Elettorali, Viario, Consistenze	1		1
DWH ELETTORALE Luoghi Votazione	1		1
DWh verticale Demografia	1		1
Eventi demografici	1		1
DEMOGRAFIA	69		69
NAO - NUOVA ANAGRAFE OPEN	69		69
Anagrafe Web	6		6

Anagrafe-WEB - Interroga famiglie per indirizzo	1	1
Anagrafe-WEB - Ricerca figli da genitori	1	1
Anagrafe-WEB - Ricerca soggetto	1	1
Anagrafe-WEB - Storico di Famiglia alla data	1	1
Anagrafe-WEB - Visura anagrafica	1	1
Anagrafe-WEB - Visura famiglia	1	1
CIEL carta identita' elettronica	1	1
NAO-Carta Id.Elettronica	1	1
K706 - Integrazione anagrafe INA-SAIA	1	1
K706 - Integrazione anagrafe INA-SAIA	1	1
NAO - Anagrafe	29	29
Batch per l'integrazione con SAIA	1	1
NAO-A.I.R.E.	1	1
NAO-Accesso alla documentazione	1	1
NAO-Attribuisci cassa	1	1
NAO-Batch anagrafe e stato civile	1	1
NAO-Cambio indirizzo	1	1
NAO-Cassa	1	1
NAO-Censimento	1	1
NAO-Certificazioni	1	1
NAO-Convivenze	1	1
NAO-Dati geografici	1	1
NAO-Dichiarazioni ed autentiche	1	1
NAO-Documenti	1	1
NAO-Emigrazione in Italia	1	1
NAO-Gestione dati tabellari	1	1
NAO-Immigrazione	1	1
NAO-Interrogazioni anagrafe	1	1
NAO-Irreperibilità	1	1
NAO-Notifica e sanzioni per irreperibili	1	1
NAO-Popolazione non residente	1	1
NAO-Rettifiche ed anomalie	1	1
NAO-Ricerca famiglia	1	1
NAO-Ricerca soggetto	1	1
NAO-Stampa su busta	1	1
NAO-Statistiche	1	1
NAO-Tarsu	1	1
NAO-Visualizzazione UIU	1	1
NAO-Visura anagrafica	1	1
NAO-Visura di famiglia	1	1
NAO-Elettorale	12	12
NAO-Batch elettorale	1	1
NAO-Consultazione codici elettorali	1	1
NAO-Elettorato attivo	1	1
NAO-Evento elettorale	1	1
NAO-Giudici popolari	1	1
NAO-Liste Elettorali	1	1
NAO-Luoghi di votazione	1	1
NAO-Posizione elettorale	1	1
NAO-Presidenti e scrutatori	1	1

NAO-Revisione Dinamica	1	1
NAO-Revisione Semestrale	1	1
NAO-Territorio	1	1
NAO-Leva	5	5
NAO-Batch Leva	1	1
NAO-Formazione	1	1
NAO-Liste Leva	1	1
NAO-Ruoli Leva	1	1
NAO-Sportelli Leva	1	1
NAO-SRV	2	2
NAO-SRV - Batch DMF	1	1
NAO-SRV - Servizi on line	1	1
NAO-Stato Civile	12	12
NAO-Adozione	1	1
NAO-Caricamento	1	1
NAO-Cessazione di matrimonio	1	1
NAO-Cittadinanza	1	1
NAO-Eventi di Stato Civile	1	1
NAO-Gestione registri/atti	1	1
NAO-Interrogazioni Stato Civile	1	1
NAO-Matrimonio	1	1
NAO-Morte	1	1
NAO-Nascita	1	1
NAO-Pubblicazioni di matrimonio	1	1
NAO-Riconoscimento/Disconoscimento/Attribuzione cognome	1	1
RDE - Raccolta dati elettorali	1	1
RDE - Raccolta dati elettorali	1	1
EDILIZIA E URBANISTICA	1	23
SERVIZI PER L'EDILIZIA PRIVATA	15	9
Anagrafe Comunale Immobili del Comune di Torino	1	1
ACICOTO - Anagrafe Comunale Immobili del Comune di Torino	1	1
CIE - Commissione igienico edilizia	1	1
CIE - Commissione igienico edilizia	1	1
Condono edilizio	1	1
Condono edilizio	1	1
DWH Pratiche Virtuali-Edilizie	2	2
cassa-protocollo pratiche (reportistica)	1	1
Cruscotto Istruttoria Tecnica	1	1
DWH-Pratiche Edilizie	1	1
DWH - Pratiche Edilizie	1	1
Gestione Archivio edilizio	1	1
Componente Geografica e Alfanumerica	1	1
Istruttoria Tecnica	3	3
Componente gestionale e componente geografica	1	1
ITEG Istruttoria Tecnica Comp. Cartogr.	1	1
Servizi Carotaggio	1	1
Pratiche di ispezioni edilizie	1	1
Pratiche di ispezioni edilizie	1	1
Pratiche Edilizie	1	1
Pratiche edilizie - Statistiche e Tabelle	1	1

Pronto Intervento Verifiche di Ispezioni Edilizie	1	1
ISPED - Gestionale Ispezioni Edilizie	1	1
Servizio Verbale Colore	1	1
Servizio Verbale Colore	1	1
Sipred - Pratiche di Edilizia Privata	1	1
Pratiche di Edilizia Privata	1	1
SERVIZI PER L'URBANISTICA	1	8 9 18
Cartellonistica Pubblicitaria		1 1
Cartellonistica Pubblicitaria		1 1
CMS Geoportale Comune di Torino	1	1 2
CMS Geoportale - Sezione PRG	1	1
CMS Geoportale - Sezione PUMS		1 1
Estratto commerciale		1 1
ESTCOM - Estratto Commerciale		1 1
Estratto Urbanistico	2	2
ESTURBG - Estratto Urbanistico - componente GIS	1	1
ESTURBTO - Estratto Urbanistico	1	1
Gestione Area Gioco Bimbi		1 1
AGB - Gestione Area Gioco Bimbi		1 1
Gestione delle Alberate		1 1
ALBERI - Gestione delle Alberate		1 1
Gestione Varianti	2	2
IVAR - Gestione Varianti - Componente gestionale	1	1
IVARG - Gestione Varianti - Componente GIS	1	1
Servizi di egov - Possedere un'automobile	1	1 2
Consultare e pagare le multe	1	1
Presentare ricorso	1	1
SICC - Sistema Informativo Cartografico Comunale	1	4 5
SICCDC - S.I. Cartografico Comunale - DATA CONFIGURATION		1 1
SICCED - Sistema Informativo Cartografico Comunale - EDITING		1 1
SICCMS - S.I. Cartografico Comunale - MAPSERVICES	1	1
SICCPO - Sistema Informativo Cartografico Comunale -		
PORTALE		1 1
SICCVI - Sistema Informativo Cartografico Comunale - VIEWER		1 1
Visualizzatore Cartografico SIT	1	1
VISITOR - Visualizzatore Cartografico SIT	1	1
EDILIZIA E URBANISTICA	8	8
SERVIZI PER L'EDILIZIA PUBBLICA	8	8
DWH Edilizia Residenziale Pubblica	1	1
DWH ERP	1	1
ERP	7	7
ERP - Assegnazione Alloggi	1	1
ERP - Bando Generale	1	1
ERP - Decadenze	1	1
ERP - Emergenze	1	1
ERP - Fondo Sostegno	1	1
ERP - Locare	1	1
ERP - Locare Metropolitano	1	1
FLUSSI DOCUMENTALI E DEMATERIALIZZAZIONE	15	15
ATTI AMMINISTRATIVI	4	4
Atti	2	2

Composizione Atti: Delibere, Determine e consultazione Web	1	1	
Servizio ricerca atti	1	1	
Atti Giudiziari	1	1	
Atti Giudiziari	1	1	
Shared Repository	1	1	
Shared Repository per RIUSO ATOC	1	1	
SERVIZIO DI GESTIONE ARCHIVIO E PROTOCOLLO	11	11	
Acta	5	5	
ACTA - COTO - Back Office	1	1	
ACTA - COTO - Gestione Contenuti	1	1	
ACTA - COTO - Gestione Smistamento	1	1	
ACTA - COTO - Gestione Strutture Archivio	1	1	
ACTA - COTO - Protocollo	1	1	
ADAPTER applicativo per Protocollo Suite su Protocollo Acta	1	1	
Adapter Protocollo Suite	1	1	
Componenti Infrastrutturali	1	1	
Index Ecm-Console; Ecm-Engine (Motore); Index-Design	1	1	
Dynamic Workflow Dashboard (DWD)	1	1	
Dynamic Workflow Dashboard (DWD)	1	1	
GDOC - Sistema di archiviazione e condivisione documenti	1	1	
GDOC - Sistema archiviazione condivisione documenti inform.	1	1	
Piattaforma di BPM (FLUX)	1	1	
BPM Engine FLUX	1	1	
portale doqui.it	1	1	
portale doqui.it	1	1	
GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	4	8	12
FACILITY MANAGEMENT	4	8	12
Assegnazioni		1	1
PASS - Patrimonio		1	1
Banca Dati Disegni		1	1
Banca Dati Disegni		1	1
CMDBuild_ASSET_COTO		1	1
Gestione asset città di Torino		1	1
Consuntivi Patrimoniali		1	1
PTCO - Consuntivi Patrimoniali		1	1
Contratti Attivi PTSI	1		1
Contratti Attivi PTSI	1		1
Fitti Passivi		1	1
PTFP - Fitti Passivi		1	1
Gestione Immobili Residenziali del Patrimonio Comunale		1	1
Gestione Immobili Residenziali del Patrimonio Comunale		1	1
Gestione patrimonio immobiliare terreni PTTT	1		1
PTTT - Patrimonio immobiliare terreni	1		1
Gestione Utenze AEM/SMAT	1		1
PTAM - Gestione Utenze AEM/SMAT	1		1
Gestione Utenze AEM/SMAT Web		1	1
PTAE - Gestione Utenze AEM/SMAT (Web)		1	1
Gestione Utenze Telefoniche		1	1
PTUT - Gestione Utenze Telefoniche		1	1
Patrimonio Fabbricati	1		1

PTCT - Patrimonio Fabbricati Comunali	1			1
LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE	1	2	3	6
GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE	1		2	3
DWH Lavoro			1	1
Datawarehouse Lavoro			1	1
Strumenti decisionali per i Servizi Educativi	1		1	2
Datawarehouse dei servizi educativi	1			1
DWH Indicatore Situazione Economica Equiv			1	1
ISTRUZIONE		2		2
GISE - Gestione dichiarazioni ISEE/CAAF		1		1
GISE - Gestione dichiarazioni ISEE/CAAF		1		1
SISE - Servizi educativi		1		1
SISE - Servizi educativi		1		1
LAVORO			1	1
SPLIT			1	1
SPLIT			1	1
PROCUREMENT		5		5
SERVIZI DI GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI		5		5
APPJ - Approvvigionamenti Java		1		1
APJ - NUOVI APPROVVIGIONAMENTI		1		1
APPROV - Approvvigionamenti Fortè		1		1
Acquisti Comune di Torino - Approvvigionamenti		1		1
APPWEB - Richieste Materiali Servizi Ente		1		1
RMSE - Richieste Materiali servizi Ente		1		1
Economato Magazzino		2		2
Magazzino		1		1
Magazzino vestiario		1		1
SERVIZI AL PERSONALE		9		9
SERVIZI DECISIONALI		2		2
RAP ALTRE PROCEDURE		1		1
RAP DWH DIRITTO AL PASTO		1		1
Reportistica su Risorse Umane		1		1
Reportistica BDC		1		1
SERVIZI ORGANIZZATIVI		1		1
UPC		1		1
UPC - POLIZIA MUNICIPALE		1		1
SERVIZIO CONTABILITÀ ECONOMICA		1		1
Stipendi		1		1
CASELLARIO PENSIONATI		1		1
SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA		1		1
HR		1		1
INFORU		1		1
SERVIZIO RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE		4		4
RAP ALTRE PROCEDURE		1		1
FUNZIONALITA' STAMPA CARTOLINE		1		1
Reportistica su Risorse Umane		1		1
Reportistica su Assenteismo		1		1
UPC		2		2
INTEGRAZIONE UPC/RAP		1		1
INTERFACCIA UPC/GESP		1		1

SERVIZI AL PERSONALE	1	1	
DEMATERIALIZZAZIONE DOCUMENTI DEL PERSONALE	1	1	
Rilevazione infortuni del personale	1	1	
INAIL denuncia on line	1	1	
SERVIZI CONTABILI E CONTROLLO DI GESTIONE	14	14	
BILANCIO E RAGIONERIA	13	13	
Bilsvr-Servizi Applicativi Bilancio	1	1	
Bilsvr	1	1	
Consultazione mandati di pagamento via Internet	1	1	
INTMAN - Consultazione mandati di pagamento (Torino facile)	1	1	
Contabilità Analitica : gestione e reporting	2	2	
Contabilità analitica Componente C	1	1	
Sistema di query e reporting Contabilità analitica	1	1	
Contabilità finanziaria	1	1	
BITC - Contabilità finanziaria	1	1	
Contabilita IVA	1	1	
IVAC - Contabilita IVA	1	1	
Firman - Mandati informatici Unimoney	1	1	
Firman - Mandati informatici Unimoney	1	1	
INBE - Inventario Beni mobili	1	1	
INBE - Inventario Beni mobili	1	1	
Interbil: Interr. Bilancio Intranet	1	1	
Interbil: Interr. Bilancio Intranet	1	1	
MUTC - Mutui	1	1	
MUTC - Mutui	1	1	
PRODEC - Proposte decentrate	1	1	
PRODEC - Proposte decentrate	1	1	
Sistema di monitoraggio stato debitorio della città	2	2	
Back-end aggiornamento dati monitoraggio stato debitorio	1	1	
Reportistica monitoraggio stato debitorio	1	1	
CONTABILITÀ DIVISIONALE	1	1	
Sistema Contabilità Divisionale	1	1	
Sistema Contabilità Divisionale	1	1	
SERVIZI DECISIONALIE STATISTICI	2	2	
SERVIZI PER L'OPEN-GOV, DECISIONALI, TRASPARENZA E SMART-DATA	2	2	
Cruscotto di accesso alle informazioni censuarie	1	1	
Cruscotto di accesso alle informazioni censuarie	1	1	
Ufficio Statistico	1	1	
Motore Statistico su Anagrafe e Stato civile (MOST)	1	1	
SERVIZI FORMAZIONE	1	1	
FORMAZIONE IN RETE	1	1	
INFORMA-TO Piattaforma e-Learning	1	1	
INFORMA-TO Istanza Moodle per Citta di Torino	1	1	
SERVIZI PER L'OPEN-GOV, DECISIONALI, TRASPARENZA E SMART-DATA	2	16	18
SERVIZI DECISIONALI E STATISTICI	2	16	18
Archivio dati storici provenienti da mainframe	6	6	
Dati Storici - Atti Amministrativi	1	1	
Dati Storici - Commercio	1	1	
Dati Storici - Personale HORA	1	1	

Dati Storici - Servizi Educativi		1	1
Dati Storici - Tributi CIMP		1	1
Dati Storici - Tributi COSAP		1	1
AUGE		1	1
AUGE		1	1
Catalogo on line del SIC		1	1
Catalogo on line del SIC		1	1
Componente trasversale normalizzazione indirizzi	1		1
Componente di Postalizzazione (Normalizzazione Indirizzi)	1		1
Componente trasversale per la vestizione anagrafica	1		1
Bonifica e riconoscimento in fonte del soggetto	1		1
Data Mart Trasversale		7	7
Data Mart Anagrafe - back end		1	1
Data Mart Contribuenti - back end		1	1
Data Mart Imprese - back end		1	1
Data Mart Pensioni INPS - back end		1	1
DM Trasversale - Front end Enterprise Guide		1	1
DM Trasversale - Query e Reporting		1	1
Servizi Data Mart Catasto		1	1
Statiche Contact Center Comune di Torino		1	1
Reportistica Statistiche Contact Center Comune di Torino		1	1
SICUREZZA	3	14	17
Gestione processo sanzionatorio delle violazioni al codice della strada ed ai regolamenti comunali	3	14	17
Applicativo Traffic (ex MAPS) (Applicativi Terze Parti)	1		1
Applicativo Traffic (ex MAPS)	1		1
CSU - Cruscotto Sicurezza Urbana		1	1
CSU - Cruscotto Sicurezza Urbana		1	1
DWH Polizia Municipale	1	1	2
DWH Verbal Code della Strada (VCDS)	1		1
DWH Verbal e Regolamenti Comunali (VRC)		1	1
Gestione Auto Abbandonate		1	1
PMGAA - Gestione Auto Abbandonate		1	1
Gestione Cassa Polizia Municipale		1	1
PMGCV - Gestione Cassa Polizia Municipale		1	1
Gestione Contenzioso sanzioni		1	1
PMCNT - Gestione Contenzioso sanzioni		1	1
Gestione Profili Polizia Municipale		1	1
PMCOM - Gestione Profili Polizia Municipale		1	1
Gestione Sequestri		1	1
PMSEQ - Gestione Sequestri		1	1
Permessi di circolazione ZTL	1		1
ZTL - Permessi di circolazione ZTL	1		1
Polizia Giudiziaria		1	1
PMPOG - Polizia Giudiziaria		1	1
Ufficio Notifiche Atti		1	1
PMUNA - Ufficio Notifiche Atti		1	1
Verbal Code della Strada		4	4
PMGSP - Stampe Personalizzate		1	1
PMJDC - Servizio Scansione Multe		1	1
PMJDC-Visualizzazione immagini		1	1

PMVCS - Verbali Codice della Strada	1	1
Verbali Regolamenti Comunali	1	1
PMVRC - Verbali Regolamenti Comunali	1	1
SOCIO ASSISTENZIALE	1	1
SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE SOCIOASSISTENZIALE	1	1
Interoperabilita' dati PAI Comune di Torino-ASL TO1-ASL TO2	1	1
Gestione PAI	1	1
SOCIO ASSISTENZIALE	7	7
SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE SOCIOASSISTENZIALE	7	7
CBA (Consultazione Banche Dati Servizi Sociali)	1	1
CBA (Consultazione Banche Dati Servizi Sociali)	1	1
DWH - Servizi Sociali	3	3
DW Servizi Sociali (assistenza)	1	1
DWH - Analisi economica	1	1
DWH Analisi non economica	1	1
Gestione Istituti d'accoglienza (Applicativi Terze Parti)	1	1
Gestione Istituti d'accoglienza	1	1
GSA - Gestione Socio Assistenziale	1	1
GSA - Gestione Socio Assistenziale	1	1
LETU - Legge Turco	1	1
LETU - Legge Turco	1	1
TERRITORIO	5	12
SERVIZI SPECIALISTICI TERRITORIALI	5	12
AliceGestione Lavori (GL)	1	1
AliceGestione Lavori (GL)	1	1
CTGNUI - GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI		1
CTGNUI: GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI		1
CTSERV - Servizi applicativi di base	1	1
CTSERV: SERVIZI APPLICATIVI DI BASE	1	1
Data Mart Trasversale		1
Data Mart Toponomastica - back end		1
DW Alice Monitor		1
Dw Alice Monitor		1
DW PTIC		1
DWPTIC		1
DWH Lavori Pubblici		1
DWH - Permessi per la manomissione del suolo pubblico		1
DWH SICC		1
DWH SICC		1
Elenco Prezzi		2
ELPR - Elenco Prezzi - Gestione		1
ELPR WEB - Elenco Prezzi - Visualizzazione (WEB)		1
Gestione Interventi	1	2
SIGI - Bolle manomissione del suolo pubblico	1	1
SIGI - Catasto Reti Tecnologiche		1
SIGI - Regia Cantieri		1
GTGEO - GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA		1
GTGEO: GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA		1
MONITOR_PMLP	1	1
MONITOR_PMLP	1	1

MTBATCH - PROCEDURE BATCH FRUITORI	1			1
MTBATCH: PROCEDURE BATCH FRUITORI	1			1
Programmazione Triennale Investimenti		1		1
PTIC - Programmazione Triennale Investimenti		1		1
WEB E MULTIMEDIA	10			10
SITI, PORTALI, SOCIAL, MULTIMEDIA E MOBILE	10			10
Istanza wordpress per Cimiteri Torino	1			1
Istanza wordpress per Cimiteri Torino	1			1
Portale Bandi	1			1
Portale Bandi della Città di Torino	1			1
Servizi di EGOV - Servizio al cittadino - demografia	1			1
Servizio di Autocertificazione (Torino facile)	1			1
Servizi WEB	3			3
app Torino 2015 versione iOS	1			1
InformaTO - app android per la consultazione dei feed rss	1			1
InformaTO - app iOS per la consultazione dei feed rss	1			1
Sistema prenotazioni impianti sportivi con carte prepagate	1			1
Gestione prenotazioni impianti sportivi con carte prepagate	1			1
SITI WEB Comune di Torino	1			1
SITI WEB Comune di Torino	1			1
Sito Web della Città di Torino: www.comune.torino.it	1			1
Sito Web della Città di Torino: www.comune.torino.it	1			1
Torino Facile: www.torinofacile.it	1			1
Torino Facile: www.torinofacile.it	1			1
Totale complessivo	14	227	55	296

2. ALLEGATO 2- ELENCO APPLICATIVI AREA OFFICE AUTOMATION CON CONGELAMENTO PARZIALE O TOTALE

Ambito / Servizio di business /Componente di applicativo	Tipo congelamento	Supporto attivabile con
COMUNICAZIONE E ACCESSO		
<i>IDENTITÀ DIGITALE</i>		
Interfaccia Winnie	parziale (attivo per collegamento a GCC)	
DEMOGRAFIA		
<i>NAO - NUOVA ANAGRAFE OPEN</i>		
ARC - Gestione archivio richieste certificati anagrafici	già congelato anni precedenti	
AVE - Gestione archivio validità espatrio C.I.	parziale (usato in modo continuativo)	Casella mail CSI: gestionedemog.aa@csi.it
SPE - Spazi propaganda elettorale	totale	
FACILITY MANAGEMENT		
<i>GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE</i>		
ASC - Impianti di Sollevamento ad uso civile ed industriale	attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno	Soc. Automata, tecnico@automataspa.it tel. 011-382.88.04
LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE		
<i>ISTRUZIONE</i>		
BST - Borse di Studio	parziale (attivo nei mesi gennaio-febbraio e giugno-luglio)	Casella mail CSI: serviziosise@csi.it
PROCUREMENT		
<i>SERVIZI DI GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI</i>		
GAA - Gestione Gare e Appalti	attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno	Soc. Sintesi, servizio assistenza clienti 011-3828939 (Resp. di prodotto Erika Aliano)
SERVIZI AL PERSONALE		
<i>SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA</i>		
PSI - Permessi Sindacali	Totale	
RIN - Rilevazione infortuni del personale	Totale	
SCM - Archivio insegnanti scuole materne	Totale	
SPP - Servizio protezione prevenzione	Totale	
<i>SERVIZIO RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE</i>		
TUR- Gestione turni tecnici comunali	Totale	
SERVIZI CONTABILI E CONTROLLO DI GESTIONE		
<i>BILANCIO E RAGIONERIA</i>		

AGU - Archivio guasti centralino comunale	Totale	
CSS - Cassa Circostrizionale	Totale	
DECENTRAMENTO		
ARN - Archivio Nomine	Totale	
CAM - Canile Municipale	Totale	
GCC - Gestione Consiglio Circostrizionale (ex L.816) (*)	Parziale (attivo per elaborazione mensile cedolini)	Casella mail CSI: gestione.spc@open@ csi.it
GEP - Gettoni di presenza Commisioni Consiglieri	Totale	
GRD - Graduatorie Soggiorni	parziale	Casella mail CSI: gestione.spc@open@ csi.it
ISP - Ingiunzioni - Spoleto new	totale	
ORI - Oggetti rinvenuti	attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno	Soc. Automata, tecnico@automataspa. it tel. 011-382.88.04
PAL - Pratiche affari legali (avvocatura)	attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno	Soc. Tecnolink Tel. 011-3999350 (Resp. di prodotto Antonio Cappiello)
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	

(*) richiede Winnie come componente applicativa di avvio, quindi anche Winnie verrà parzialmente congelato