



CITTA' DI TORINO



DL 1  
alla deliberazione  
2017 6459/27

REPERTORIO

N. \_\_\_/2017

IL DIRIGENTE D'AREA  
Dr. GIANFRANCO PRESUTTI

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

Tra

La Città di Torino con sede in Torino, Piazza Palazzo di Città - 1 (C.F. 00514490010), nella persona del Dott. Gianfranco PRESUTTI, nato a Torino l'8 agosto 1961, in qualità di Dirigente di Area presso la sede del Comune (nel seguito Città)

e

Il CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo, con sede in Torino Corso Unione Sovietica, 216 (C.F. 01995120019), nella persona del Dott. Marco Perotto, nato a Torino il 1° luglio 1969, in qualità di Procuratore Speciale (giusta procura rogito Notaio Stucchi in Carmagnola - Rep. n. 10021/6650 del 08.05.2015) presso la sede del Consorzio, (nel seguito CSI)

**PREMESSO CHE**

- il Consorzio per il Sistema Informativo è stato istituito con L.R. Piemonte del 4 settembre 1975, n. 48, con la finalità generale di “mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziati, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa” (art. 3 L.R. n. 48/75);
- ai sensi dello Statuto, il CSI è un consorzio che costituisce ente strumentale, nonché struttura in house, degli Enti consorziati, i cui interessi rappresentano le funzioni – con riferimento all’ambito di competenza– oggetto dell’attività consortile;
- il CSI, in ragione del conferimento operato dagli Enti consorziati attraverso la sua costituzione, agisce quale ente direttamente incaricato ad operare in loro vece nell’ambito dei Sistemi Informativi;
- il CSI, con Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all’atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n. 5103 ha deliberato la modifica all’articolo 1 comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- l’Assemblea del CSI ha approvato le modifiche allo Statuto in data 06 novembre 2017;
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4, 5, 7 e 8 le finalità, le attività istituzionali, i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati e le modalità di esercizio del controllo analogo;
- in particolare lo Statuto del CSI all’art. 4 comma 2 lettera a) stabilisce che il CSI progetta, sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Regionale, nonché i sistemi informativi degli Enti consorziati, in coerenza con gli indirizzi degli Enti preposti alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, ove applicabili;
- in particolare all’art. 4 comma 2 lettera d) prevede che il CSI realizza e gestisce reti ed impianti funzionali all’erogazione dei servizi, anche nell’interesse generale che gli Enti consorziati mettono a disposizione di cittadini ed imprese;
- l’art. 4 comma 4 dello Statuto del CSI prevede che il CSI opera in via prevalente a favore dei propri Enti consorziati e che oltre l’80% del suo fatturato è conseguito nello



- svolgimento dei compiti ad esso affidati dagli Enti Consorziati;
- il CSI è ente strumentale di tutti i suoi consorziati (enti pubblici, enti strumentali interamente pubblici – entrambi anche in forma associata – e società a totale partecipazione pubblica) i quali esercitano nei suoi confronti il controllo analogo fra l'altro attraverso la nomina diretta di loro rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione; l'art. 5, comma 2, dello Statuto prevede inoltre che il Consorzio eserciti le attività che gli Enti consorziati intendono ad esso conferire per una gestione unitaria, uniforme, associata o semplificata delle funzioni e servizi a carattere istituzionale;
  - ai sensi dell'articolo 7 comma 1 dello Statuto del CSI, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla L.R. 4.9.1975 n. 48, dalla L.R. 15.3.1978 n. 13 e dall'art. 4 dello Statuto;
  - l'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI stabilisce che: "I servizi e/o le forniture di cui al precedente comma 1 sono definiti in un documento (Catalogo e Listino dei servizi del CSI), contenente la descrizione delle caratteristiche dei servizi e/o delle forniture, delle modalità di realizzazione e dei criteri di quantificazione dei corrispettivi;
  - l'art. 7, comma 5, dello Statuto del CSI stabilisce che i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati sono regolamentati da convenzioni quadro, laddove la dimensione e la durata del rapporto di fornitura lo rendano necessario e/o il consorziato lo richieda, e da atti di affidamento dei servizi oggetto di specifici preventivi da parte del Consorzio;
  - i presupposti per l'affidamento di attività in regime di "in-house providing" risiedono:
    - o negli artt. 5 e 192 del D. Lgs. N. 50 del 18 aprile 2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici);
    - o nelle Linee guida n. 7 recanti "Linee guida per l'iscrizione nell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in-house previste dall'art. 192 del D.Lgs 50/2016" approvate dal Consiglio dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione con Delibera n. 235 del 15 febbraio 2017 e nei successivi comunicati del Presidente dell'Autorità del 10 maggio, del 5 luglio, del 25 ottobre e del 29 novembre 2017 che prorogano i termini per l'attivazione dell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti dei propri organismi in-house;
    - o nella Delibera ANAC 20 settembre 2017 n. 951 pubblicata su GURI n. 236 del 9 ottobre 2017 entrata in vigore il 10 ottobre 2017 di aggiornamento delle suddette Linee guida;
    - o in quanto previsto all'art. 4 comma 4 dello Statuto del CSI;
  - ai sensi dell'art. 5 comma 5 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., gli Enti consorziati esercitano un controllo congiunto sul CSI;
  - la Delibera ANAC 951/2017 prevede all'art. 4.1 che la domanda di iscrizione al suddetto elenco debba avvenire, pena di inammissibilità, a cura del Responsabile dell'Anagrafe delle Stazioni Appaltanti (RASA), su delega delle persone fisiche deputate ad esprimere all'esterno la volontà del soggetto richiedente;
  - con lettera prot. n. 16924 del 19 ottobre 2017 il Direttore Generale del CSI su indicazione di Regione Piemonte ha richiesto a tutti gli Enti consorziati di far pervenire la suddetta delega entro il 28 ottobre 2017 all'attenzione del RASA dell'amministrazione regionale;
  - in data 23 ottobre 2017 con lettera prot. n. 8125 la Città ha inviato la suddetta delega al RASA dell'amministrazione regionale;
  - in data \_\_\_\_\_ il RASA ha presentato domanda di iscrizione del CSI nell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in-house previste dall'art. 192 del D.Lgs 50/2016 in via telematica;



CITTA' DI TORINO



- ai sensi dell'art. 9 punto 2 della Deliberazione dell'ANAC n. 951/2017, a far data da tale momento la presentazione della domanda di iscrizione costituirà presupposto legittimante l'affidamento in house;
- l'art. 8 comma 2 dello Statuto prevede che gli enti consorziati esercitino il controllo analogo anche mediante l'eventuale costituzione di un tavolo di coordinamento inter-enti con compiti di organizzazione dell'azione di tale controllo tra gli stessi;
- il Presidente del Consiglio dei Ministri ha approvato il 31 maggio 2017, ai sensi dell'art. 1, comma 513 l. stabilità 2016, il piano triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione, predisposto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), cui la Città dovrà conformarsi; in conseguenza dell'approvazione dei suddetti provvedimenti, la Città si riserva, fin d'ora, di comunicare formalmente al CSI ulteriori direttive in deroga o in addenda alla presente Convenzione;
- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi;
- la Città è Ente consorziato sostenitore del CSI può procedere –in ragione di quanto sopra - all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e di quanto previsto dallo Statuto, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio come ivi riconosciute e richiamate;
- l'art. 10 del D.P.R. 633/1972 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" individua le operazioni esenti IVA;
- la Legge Finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n.133 del 2008 ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009 ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 5/E del 17 febbraio 2011 ha fornito ulteriori chiarimenti in merito al regime di esenzione per le prestazioni di servizi rese da consorzi o società consortili ai propri consorziati o soci (art. 10, secondo comma, D.P.R. n. 633 del 1972);
- la Città ed il CSI hanno sottoscritto in data 18.05.2017 la "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per le prestazioni di servizi in regime di esenzione IVA" valevole per l'anno 2017;
- la Città con nota prot. n. 001397 04.70.2 del 30.03.2017 ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2017;
- il dettaglio dei servizi oggetto della presente Convenzione è contenuto negli Allegati Tecnici che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto;
- il CSI si impegna a fornire i prezzi di riferimento dei servizi non appena disponibili;
- il testo della presente Convenzione è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale \_\_\_\_\_, n. mecc. \_\_\_\_\_;
- La Città, nella persona del responsabile dell'esecuzione come individuato nella presente Convenzione, si impegna a verificare l'elenco dei servizi in base alle proprie esigenze e a valutarne la congruità economica, relativamente all'oggetto ed al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di efficienza, economicità e di



CITTA' DI TORINO



qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche (come disposto dal comma 2, dell'art. 192, del D.Lgs. 50/2016). A tal fine per ciascun affidamento viene predisposta dal responsabile (CTE/PTE) una apposita Relazione (intitolata "Attestazione della congruità dei servizi") che specifichi le verifiche sulla congruità ai sensi del citato art. 192, c. 2. In caso di mancata congruità CSI e Città coopereranno per la modifica dei termini della fornitura al fine di renderla congrua. In ogni caso, è sempre fatta salva la facoltà da parte della Città di acquisire sul mercato la fornitura, secondo le procedure previste dal D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

#### **DATO ATTO CHE**

- i servizi oggetto della presente convenzione sono erogati nel quadro definito dall'art. 68 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.;
- i diritti di proprietà e/o sfruttamento del sw, in accordo a quanto stabilito dalla Deliberazione Consiglio Comunale n. 2015 06757/027 del 17/12/2015, sono stati congiuntamente definiti da Regione Piemonte, Città Metropolitana e Città di Torino con comunicazione inviata al CSI in data 20.06.2016 (prot. n. 981);
- il Consiglio di Amministrazione del CSI, coerentemente a quanto indicato all'art. 7, comma 2 dello Statuto approva ed aggiorna il "Catalogo e listino dei servizi del CSI" inviato a tutti gli Enti consorziati;
- il citato "Catalogo e Listino dei servizi del CSI" ha come obiettivo un processo di evoluzione, apparso necessario a seguito delle risultanze delle attività di benchmarking sui servizi resi dal CSI, ridefinendo le sue principali componenti dei servizi erogati al fine di:
  - a) verificare l'allineamento al mercato di riferimento dei servizi erogati da CSI e consentire il confronto con il mercato di riferimento e con le condizioni previste da convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o soggetti aggregatori o disponibili sul MEPA per servizi analoghi;
  - b) migliorare la chiarezza e leggibilità delle stime economiche, favorendo la correlazione dei costi dei servizi con le effettive esigenze dell'Amministrazione, ed i livelli quali-quantitativi di servizio acquistati con le tariffe unitarie dei servizi stabilite e gli elementi di costo che le determinano;
  - c) migliorare il controllo dei costi effettivi dei servizi erogati mediante il monitoraggio adeguato dei volumi di servizio e dei livelli di qualità effettivamente erogati;
  - d) verificare l'allineamento dell'offerta CSI alle effettive esigenze dell'Amministrazione.

#### **Tutto ciò premesso si conviene quanto segue: PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

#### **Art. 1 Programmazione, indirizzi, impegni e controlli**

1. LL Città di Torino, coerentemente con quanto indicato in premessa, riconosce il CSI quale proprio ente in house e strumentale in ambito informatico, in coerenza con le funzioni riconosciutegli ed attribuitegli all'atto di consorzio ovvero con la presente Convenzione, nonché in coerenza con le funzioni strumentali attribuite allo stesso CSI dalla legge costitutiva e dal suo Statuto, qui integralmente richiamati e fatti propri. In ogni caso, gli specifici affidamenti oggetto di Configurazioni Tecnico Economiche (nel seguito CTE) e Proposte Tecnico Economiche (nel seguito PTE) devono essere oggetto di preventiva valutazione ai sensi dell'art. 192, c. 2 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i.. Gli atti di affidamento saranno pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente in formati aperti (art. 192, c. 3 D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.).



CITTA' DI TORINO



2. La Città, coerentemente con quanto sopra indicato e secondo quanto meglio dettagliato all'art. 8 dello Statuto del CSI, esercita altresì il controllo analogo sul CSI, anche mediante gli specifici strumenti di controllo dei servizi così acquisiti, come di seguito precisati, ivi compreso lo Steering Committee di cui al successivo comma 7. Il CSI si impegna a trasmettere la documentazione prevista dallo Statuto e a definire formalmente e mettere in atto procedure adeguate a garantire i flussi informativi al fine di consentire alla Città l'esercizio del controllo analogo, anche attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di condivisione in rete. E' facoltà della Città far pervenire al CSI eventuali rilievi e/o indicazioni di indirizzo sulla documentazione di cui sopra che abbiano rilevanza sui servizi e/o forniture che il CSI eroga alla stessa.
3. La Città riconosce che il Patto Consortile che la lega al CSI, unitamente agli altri soggetti consorziati, rappresenta la volontà di mettere a fattor comune un interesse condiviso di innovazione tecnologica ed organizzativa, così da ottenere vantaggi in termini economici e realizzativi per tutti gli Enti consorziati; in particolare, la Città riconosce al CSI il valore aggiunto di gestione evoluta di sistemi informativi complessi, con modalità tali da garantire economie di scale, efficienze e efficacia operativa non altrimenti raggiungibili.
4. Sempre nell'ottica di quanto sopra esposto, la Città, al fine di valorizzare gli asset consortili nei termini e nelle forme consentite dalla legge e determinate nelle sedi competenti, si rende disponibile a regolamentare – con separato atto approvato dal competente organo della Città – modalità di trasferimento, anche solo temporaneo, degli asset e del know how di titolarità o co-titolarità della Città medesima che risultano nella disponibilità del CSI per il perseguimento delle finalità consortili oltre che per l'esecuzione delle attività di cui alla presente Convenzione.
5. La Città partecipa fattivamente quindi, anche mediante il corretto esercizio del potere di controllo analogo che le spetta, alle funzioni di indirizzo e controllo per favorire la crescita e la valorizzazione del CSI quale Ente al servizio proprio e di tutti gli Enti consorziati. La Città definisce gli strumenti e le misure idonee a consentire il controllo sulla gestione di CSI, come anche di seguito precisato, relativamente alle attività affidate, stimolando processi di miglioramento, sia sul piano dell'organizzazione amministrativa e delle attività gestionali, promuovendo l'analisi dei costi, del rendimento della gestione e delle decisioni organizzative del servizio reso. La Città esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti. Il CSI si impegna a sua volta a coinvolgere adeguatamente la Città nelle attività alla stessa destinate, assicurando la massima trasparenza e condivisione nella gestione delle stesse.
6. In analogia a quanto stanno effettuando gli Enti consorziati, il CSI si impegna a realizzare gli interventi di spending review interna, e a riferire sui risultati conseguiti allo Steering Committee di cui al comma seguente.
7. Per le finalità di cui ai precedenti commi 4, 5 e 6, le Parti attivano uno Steering Committee, la cui composizione e modalità operative sono definite in apposito documento, come ulteriore e specifico strumento tramite cui la Città può esercitare con maggiore efficacia il controllo analogo, anche con riferimento agli specifici servizi affidati al CSI. Detto strumento ha lo scopo di definire e condividere una maggiore pianificazione ed una conseguente migliore programmazione delle attività finalizzate ad obiettivi di innovazione, efficacia, qualità ed efficienza. La Città esercita le funzioni del controllo analogo previste in caso di affidamenti in-house anche attraverso lo strumento dello Steering Committee. Lo Steering Committee individua altresì la documentazione interna del CSI cui accedere, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali, ritenuta utile a favorire la trasparenza dell'attività, garantendone parimenti la riservatezza dei contenuti. In particolare, CSI si impegna a mettere a disposizione dello Steering i dati sugli approvvigionamenti utilizzati per l'erogazione dei servizi alla Città stessa.



8. Se richiesto dalla Città le parti, nell'ambito del Tavolo di Gestione della Convenzione, individuano ogni anno, a valle dell'approvazione del Documento Unico di Programmazione della Città, specifici obiettivi in carico al CSI per il tramite del Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione, ai quali CSI si impegna di uniformare il proprio sistema di valutazione delle performance dei titolari di specifiche responsabilità interne riferite a tali obiettivi.
9. La Città individua, in coerenza con la propria programmazione complessiva, le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e assegnando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti anche su base pluriennale.
10. La Città riconosce altresì il CSI quale proprio partner organizzativo e tecnico nell'ambito di eventuali progetti di riuso software ex art. 69 e segg. del CAD (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.) con altre Pubbliche Amministrazioni, in coerenza con le funzioni istituzionali allo stesso attribuite.

#### **Art. 2 Finalità e oggetto**

1. La presente Convenzione disciplina, nel rispetto della normativa e degli orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto dalla Città al CSI, nell'ambito dell'affidamento dei servizi in regime di esenzione IVA, rientranti tra le finalità del CSI.
2. I servizi erogati dal CSI perseguono l'obiettivo di garantire l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi informativi degli Enti consorziati, nonché con il sistema informativo della P.A. italiana.
3. La presente Convenzione, in particolare, ha ad oggetto i servizi indicati negli Allegati tecnici; essi dovranno essere verificati e congruiti dalla Città, in particolare per quanto previsto dalla vigente normativa (art. 192 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., e art. 1, commi 512-516 L. 208/2015 e s.m.i.).
4. E' esclusa in ogni caso dalla presente convenzione la fornitura/cessione di beni (fatti alvi i casi in cui gli stessi siano accessori alla prestazione del servizio) oggetto di separati atti negoziali, ai quali non è applicabile l'esenzione IVA.
5. Il CSI dovrà erogare i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione della Città risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni affidate e, qualora ritenuto necessario, operanti presso le sedi della Città, secondo i termini e le modalità contenute in tutti i documenti di cui al precedente punto 3 del presente articolo.
6. Il CSI dovrà erogare i servizi in sviluppo adottando metodologie agili ovvero iterazioni con l'ente e rilasci incrementali a tempistiche definite.
7. ~~Il CSI persegue l'obiettivo di una costante riduzione del costo della CTE a favore di investimenti per nuovi servizi digitali.~~
- 8.

#### **Art. 3 Normativa rilevante**

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

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

1. In ogni caso di acquisizione esterna di servizi il CSI si atterrà alle previsioni del D. Lgs.



18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. nonché, ove applicabile, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

2. LL'eventuale affidamento di consulenze e di collaborazioni avverrà nell'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni vigente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.
3. Città e CSI si atterrano, per tutti gli aspetti di pertinenza della presente Convenzione, a quanto disposto dalla L. 190/2012 in materia di anticorruzione e trasparenza.

## PARTE SECONDA DISPOSIZIONI PARTICOLARI

### Art. 5 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

1. Coerentemente con gli indirizzi e le linee programmatiche di evoluzione del sistema informativo della Città, CSI propone la definizione delle attività annuali entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. La Città, sulla base delle proprie esigenze, individua le attività che intende conferire al CSI in un documento denominato "Programma di Attività", redatto su base annuale con proiezione pluriennale, da trasmettersi al CSI entro il mese di ottobre di ciascun anno. Tale Programma definisce gli obiettivi da perseguire attraverso il CSI, nonché la stima delle risorse economiche da impiegare a tal fine come indicato all'art. 7 comma 3 dello Statuto.
3. CSI, sulla base delle esigenze espresse dalla Città, predispone ogni anno, per l'esercizio successivo, un documento di previsione annuale e pluriennale dei relativi costi presunti denominato "Piano dei Servizi". Tale documento costituisce elemento utile per la Città al fine delle previsioni di bilancio annuale e pluriennale.
4. Sulla base delle sopra citate previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni della Città.
5. Le esigenze della Città sono definite nei seguenti documenti:

- CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE) DELL'ENTE

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

- da un documento a redazione congiunta tra Città e CSI, che verrà sottoposto all'approvazione del Tavolo di Gestione della convenzione di cui all'art. 19. Nel documento vengono individuati gli obiettivi di miglioramento dei servizi previsti nella CTE nonché la proposta di azioni migliorative volte al contenimento dei costi e/o al miglioramento dei Service Level Agreement (SLA) dei servizi in continuità;
- da una approfondita relazione con la descrizione delle attività e dei servizi realizzati nell'ambito della CTE relativa all'anno precedente, con dati quantitativi sulle attività svolte;
- da una o più relazioni tecniche di confronto tecnico – economico di cui al successivo art. 6, comma 4.

- PROPOSTE TECNICO ECONOMICHE (PTE)

In questi documenti vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi di sviluppo ed i servizi ad hoc individuati nel corso dell'anno, nonché viene definito il piano temporale di lavoro. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita



richiesta della Città secondo lo schema dell'*Allegato 3*. La redazione delle PTE di importo inferiore ad € 100.000=, se concordato con la Città, potrà avvenire utilizzando uno schema semplificato. Le PTE di importo pari o superiore ad € 100.000= possono essere precedute da uno studio di fattibilità in grado di produrre tutti gli elementi di valutazione di cui allo schema *Allegato 3*. Nel caso di progetti di rilevante complessità, lo studio di fattibilità può a sua volta essere oggetto di una specifica PTE. Le PTE sono integrate da una relazione di confronto tecnico – economico di cui al successivo art. 6, comma 4.

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

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

1. Le modalità di offertazione e stima dei costi sono definite annualmente nel documento di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI (Catalogo e Listino dei servizi del CSI, allegato allo schema di Convenzione). In suddetto documento sono anche definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi e la modalità di quantificazione dei corrispettivi.
2. Nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., e le stime economiche a preventivo, espone per i servizi di cui alla presente Convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi proposti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato, anche come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013. Il CSI dovrà pertanto preventivamente fornire alla Città tutti gli elementi utili al confronto tra i preventivi esposti e i prezzi di mercato, confronto che dovrà avvenire a parità di condizioni tecnico-economiche, tenuto conto altresì del regime fiscale applicato. L'affidamento al CSI potrà avvenire previa verifica da parte della Città che le condizioni offerte siano complessivamente congrue, a parità di servizi offerti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza. In caso di mancanza di congruità tra il preventivo esposto dal CSI e le condizioni di mercato, il CSI si impegna sin d'ora ad intraprendere azioni correttive finalizzate ad adeguare le stime economiche a quelle di riferimento. Analogamente il CSI si obbliga a monitorare in itinere il servizio e a proporre, in modo tempestivo, i correttivi necessari a rispettare i parametri sopra individuati.
3. Il CSI s'impegna, con le modalità di cui ai commi 512 e 513, al rispetto dei limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della legge di stabilità 2016, concordando con la Città le modalità di raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa.
4. In sede di offerta (CTE e PTE) il CSI predisporrà una o più relazioni tecniche di comparazione tra i propri servizi e quelli disponibili sul mercato, in particolare tramite Centrali di committenza nazionali o regionali, atta a supportare le verifiche di congruità ex art. 192 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., di competenza degli uffici della Città che effettuano l'affidamento dello specifico servizio.
5. L'affidamento formale delle attività da parte della Città al CSI avverrà con uno o più atti formali di approvazione della CTE/PTE e relative assunzioni di impegno di spesa comunicata in forma scritta al CSI da cui risultino gli estremi e il dispositivo dei provvedimenti.
6. Per i servizi in continuità di cui all'art. 5 comma 3 l'affidamento può anche essere



CITTA' DI TORINO



frazionato su base mensile, con l'obbligo della sua formalizzazione prima dell'erogazione effettiva dei servizi, anche in caso di eventuale esercizio provvisorio del bilancio; eventuali rimodulazioni intervenute in corso d'opera non pregiudicano il riconoscimento dei costi sostenuti dal CSI fino alla condivisione della rimodulazione stessa, che sarà comunque preceduta dalle verifiche ex art. 192, c.2 del D.Lgs. 50/2016;

7. Per i progetti e i servizi non in continuità per i quali sussista l'incompatibilità tra scadenze normative che impongono adeguamenti ai sistemi gestiti dal CSI ovvero esigenze straordinarie e motivate dell'Ente, e i tempi amministrativi necessari alla Città per la predisposizione dei relativi affidamenti, la Città può richiedere l'avvio delle attività anche in assenza di formale affidamento garantendo al CSI la facoltà di addebitare i costi sostenuti come aggiuntivi rispetto a quelli relativi ai servizi in continuità fino al formale affidamento degli Stessi.
8. La Città corrisponderà al CSI per ciascuno degli affidamenti, il valore economico determinato nella specifica CTE o PTE, preventivamente congruiti dalla Città, e pari alla copertura dei costi sostenuti da CSI sulla base dei costi definiti nel catalogo servizi e nel modello di contabilità industriale deliberato dal Consiglio di Amministrazione e trasmesso alla Città stessa.
9. Con riferimento all'erogazione dei servizi che non hanno soluzione di continuità (CTE), la Città trasmetterà entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di erogazione il budget di spesa disponibile, indicando puntualmente i servizi che intende confermare. Entro il successivo 31 dicembre, la Giunta comunale sulla base della valutazione di impatto su attività degli uffici e servizio pubblico delibera il perimetro di attività erogate dal CSI al fine del rispetto del budget di spesa disponibile e autorizza conseguentemente il CSI a sospendere la gestione dei servizi oggetto di eventuale riduzione. In assenza delle indicazioni sopraindicate il CSI darà continuità ai servizi alle stesse condizioni del precedente esercizio, con conseguente addebito dei costi alla Città.

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

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

#### **Art. 8 Modalità di rendicontazione e fatturazione**

1. Il CSI garantisce che il processo di rendicontazione avverrà con la massima trasparenza, sulla base di modelli di rendicontazione standard ridefiniti nel corso del processo di revisione di cui alle premesse, ed eventualmente adattati alle esigenze specificatamente condivise con l'Ente.
2. La rendicontazione, secondo quanto previsto dal Documento ex art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI, si svilupperà attraverso la Rendicontazione economica e il monitoraggio dell'avanzamento attività e previsioni a finire, convenzionalmente fornite dal terzo trimestre.
3. Al fine di rendere possibile alla Città un controllo in real time dell'andamento delle attività ed il loro ribaltamento sui costi esposti in sede di rendicontazione e di evitare il formarsi di costi che potrebbero avere come risultanza un conguaglio negativo per la Città, CSI si impegna rendere accessibile i dati del proprio sistema di monitoraggio, opportunamente adeguato ad un uso del committente, con modalità che ne rendano semplice la fruizione e senza un aggravio di costi.
4. Nell'ambito dei servizi in continuità oggetto della CTE il sistema di monitoraggio dovrà consentire di segnalare per tempo le previsioni di sfioramento del budget assegnato



annualmente dalla Città, in modo da operare riprogrammazioni finalizzate a contenere i costi entro i limiti consentiti dagli impegni di spesa assunti formalmente.

5. Le rendicontazioni economiche evidenzieranno i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire, con periodicità trimestrale. I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI consentiranno di monitorare gli avanzamenti per analizzare con l'ente il dettaglio puntuale di eventuali scostamenti e conseguentemente con l'obiettivo di adottare azioni correttive in corso d'opera per mantenere tempi e costi in linea rispetto al preventivo concordato oppure procedere ad una revisione concordata dei servizi (in continuità o di sviluppo).  
Indipendentemente dalle rendicontazioni trimestrali, CSI si impegna a segnalare con la massima tempestività ogni fatto od evento da cui possa derivare uno scostamento significativo.
6. Le fatture vengono emesse sulla base dei preventivi di spesa, come segue:
  - per i servizi oggetto di PTE, le modalità di fatturazione saranno ivi descritte;
  - per i servizi previsti in CTE: sulla base dei costi preventivati dal CSI ed accettati dalla Città con cadenza mensile posticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale.

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

#### **Art. 9 Conguaglio**

1. Al termine dell'esercizio, CSI effettuerà le opportune operazioni di conguaglio economico in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun impegno di affidamento. In caso di conguaglio a sfavore della Città, fatto salvo quanto previsto dall'art. 8 comma 3 e 4, si procederà comunque ad una nuova attestazione ex art. 192 c. 2 del D.Lgs 50/2016 in contraddittorio con CSI. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione. Dal costo dei servizi saranno scomputati gli oneri finanziari che il CSI si trova a sostenere in conseguenza del non rispetto dei termini di pagamento concordati e che saranno oggetto di conguaglio separato.
2. La Città si riserva di richiedere attraverso il proprio rappresentante nel Consiglio di Amministrazione degli specifici approfondimenti relativi alle modalità di computo.
3. L'eventuale delta risultante dalla compensazione tra poste debitorie e poste creditorie, sarà regolato nell'ambito dello Steering Committee

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

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

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

1. I livelli di servizio per i servizi compresi nel documento di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI sono definiti nel medesimo documento. L'eventuale richiesta di modifica degli SLA esposti nel Catalogo, sarà oggetto di valutazione separata da parte del Tavolo di Gestione.



#### **Art. 12 Controlli sui servizi**

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

#### **Art. 13 Documentazione**

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

#### **Art. 14 Durata**

1. La presente Convenzione ha durata di tre anni decorrenti dal 01.01.2018 al 31.12.2020, salvo recesso motivato.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi. Le disposizioni della Convenzione regolano le PTE emesse e affidate in vigenza della Convenzione fino al loro completamento.
3. Eventuali variazioni della durata di cui al comma 2, dovranno essere approvate dalla Città.
4. In ogni caso la Città si riserva di revocare i singoli affidamenti per cause di forza maggiore e sopravvenute gravi ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite correttamente fino alla revoca, compresi anche oneri futuri derivanti da impegni irrevocabili assunti sino alla data di revoca.

#### **Art. 15 Responsabilità del CSI**

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

#### **Art. 16 Impegni delle Parti**

1. La Città designerà un Referente per la definizione delle modalità di espletamento delle attività oggetto di affidamento. Parimenti il CSI nominerà un proprio Referente.
2. Il CSI si impegna al rispetto delle tempistiche definite con la Città, nonché a segnalare tempestivamente problemi e/o criticità che possano causare ritardi.
3. Il CSI appronterà e concorderà con la Città piani di lavoro coerenti con gli obiettivi definiti congiuntamente, svolgendo verifiche sugli avanzamenti dei progetti e



periodicamente, o comunque ogni volta si presentino condizioni di criticità, informerà la Città sulle evoluzioni. A fronte di criticità il CSI si impegna a proporre interventi correttivi al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

4. Per ogni modifica di requisito già definito, o per ogni nuovo requisito che dovesse emergere durante l'erogazione dei servizi, il CSI provvederà a proporre delle varianti che saranno oggetto di valutazione da parte della Città, eventualmente anche nell'ambito del Tavolo di Gestione.
5. Le parti concordano sulla necessità di individuare una modalità di gestione degli eventuali scostamenti rispetto ai livelli di servizio definiti, ai costi preventivati e alle date di consegna, anche attraverso la definizione congiunta di output misurabili, correlando gli eventuali scostamenti ai sistemi di incentivazione del personale del CSI. La Città potrà provvedere ad un analogo collegamento al proprio sistema di incentivazione, per quanto riguarda i propri dipendenti, al fine di facilitare la cooperazione nel caso di progetti di rilevante complessità ed importanza.

#### **Art. 17 Responsabile dell'esecuzione**

1. La Città individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione il Dott. Gianfranco PRESUTTI, nato a Torino l'8 agosto 1961, in qualità di Dirigente di Area presso la sede del Comune;
2. CSI individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione il \_\_\_\_\_.

#### **Art. 18 Tavolo di Gestione della Convenzione**

1. Il Tavolo di Gestione ha la responsabilità della gestione complessiva della Convenzione ed è costituito dai Responsabili di cui all'art. 17 o dai Referenti dagli stessi nominati.
2. I compiti assegnati al Tavolo di Gestione sono:
  - valutare, approvare e attuare le valutazioni e le raccomandazioni fornite dallo Steering Committee di cui al precedente art. 1;
  - valutazioni di sintesi dello stato dei servizi e valutazioni di eventuali interventi correttivi ed evolutivi di carattere strutturale;
  - analisi delle rendicontazioni trimestrali, valutazione dell'adeguatezza delle motivazioni in caso di scostamento dei corrispettivi rispetto ai preventivi e conseguente definizione delle azioni correttive;
  - controllo dell'andamento complessivo dei servizi, valutazione dei livelli di servizio e analisi degli indicatori di performance o degli SLA;
  - verifica periodica dei volumi di riferimento;
  - coordinamento dell'attività, individuazione, analisi e validazione delle azioni di miglioramento e di evoluzione tecnologica o di inserimento di nuovi servizi e delle eventuali varianti;
  - controllo dell'andamento complessivo della fatturazione e del credito;
  - verifica annuale degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi allegati.

Il monitoraggio trimestrale dell'avanzamento delle attività e del rispetto degli SLA è effettuato dal Tavolo di Gestione della Convenzione.

3. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la gestione delle eventuali controversie compete al Tavolo di Gestione con l'obiettivo di una loro risoluzione bonaria.

#### **Art. 19 Protezione dei dati personali e riservatezza**

1. La Città, in qualità di Titolare dei Trattamenti di dati personali, nomina il CSI Piemonte Responsabile Esterno del trattamento ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i., e dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679 del 27.4.2016 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei



dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati), con riferimento e nei limiti delle attività di trattamento dati dettagliate negli Allegati Tecnici e a cui si rinvia per la definizione puntuale del contesto, della durata, e della natura di ciascun trattamento dati, dei tipi di dati personali o particolari gestiti e le categorie di interessati.

2. Il CSI, nel corso dello svolgimento e per tutta la durata delle attività affidategli nell'ambito della presente convenzione, è tenuto:

- ad attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento in conformità ai requisiti previsti nella normativa Privacy nazionale e nel Regolamento Europeo Privacy e che saranno documentate e formalizzate con atti specifici nel corso della durata del presente atto;
- operare nel rispetto dei principi espressi dal Codice Privacy e dal Regolamento Europeo nonché in attuazione dei provvedimenti a carattere generale emanati dall'Autorità Garante ed in particolare, in tutti i casi in cui vi ricorrono i presupposti, dei provvedimenti in materia di interscambio dati fra PPAA e di amministratori di sistema;
- trattare i dati di Titolarità della Città. esclusivamente per le finalità e il tempo definiti dal Titolare;
- a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati siano impegnate a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto dettagliate istruzioni finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
- ad implementare le adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative, definite in accordo con il Titolare negli allegati tecnici o negli ulteriori atti specifici che potranno essere formalizzati nel corso della durata della presente convenzione, finalizzate a ridurre il rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità definite nel presente atto, in conformità all'art. 32 del regolamento privacy europeo;
- a non ricorrere ad altro Responsabile del trattamento senza l'esplicita autorizzazione scritta del Titolare;
- ad assistere il Titolare del trattamento, per quanto di sua competenza, nel garantire il rispetto dell'obbligo di dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato previsti nel Regolamento Europeo Privacy;
- ad assistere il Titolare del trattamento, con le modalità dettagliate con specifici atti nel corso della durata della presente convenzione e tenendo conto della natura delle attività di trattamento svolte dal CSI e delle informazioni a sua disposizione, nel garantire il rispetto degli obblighi in materia di: notifica delle violazioni all'Autorità di Controllo (data breach), comunicazione delle violazioni all'interessato, valutazione di impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva;
- a mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni di cui dispone necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento Europeo Privacy,
- a collaborare alle attività di revisione, vigilanza e controllo realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato ovvero alle richieste di informazioni, controlli o accessi da parte dell'Autorità Garante o di ogni altra Autorità di Controllo;
- a cancellare o restituire tutti i dati personali al Titolare del trattamento al termine delle attività oggetto della presente convenzione.

#### **Art. 20 Accessibilità**

1. Nello svolgimento delle proprie attività, il CSI è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 4 e del Decreto Ministeriale 8



CITTA' DI TORINO



luglio 2005, volte a favorire l'accesso dei soggetti disabili ai servizi informatici.

#### **Art. 21 Trasparenza**

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

#### **Art. 22 Adempimenti in materia di sicurezza**

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

#### **Art. 23 Oneri fiscali e spese**

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

#### **Art. 24 Modifiche**

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

#### **Art. 25 Norme di rinvio**

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

Torino, \_\_\_\_\_

La Città di Torino  
Dott. Gianfranco PRESUTTI

Il CSI-Piemonte  
Dott. Marco Perotto

**Il presente atto viene sottoscritto digitalmente da entrambi le parti**

# Catalogo e Listino dei servizi del CSI

A valere dal 12 aprile 2017



## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
1.1. SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE.....	3
1.2. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DEL SIR.....	4
<b>2. STRUTTURA DEL NUOVO CATALOGO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>7</b>
2.1. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI DEL CATALOGO.....	7
2.2. SERVIZI IT.....	8
2.3. STRUMENTI.....	20
2.4. FIGURE PROFESSIONALI .....	22
2.5. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI .....	26
2.6. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE.....	49
2.7. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI .....	54
<b>3. LISTINO</b> .....	<b>63</b>
3.1. SERVIZI IT A MISURA.....	63
3.2. STRUMENTI.....	63
3.3. FIGURE PROFESSIONALI .....	64
3.4. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI .....	65
3.5. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE.....	74
3.6. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI .....	75
3.7. MODALITÀ DI OFFERTA E STIMA DEI COSTI, DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE .....	81

## 1. Introduzione

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

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

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

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

### 1.1. Sistema Informativo regionale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2. Organizzazione dei servizi del Slr

I servizi esercitati sul Slr comprendono: Servizi Applicativi (Bilancio, Anagrafe, ...), Servizi di Supporto e Cooperazione (autenticazione, interoperabilità, ...) e Servizi Infrastrutturali (Data Center, gestione PDL, ...) funzionali alla implementazione ed erogazione dei Servizi Applicativi.

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso dei Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione<sup>1</sup> e per quelli di Piattaforma Infrastrutturali la ownership è prevalentemente esercitata dal CSI, mentre nel caso dei Servizi Applicativi l'ownership è del singolo Consorziato che la esercita attraverso la fruizione dei Servizi IT messi a disposizione dal CSI unitamente agli strumenti utili alla loro corretta erogazione. Nei casi in cui si sia riconosciuta l'utilità della condivisione tra più enti dello stesso Servizio Applicativo, tale servizio viene proposto in forma di Servizio di Piattaforma Applicativo e la ownership è esercitata dal CSI tenuto conto dei bisogni e delle richieste dei diversi enti utilizzatori.

I Servizi Applicativi potranno cambiare in corso d'anno in funzione di nuovi sviluppi o di scelte organizzative dei Consorziati; attualmente quelli previsti sono i seguenti:

<b>Servizi Applicativi</b>	
Anagrafe Attività Economiche Produttive	Open data e trasparenza
Anagrafe aziende agricole	Pagamenti elettronici
Anagrafiche	Procedimenti amministrativi in agricoltura
Applicazioni gestionali Organismo Pagatore	Programma Sviluppo Rurale
Archivio e protocollo	Programmazione
Atti amministrativi	Pubblicità e suolo pubblico
Attività produttive	Reti di specialità
Banche dati di riferimento in ambito sanitario	Servizi al mondo agricolo
BI e recupero evasione per la fiscalità	Servizi al personale aggiuntivi
Commercio	Servizi anagrafici demografici
Competenze e standard lavoro e formazione professionale	Servizi catastali
Comunicazione digitale	Servizi cimiteriali
Cultura	Servizi contabili
Dematerializzazione pratiche ambientali	Servizi di Facility Management
Edilizia privata	Servizi di supporto alle ASR
Edilizia pubblica	Servizi elettorali
Emergenza Urgenza	Servizi formativi
Flussi informativi in ambito sanitario	Servizi per la sicurezza
Formazione professionale	Servizi per la Smart Governance
Gestione bandi	Servizi per l'energia

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

Servizi Applicativi	
Gestione degli approvvigionamenti	Servizi sanità al cittadino
Gestione finanziamenti IFPL	Servizi trasversali IFPL
Gestione Procedure	Sistemi clinico sanitari per le aziende sanitarie
Governance e Monitoraggio IFPL	Socioassistenziale
Governo e Gestione del Territorio	Strumenti di monitoraggio e governo in ambito sanitario
Identità digitale e profili di accesso	Supporti decisionali per l'ambiente
Istruzione	Tassa rifiuti
Lavoro	Trasporti
Legimatica	Tributi regionali
Macchina consiliare	Turismo
Monitoraggio ambientale	

## 2. Struttura del nuovo Catalogo e descrizione dei Servizi

### 2.1. Articolazione dei Servizi del Catalogo

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

- **Servizi IT:** attività e funzioni IT riconoscibili in termini di contenuti e risultati esercitate prevalentemente sugli Asset<sup>2</sup> dei committenti; per l'erogazione dei Servizi IT il CSI utilizza in modo condiviso tra i committenti alcuni **Strumenti** tecnologici.
- **Servizi di Piattaforma:** servizi proposti ai committenti in modalità condivisa ed integrata, valorizzati con un corrispettivo comprensivo dei costi di fruizione del servizio; sono valorizzati con metriche specifiche in funzione dei volumi fruiti. Si distinguono in:
  - **Applicativi:** piattaforme software che forniscono all'utente finale uno specifico output, ad esempio i servizi di gestione del personale o i servizi di posta elettronica;
  - **Supporto e Cooperazione:** ancillari ai servizi applicativi e funzionali alla loro interoperabilità e cooperazione, quali ad esempio la gestione dell'identità e accesso o il management dell'output;
  - **Infrastrutturali:** mettono a disposizione la potenza di calcolo, le funzioni di storage, i servizi di rete e di sicurezza perimetrale necessari all'esecuzione dei servizi applicativi, ad esempio servizi cloud o servizi di data center.

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

---

<sup>2</sup> Asset: insieme delle applicazioni e delle infrastrutture a supporto dei processi dei committenti.

## 2.2. Servizi IT

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

Servizi IT	Metrica	Strumenti a supporto
Governo	gg/pp	N/A
Asset, Compliance e Security Management	gg/pp	Strumenti per la sicurezza e l'asset management
Supporto specialistico	gg/pp	N/A
Formazione	gg/pp	N/A
Gestione operativa applicazioni	gg/pp	Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni Strumenti per il rilascio in esercizio
Manutenzione correttiva	Function Point	N/A
	gg/pp	N/A
Manutenzione perfettiva	gg/pp	N/A
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	gg/pp	Strumenti abilitanti i servizi Web
Customer Service Desk	Ticket	N/A
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	gg/pp <sup>3</sup>	N/A
Servizi accessori	gg/pp	N/A
Altri servizi ad hoc	gg/pp Metriche specifiche definite a livello contrattuale	N/A

<sup>3</sup> Nel caso di acquisto dedicato da parte di CSI – ad esempio tramite Consip – di servizi di Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa con valorizzazione “a corpo” la vendita da parte di CSI agli Enti utilizzerà la stessa modalità.

## 2.2.1. Governo

### Descrizione:

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

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

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

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

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

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

#### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

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

#### **Output:**

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

#### **SLA:**

- N/A

## **2.2.2. Asset, Compliance e Security Management**

#### **Descrizione:**

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

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

#### **Modalità di offerta e di rendicontazione**

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

#### **Output:**

- Disponibilità degli asset.

#### **SLA:**

- N/A

### **2.2.3. Supporto specialistico**

#### **Descrizione:**

- **Attività di supporto all'Ente** sui temi dello sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali, eventualmente erogate presso la sede dell'Ente, come ad esempio:
  - studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi;
  - consulenza ad alto livello sull'uso del sistema e delle sue componenti, o in relazione a processi che presuppongono la conoscenza della relativa tematica;
  - supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in materia digitale, con particolare riferimento alla coerenza tra digitalizzazione dei processi e rispetto delle norme che regolano gli iter amministrativi nelle diverse materie di competenza dell'ente;
  - supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione inter-ente al fine di avviare iniziative di riuso di applicazioni specifiche;
  - supporto specialistico in tema di infrastrutture tecnologiche di carattere consulenziale per avvio di nuove iniziative. Può comprendere anche supporto specialistico sul tema della

continuità operativa, per la progettazione, predisposizione, gestione e aggiornamento degli studi di fattibilità tecnica, delle Business Impact Analysis (BIA), dei Piani di Continuità Operativa (PCO) e di Disaster Recovery (PDR).

**Modalità di offerta e di rendicontazione**

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

**Output (ove previsti):**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.2.4. Formazione

**Descrizione:**

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

**Modalità di offerta e di rendicontazione:**

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

**Output:**

- Corsi.
- Materiale didattico.

**SLA:**

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

## 2.2.5. Gestione operativa applicazioni

### Descrizione:

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

- Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi e delle richieste degli utenti (Service control room): attività di monitoraggio di request<sup>4</sup> e incident<sup>5</sup> finalizzata a presidiare i processi di erogazione dei servizi; comprende, dove applicabile, la correlazione con altre attività integrate nel ciclo di vita delle applicazioni e delle componenti di un sistema informativo.
- Gestione malfunzionamenti (incident): attività di troubleshooting degli incidenti e/o problemi rilevati nel funzionamento dei servizi applicativi; adozione delle azioni correttive necessarie al ripristino del normale funzionamento anche ricorrendo eventualmente a soluzioni di by pass applicativi laddove necessario.
- Back-office applicativo: gestione delle attività funzionali all'esercizio delle applicazioni (monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità del prodotto software e dell'infrastruttura, monitoraggio e verifica delle procedure batch; attività proattive di prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo; controlli sull'integrità e la coerenza delle basi dati gestionali, decisionali e geografiche allo scopo di prevenire le incongruenze sui dati dovute al sistema, sia a livello di singolo dato sia per bonifiche estese.
- Correzione dati (request): individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese.
- Collaudo e messa in esercizio: gestione dei rilasci verso gli ambienti di collaudo ed esercizio (produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione, deployment e gestione nell'ambiente specifico) e aggiornamento del repository delle anagrafiche aziendali per i prodotti gestiti.
- Gestione della configurazione: individuazione e predisposizione di tutti gli item di configurazione (identificazione), creazione e modifica delle baseline di configurazione (controllo), verifica ed aggiornamento dello stato delle baseline (audit), compreso l'aggiornamento della documentazione operativa del servizio.
- Gestione credenziali di accesso: attiene tutte le attività di gestione dell'identità digitale di un utente; in particolare rientrano in tale voce: Rilascio e/o reinvio di User, password, PIN; Rilascio di certificati digitali; Revoca delle credenziali; Modifica attributi dell'identità (e-mail, CF, Ente di appartenenza); Gestione malfunzionamenti credenziale.

---

<sup>4</sup> Per Request si intende una richiesta riguardante servizi previsti a Catalogo.

<sup>5</sup> Per Incident si intende la segnalazione di malfunzionamenti ed anomalie.

- Gestione profilazione applicativa: comprende tutte le attività necessarie al corretto accesso all'applicativo specifico: Gestione delle richieste di abilitazione di un utente ad un applicativo (abilitazione centralizzata su interfaccia di accesso e/o abilitazione interna all'applicativo); reset della password; disabilitazione agli applicativi; modifica della profilazione; gestione dei malfunzionamenti legati all'accesso applicativo.
- Assistenza specialistica: attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche e che non sono state risolte dal Customer Service Desk. In genere si tratta di quesiti complessi che richiedono verifiche sulla documentazione tecnica, interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite dall'applicativo.

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

**Modalità di offertazione e di rendicontazione:**

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

**Output:**

N/A

**SLA:**

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

## 2.2.6. Manutenzione correttiva

**Descrizione:**

- Manutenzione correttiva: Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la correzione degli errori rilevati sulle procedure e sui programmi in esercizio, siano essi imputabili a errori di analisi (difformità rispetto ai Requisiti concordati e formalizzati con il Cliente), di codice software o di parametri di configurazione. Quanto sopra descritto vale anche per gli ambiti decisionali e geografici.

**Modalità di offertazione e di rendicontazione:**

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

**Output:**

- Prodotto software corretto.

**SLA:**

- STRMAC – Stratificazione Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione (intesi come tempi intercorrenti tra la segnalazione e la messa in produzione della patch software a soluzione del bug) delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.
- RTRMAC – Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC – L'indicatore misura il rispetto dei tempi previsti per la soluzione del malfunzionamento applicativo (incident) in forma temporanea (con soluzione bypass) o definitiva (con rilascio della patch software) in funzione della priorità assegnata alla richiesta.

### 2.2.7. Manutenzione perfettiva

**Descrizione:**

- *Manutenzione perfettiva*: Comprende piccoli interventi di miglioramento dell'applicativo che non ne modificano le funzionalità o la struttura dei dati, non ne incrementano il valore patrimoniale e la dimensione in Function Point. Rientrano in tale voce migliorie alle funzionalità esistenti, interventi per migliorare le prestazioni del software e renderlo maggiormente performante, interventi volti a securizzare l'applicativo, a facilitare l'utilizzo delle funzionalità, migliorare l'operatività dell'utente. Si tratta di interventi di piccola entità con un impatto limitato in termini di effort complessivo (massimo 5 gg/uomo) e che in linea di massima non comportano rilasci dedicati. Quanto sopra descritto vale anche per gli ambiti decisionali e geografici.

**Modalità di offerta e di rendicontazione:**

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

**Output:**

- Prodotto software mantenuto.

**SLA:**

- RDCPERF – Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva – L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per l'attuazione degli interventi in risposta alle richieste pervenute da un Referente dell'Ente (non dall'utente finale dell'applicativo) e che possono avere carattere di urgenza.

### 2.2.8. Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti

**Descrizione:**

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

- attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti in genere, quali ad esempio analisi, aggiornamento e bonifica banche dati, elaborazione e diffusione dati per allineamenti tra le basi dati regionali e le basi dati della PA centrale attraverso l'utilizzo di servizi applicativi;
- attività di Business Intelligence che include l'aggiornamento dei sistemi decisionali dall'alimentazione delle basi dati al delivery delle informazioni; comprende l'elaborazione di indicatori di sintesi, attività di analisi statistica, servizi di data quality e di anonimizzazione dei dati;
- rilevamento, aggregazione ed elaborazione di dati geografici, analisi spaziale e geostatistica, predisposizione di allestimenti cartografici, stampa di cartografie, rappresentazione di dati in forma grafica e/o visuale, pubblicazione e aggiornamento di geo-servizi;
- aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile con contenuti testuali, grafici e multimediali; gestione dei contenuti di canali social e community on line.

**Modalità di offerta e di rendicontazione:**

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

**Output:**

N/A

**SLA:**

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

## 2.2.9. Customer Service Desk

**Descrizione:**

- Punto unico di contatto rivolto a tutti gli utenti fruitori del servizio per la raccolta delle richieste; accoglie, traccia, risolve o smista, tramite un prodotto di trouble ticket management, le richieste ricevute. Erogare un'assistenza di primo livello articolata in: How to Use - fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi: risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo, informazioni generiche sul servizio; Assistenza logica applicativa - fornisce all'utente tutte le informazioni legate all'uso delle procedure e l'assistenza finalizzata a spiegare all'utente la logica e gli algoritmi utilizzati nelle varie funzionalità; Raccolta e verifica malfunzionamenti - riceve e gestisce le segnalazioni di malfunzionamento relativamente alle componenti di servizio, anche verificando la

configurazione delle componenti infrastrutturali in uso (postazione di lavoro, browser, certificati digitali, rete, ecc.) laddove forniti dal Consorzio o previsto contrattualmente; Verifica credenziali - soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso.

**Modalità di offerta e di rendicontazione:**

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

**Output:**

- Rendicontazione Tecnica ed Economica.

**SLA:**

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

## 2.2.10. Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa

**Descrizione:**

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

**Modalità di offerta e di rendicontazione:**

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

**Output:**

- Nuovo prodotto software o prodotto software mantenuto.

**SLA:**

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

### 2.2.11. Servizi accessori

#### Descrizione:

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

#### Modalità di offerta e di rendicontazione:

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

#### Output:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

#### SLA:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

## 2.2.12. Altri servizi ad hoc

### Descrizione:

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

### Modalità di offerta e di rendicontazione:

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

### Output:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

### SLA:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

## 2.3. Strumenti

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

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

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

### 2.3.1. Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni

#### Descrizione:

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

- Strumenti dedicati alla gestione delle componenti tecnologiche a supporto dell'ingegnerizzazione del ciclo di vita delle applicazioni.
- Strumenti dedicati alla verifica delle prestazioni e alla disponibilità dei servizi applicativi gestiti.
- Strumenti dedicati a garantire la disponibilità e la compartimentazione di infrastrutture dedicate per le fasi di sviluppo, test e collaudo dei servizi applicativi.
- Strumenti per la schedulazione di job, relativo controllo dell'andamento e inoltro della segnalazione di eventuali anomalie verso i gruppi specialistici competenti.
- Strumenti per il controllo operativo 24x7: verifica del regolare funzionamento delle componenti software volta alla segnalazione tempestiva delle eventuali anomalie riscontrate verso i gruppi competenti.
- Strumenti per l'interoperabilità dei servizi applicativi che compongono il SIr, secondo le architetture SOA quali gli strumenti per l'API Management dedicati alla registrazione dei Servizi esposti dai sottosistemi e dei relativi end-point, nonché la registrazione delle applicazioni fruitrici di tali Servizi; tali strumenti realizzano anche le funzionalità di gateway consentendo la connessione controllata fra applicazioni fruitrici e servizi esposti.

- Strumenti per la standardizzazione delle soluzioni di integrazione delle applicazioni.
- Strumenti per la gestione delle infrastrutture della Server Farm e delle attività di schedulazione, monitoraggio operativo e troubleshooting.

### 2.3.2. Strumenti per il rilascio in esercizio

**Descrizione:**

Includono le attività dedicate al rilascio in esercizio del software realizzato, comprendenti le operazioni finalizzate ad eseguire gli opportuni test e controlli della configurazione atti a garantire il corretto funzionamento dell'applicativo nell'infrastruttura aziendale ed il successivo deployment nell'ambiente di esercizio; comprendono inoltre le attività di test di vulnerabilità preliminari alla messa in esercizio del software. Le unità di valorizzazione sono in funzione del numero di rilasci pesati per tipologia (primo rilascio, major, minor release, patch) e complessità (numero di eventuali ricicli).

### 2.3.3. Strumenti abilitanti i servizi Web

**Descrizione:**

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

## 2.4. Figure professionali

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

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

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

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

Figura Professionale	Descrizione sintetica
Specialista governance	<p>Ha la responsabilità, entro il proprio perimetro, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• supportare la definizione delle strategie coerentemente con gli obiettivi dei Consorziati, attuare l'evoluzione del Sir in coerenza con l'evoluzione di processo e organizzativa della PA e con gli sviluppi della tecnologia e del mercato di riferimento; predisporre e mantenere nel tempo il disegno dell'intero Sistema informativo, delle sue componenti e dei suoi dati; contribuire a definire le architetture e gli standard IT, l'assetto dell'organizzazione IT, le policy, i livelli di accettabilità, i livelli di servizio IT;</li> <li>• gestire la pianificazione operativa, il controllo dei dati economici e le attività di reporting;</li> <li>• promuovere proposte progettuali e di innovazione rivolte ai Clienti, valutandone la coerenza con le linee strategiche indicate a livello europeo, nazionale, regionale;</li> <li>• gestire un set di indicatori per monitorare l'andamento di progetti e servizi; definire ed implementare procedure e tecniche per il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali (Program &amp; Project Management) verificando la coerenza tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione e le soluzioni ICT realizzate;</li> <li>• svolgere gli approfondimenti di natura legale per garantire l'aderenza delle attività del CSI alla normativa italiana ed europea;</li> <li>• provvedere a coordinare l'approvvigionamento dei beni, lavori e servizi necessari allo svolgimento delle attività del consorzio attraverso la gestione di specifiche procedure per l'affidamento degli appalti pubblici.</li> </ul>
Specialista sicurezza ICT	<p>Ha come obiettivi: contribuire al buon funzionamento del sistema di sicurezza aziendale identificando e contrastando le minacce ai sistemi informatici, validando le richieste di modifica ai parametri di funzionamento, svolgere controlli su tutto o parte del sistema di sicurezza dei committenti.</p>
Tecnico operatore	<p>Ha la responsabilità di: monitorare le infrastrutture IT e la gestione delle anomalie di esercizio, nel rispetto dei processi interni definiti, delle regole aziendali e della specificità del servizio erogato; gestire le attività di schedulazione, nel rispetto dei processi e delle regole aziendali definite; eseguire le attività previste dal processo di rilascio in esercizio degli applicativi.</p>
Tecnico rilevamenti sul territorio	<p>Ha l'obiettivo di progettare e gestire la realizzazione degli spazi interni/esterni di immobili e delle relative infrastrutture e degli impianti, di curarne la manutenzione; acquisire sul campo i dati necessari agli aggiornamenti della cartografia di base e/o tematica.</p>
Web content specialist	<p>Esperto di applicazioni web, multimediali e mobile, con particolare attenzione alla comunicazione web. Progetta e definisce le specifiche per lo sviluppo e la gestione di siti ed applicazioni multimediali; responsabile del disegno creativo (scelta immagini ed animazioni).</p>

## 2.5. Servizi di Piattaforma Applicativi

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

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

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

### 2.5.1. Albo e monitoraggio dei fornitori

**Descrizione:**

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

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

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

Il servizio proposto comprende:

- Avvio: configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio.
- Canone: comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta e il "Customer Service Desk" sia per gli operatori economici sia per gli utenti della PA.<sup>6</sup>

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.5.2. Certificati on line

**Descrizione:**

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

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

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

---

<sup>6</sup> Il servizio "Gestione Operativa Applicazioni" è finanziato dal proprietario della piattaforma.

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

Il servizio prevede:

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

**Modalità di offertazione:**

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.3. Conservazione digitale documenti

**Descrizione:**

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

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

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

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

Il servizio prevede:

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

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.5.4. Dematerializzazione

**Descrizione:**

La piattaforma di dematerializzazione mette a disposizione dell'Ente gli strumenti necessari a realizzare la gestione documentale informatizzata, realizzando processi di dematerializzazione "end to end".

La piattaforma di dematerializzazione costituisce un sistema di Electronic Record Management che consente il controllo e il governo (processi) dei record nel ciclo di vita del documento e l'aggiornamento dei contenuti attraverso componenti software che rendono semplici ed affidabili i processi di inserimento, gestione e firma delle informazioni. Tali componenti sono:

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

l'interazione con le attività di processo; un BPM Designer dedicata alla progettazione visuale dei processi secondo notazione BPMN; un modulo di integrazione a servizi che permette alla piattaforma di interfacciare sorgenti dati ed informative esterne tramite invocazione a servizi.

La piattaforma prevede due modalità di utilizzo, BASIC ed ADVANCED.

La modalità BASIC include il solo applicativo DoQui Acta.

La modalità ADVANCED include:

- l'applicativo DoQui Acta;
- il servizio DWD Cruscotto Firma;
- la componente di ECM Engine utilizzata come repository documentale di applicazioni verticali;
- i servizi centralizzati e trasversali di verifica della firma digitale e qualificata, delle marche temporali utilizzati da servizi verticali;
- la componente di Business Process Management Flux.

Il servizio prevede:

- Avvio: previsto solo per il primo anno comprende tutte le attività necessarie all'avvio del sistema: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti su ciascun componente della piattaforma.
- Canone: comprende i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" ed è offerto sulla base di tre misure, valorizzate come riportato nel listino:
  - Numero di utenti: sono gli utenti registrati sul sistema DoQui Acta;
  - Spazio disco: è lo spazio occupato dei documenti elettronici.
    - Nella modalità BASIC è lo spazio occupato dai documenti presenti sull'archivio DoQui Acta, siano essi documenti principali o allegati, lavorati entro lo spazio di lavoro di DoQui Acta;
    - Nella modalità ADVANCED è lo spazio occupato dai documenti presenti sull'archivio DoQui Acta, siano essi documenti principali o allegati, lavorati entro lo spazio di lavoro di DoQui Acta e mediante l'utilizzo degli strumenti advanced (DWD Cruscotto, Business Process Management Flux, strumenti di firma esterna); comprende inoltre i documenti presenti sui repository documentali utilizzati dagli applicativi verticali;
  - PEC: numero di invii e ricezione dalle caselle PEC configurate su Doqui Acta.

**Modalità di offertazione:**

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.5. E-Payment

**Descrizione:**

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

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

Il servizio è basato su una piattaforma denominata *Piattaforma Pagamenti Piemonte* (PPP) che rispetta le Linee guida dell'AgID e assolve la gestione delle proprie entrate censite nel catalogo dei servizi della Regione Piemonte<sup>7</sup>.

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

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

Il servizio proposto comprende:

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

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

---

<sup>7</sup> Fino al 31/12/2017 il servizio supporta anche l'utilizzo di convenzioni dirette tra la PA e il proprio tesoriere per l'utilizzo di un POS virtuale a mezzo del Motore dei Pagamenti.

## 2.5.6. Facility Management del patrimonio immobiliare

### Descrizione:

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

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

In particolare è in grado di gestire quanto segue:

- **Dati inventariali:** individuazione e codifica dei beni che compongono il patrimonio immobiliare, provenienza della proprietà, identificativi catastali, valori patrimoniali.
- **Documentazione allegata:** possibilità di visualizzare qualunque tipo di documentazione in formato elettronico allegata all'immobile.
- **Check list documentale:** creazione di apposite liste di documenti che necessitano di particolare monitoraggio al fine di poterne controllare la presenza e anche l'approssimarsi della eventuale scadenze.
- **Fitti attivi e passivi:** contratti, scadenze, spese, morosità.
- **Stato dei beni immobili:** scheda tecnica degli edifici descrivente la composizione architettonica, i materiali di costruzione e lo stato di conservazione degli immobili e descrizione degli impianti in essi contenuti.

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

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

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

### Modalità di offerta:

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

### SLA:

- N/A

## 2.5.7. Fatturazione elettronica

### Descrizione:

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

Il servizio consente di gestire in modo organizzato:

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

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

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

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

Il servizio proposto comprende:

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

### Modalità di offerta:

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

### SLA:

- N/A

## 2.5.8. Modulistica digitale

### Descrizione:

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

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

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

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

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

Il servizio prevede:

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

### Modalità di offertazione:

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

### SLA:

- N/A

## 2.5.9. MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia

### Descrizione:

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

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

Il sistema è caratterizzato da tre componenti:

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

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

Il servizio prevede:

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

### Modalità di offerta:

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

**SLA:**

- N/A

## 2.5.10. Negoziazioni elettroniche

**Descrizione:**

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

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

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

I principali servizi messi a disposizione dalla piattaforma sono:

- **gare e aste elettroniche** (acquisto e vendita): consente la gestione di gare di diversa tipologia in modalità interamente dematerializzata secondo i dettami del Codice degli Appalti (D. Lgs. 50/2016), inoltre è garantita l'apertura di tutte le c.d. buste dell'offerta per fasi successive e conseguenti, della Commissione Virtuale e della gestione dei chiarimenti online. Si gestiscono anche gare per la vendita di beni mobili, immobili concessioni cimiteriali e altri servizi;
- **accordi quadro**: a seguito di un processo di gara smaterializzato, consente l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari dell'accordo con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi, dal quale le singole amministrazioni possono visualizzare e acquistare i prodotti di interesse;
- **catalogo elettronico**: consente la gestione dei cataloghi dei prodotti da acquistare o acquistati;
- **convenzioni** (ossia accordi quadro in forma di convenzione): a seguito di un processo di gara smaterializzato, consente l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari della gara con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi, dal quale le singole amministrazioni che aderiscono alla convenzione, potranno compiere ricerche con scelta di diversi parametri ed emettere ordini elettronici di fornitura;
- **sistema dinamico di acquisizione**: consente la gestione completamente elettronica di tutto il processo di negoziazione durante il corso della sua durata, nel rispetto della normativa vigente.

Il servizio proposto comprende:

- Avvio: configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio.

- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, il supporto specialistico per la predisposizione dell'evento di gara sulla piattaforma e il "Customer Service Desk" sia per gli operatori economici sia per gli utenti della PA.<sup>8</sup>

**Modalità di offertazione:**

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.11. PSA – Portale della Semplificazione Amministrativa

**Descrizione:**

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

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

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

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

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno, comprende le attività una tantum di configurazione tecnica necessaria all'avvio operativo del Portale per la semplificazione Amministrativa (l'interscambio dati in entrata e in uscita presso i Comuni richiede la configurazione sia degli archivi nel centro servizi CSI che la configurazione della componente CSI da installare in locale, l'impianto iniziale dei dati e i test di corretto invio degli aggiornamenti. Si evidenzia che l'interscambio dati è reso possibile solo se l'amministrazione comunale ha richiesto preventivamente al proprio fornitore l'implementazione della componente di integrazione verso CIA – Centro Interscambio Anagrafico). Per la sola configurazione della componente di Visura dati Demografici, non è necessaria l'installazione in

---

<sup>8</sup> Il servizio "Gestione Operativa Applicazioni" è finanziato dal proprietario della piattaforma.

locale di componenti software; l'ente dovrà comunicare l'elenco degli utenti da abilitare al sistema e la relativa profilazione, il CSI provvederà alla configurazione del servizio da remoto.

- **Canone:** da corrispondere ogni anno, garantisce la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva" e il "Customer Service Desk".

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.5.12. Servizi al Personale

**Descrizione:**

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

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

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

- **Servizio Contabilità Economica:** gestisce tutti gli aspetti legati alle retribuzioni e alle competenze spettanti alle varie figure professionali impiegate nei committenti della PA; il sistema è costantemente aggiornato sulla base delle disposizioni normative nazionali e fornisce gli elaborati utili agli adempimenti di legge. Il servizio si articola in:
  - **Servizio base** che comprende le seguenti funzionalità:
    - Funzionalità mensili
    - Acquisizione dati da sistemi esterni
    - Elaborazione cedolini mensili
    - Elaborazione tredicesima mensilità
    - Ricalcoli mensili per effetto della contrattazione integrativa aziendale
    - Elaborazione modello F24EP e modello F24
    - Emissione flussi per accredito automatico stipendi
    - Produzione elaborati utili per la gestione contabile mensile
    - Dati stipendiali per la contabilità
    - Trattamento accessorio
    - Gestione eredi
    - Estrazione riepilogo annuale individuale (RAI)
    - Denunce mensili
    - Dati di riepilogo da DMA per verifica posizioni individuali su passweb
    - Trasmissione telematica dei versamenti erariali modello F24EP
    - Flussi mensili Equitalia
    - Flussi mensili previdenziali Enpam

- Funzionalità annuali o periodiche
- Denunce annuali (Inail, Onaosi, Irap, Cud e Certificazioni)
- Flussi previdenziali annuali - Flusso ENPAM annuale
- Previsione delle competenze fisse dell'anno successivo
- Spese consuntive
- Acquisizione dati CAF e gestione dei modelli 730-4 integrativi/rettificativi
- Emissione delle informazioni di supporto al conto annuale
- Emissione informazioni di supporto al conto trimestrale (solo per Enti Locali)
- Procedura per la produzione del Modello 770
- Inquadramento del personale in regime contrattuale
- Funzionalità di dematerializzazione previste nel servizio contabile
- Cedolini on line
- Certificazioni Uniche e Dichiarazioni Fiscali Libere on line
- Gestione ritenute sindacali
- **Servizio CNU persone fisiche** che permette la gestione del personale impiegato nelle Convenzioni Nazionali Uniche tra cui: Medici di assistenza primaria (medicina generale) e medici pediatri di libera scelta, Medici di continuità assistenziale, emergenza sanitaria, DEA, Medici specialisti, medici veterinari, odontoiatri, altre professionalità sanitarie (psicologi, biologi, chimici) e medici della medicina dei servizi; è possibile inoltre la gestione delle competenze spettanti alle figure professionali e giuridiche che intrattengono rapporti convenzionati con il Servizio Sanitario.
- **Servizio CNU persone giuridiche** che permette la gestione dei rimborsi alle Case di cura, Strutture convenzionate esterne, Farmacie per i servizi erogati in convenzione con le ASL.
- **Servizio Gestione Giuridica:** permette il governo dei fenomeni giuridici (eventi) che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti e degli elementi fondamentali del rapporto lavorativo; gestisce reportistiche sia a livello di committente sia a livello di dipendente ed è progettato in modalità integrata con il Sistema Economico. I servizi proposti consentono l'immissione "on-line" da parte dell'Ente dei dati relativi alla struttura organizzativa dell'Ente stesso e delle informazioni proprie delle risorse umane correlate. Tutte le informazioni inserite sono immediatamente disponibili per l'elaborazione delle competenze stipendiali gestite con il Modulo Economico. I Servizi di Gestione Giuridica, sono proposti con tre profili di tipo incrementale, pertanto il servizio avanzato comprende le funzionalità previste nella base e il servizio completo comprende quelli della versione avanzata.
  - **Servizio base**
    - Informazioni personali di base
    - Ruoli aziendali (mansione)
    - Carriera giuridica
    - Sit di base
    - Gestione centri di costo del dipendente
    - Reportistica di base
    - Strutture organizzative
  - **Servizio avanzato**
    - Gestione centri di costo organizzativi
    - Reportistica avanzata
    - Gestione posizioni organizzative e incarichi (con gestione valori annui per livelli e incarichi)
    - RegISTRAZIONI visite periodiche
    - Gestione giuridica storica

- Gestione della dotazione organica.
- **Servizio completo**
  - Gestione competenze
  - Funzionalità selfservice
  - Gestione concorsi
  - Gestione formazione
  - Calcolo anzianità pensionistica e di servizio
  - Integrazione con altri sistemi.
- **Servizio Rilevazione Assenze Presenze:** è finalizzato al governo della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti. Il servizio è proposto in tre profili:
  - **Servizio base**
    - Amministrazione del sistema
    - Gestione dei dati dei dipendenti
    - Ambiente (gestione parametri)
    - Interfacce – Timbrature
    - Interfacce – Scarico paghe
    - Interfacce – Giustificativi assenza
    - Componente on line (gestione iter autorizzativi-visualizzazione e stampe per i dipendenti)
    - Assenteismo e Forza Lavoro
  - **Servizio base Plus:** comprende oltre alle funzionalità base un massimo di due moduli a scelta tra quelli del servizio avanzato.
  - **Servizio avanzato:**
    - Moduli Servizio base
    - Reperibilità/Guardia
    - Visite Fiscali
    - Libera professione
    - Prestazioni aggiuntive
    - Pianificazione Orari
    - Budget straordinario
    - Conteggio pasti
    - Rendicontazione progetti
    - Accessi Mensa
    - Buoni Pasto/Ticket
    - Incentivi
    - Messaggistica Orologi
    - Gestione Trasferte
    - Sindacati
    - Acquisizione file malattia INPS
    - Missioni online
    - L104 – invio dati via Web Services
    - Integrazione RAP-SPI per congedi parentali e aspettative
    - Validazione cartellino
    - Bollatrice virtuale

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

Il servizio proposto comprende:

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

#### Modalità di offerta:

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.13. Sportello facile

**Descrizione:**

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

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

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

Il servizio prevede:

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

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.14. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive

**Descrizione:**

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

SUAP-Piemonte permette ai Comuni di offrire ai privati uno sportello on line aperto 24 ore e di coordinare le azioni delle amministrazioni competenti sulle singole materie, riducendo così i tempi di risposta

all'utenza. SUAP si configura come unico punto di accesso per il richiedente, in relazione a tutte le questioni amministrativi riguardanti la sua attività produttiva.

La piattaforma regionale è costituita da due componenti:

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

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

Il servizio prevede:

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

**Modalità di offertazione:**

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.15. Telemaco

**Descrizione:**

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

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

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include il "Customer Service Desk" e la "Gestione Operativa Applicazioni".

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

### 2.5.16. Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

**Descrizione:**

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

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

Le funzionalità della Posta Elettronica prevedono:

- accesso e gestione della posta tramite internet (webmail, che non richiede installazione sulla postazione di lavoro) e da client tradizionale via IMAP (esempio Outlook o Thunderbird);
- accesso sicuro sia dall'interno (intranet) sia dall'esterno (internet) della rete dell'ente;
- possibilità di condivisione delle caselle di posta (di gruppo o personali) tra utenti;
- gestione scadenza password secondo i vincoli di legge;
- console di gestione degli account di posta (portale di amministrazione dei servizi – PSNET);
- servizio di AntiSpam e AntiVirus centralizzato;
- servizio di Instant Messaging (Chat);
- gestione degli alias in ingresso;

- gestione dei filtri di ricezione;
- rilascio o aggiornamento della credenziale per accesso come amministratore al portale di amministrazione (PSNET);
- parametri di configurazione per l'accesso ai servizi;
- manuale d'uso di Comunica e delle funzioni di amministrazione/configurazione di base su PSNET;
- Backup messaggi di posta secondo le seguenti modalità:
  - backup dei messaggi di posta elettronica secondo modalità incrementale (giornaliera e conservato per tre settimane, settimanale conservato per tre mesi, mensile conservata per un anno e annuale conservato per 10 anni);
  - backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati. I backup dei log sono garantiti per almeno 12 mesi;
- Ripristino messaggi di posta:
  - email cancellate entro i 30 giorni: nel caso in cui l'utente effettui la rimozione di un contenuto (anche dal cestino), è possibile ripristinare i messaggi cancellati negli ultimi 30 giorni direttamente nella inbox dell'utente.
  - email cancellate oltre i 30 giorni: le email cancellate da più di 30 giorni possono essere ripristinate tramite procedura assistita di recupero a partire da una copia disponibile di salvataggio (backup).

Si precisa che la configurazione via client (su pc o dispositivo mobile) della casella garantisce la corretta sincronizzazione dei messaggi di posta per ciascun profilo di casella indicato nel seguito, ma non dei calendari e delle rubriche.

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

#### **Profilo Base**

- dimensione casella: 500 MB

#### **Profilo Avanzato**

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

#### **Profilo Plus**

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

- sincronizzazione di calendario e rubrica personale con dispositivi mobili<sup>9</sup>.

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

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

Tutte le configurazioni, le regole di avvio ed i servizi aggiuntivi della soluzione di posta elettronica dovranno essere concordati con l'Ente, che dovrà indicare a CSI un referente interno di servizio. Quest'ultimo sarà avvisato in caso di fermi di servizio programmati o straordinari, nuove release, etc.

Queste attività, nonché le attività di migrazione ed avvio, sono oggetto di specifica offerta economica di start-up.

#### Modalità di offertazione:

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

#### SLA:

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

## 2.5.17. PEC – Posta Elettronica Certificata

### Descrizione:

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è una tipologia particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana (la disciplina normativa è principalmente contenuta nel D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68 e nel decreto

---

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

legislativo 7 marzo 2005 n. 82), che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.

Il Consorzio, al fine di garantire una migliore operatività, offre ai committenti due tipi di servizio di posta elettronica certificata.

Il servizio di Posta Elettronica Semplice prevede un'unica tipologia di profilo, con le seguenti caratteristiche:

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

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

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

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

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

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

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

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

**Modalità di offertazione:**

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

**SLA:**

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

## 2.6. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione

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

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

Servizio	Metrica	Unità di misura
Automazione processi di input/output	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagine stampate</li> <li>• Componenti di applicativo utilizzatrici</li> <li>• Moduli/template utilizzati</li> <li>• Utilizzatori servizio Secure FTP</li> </ul>
Business Intelligence	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Reporting</li> <li>• Self BI - SAS Enterprise Guide</li> <li>• Dashboarding</li> <li>• Data Integration &amp; Data Quality</li> </ul>
Cooperazione applicativa	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruizioni delle funzioni esposte</li> </ul>
GIS	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzatori/PDL di OpenGIS</li> <li>• Geoservizi erogati da Geoengine</li> <li>• Componenti di applicativo utilizzatrici del GeoPortale</li> <li>• Componenti di applicativo utilizzatrici dei motori GIS</li> <li>• Flussi ETL</li> </ul>
Identity & Access	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità di Installazione</li> </ul>
Valorizzazione dei dati	Costo di fruizione calcolato sul numero di Unità di fruizione utilizzate dall'Ente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenant Zero</li> <li>• Tenant Base</li> <li>• Upgrade a Tenant Plus (on top a Tenant Base)</li> <li>• Modulo Data Prep</li> <li>• Modulo Data in&amp;out</li> </ul>

### 2.6.1. Automazione processi di input/output

#### Descrizione:

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

- Servizi di Modulistica Digitale centralizzati e trasversali, dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che prevedono una raccolta dati a mezzo formulario con modello (template) predefinito.
- Servizi per l'elaborazione delle stampe massive, abilitanti per la produzione di flussi massivi di documenti stampabili.
- Servizi di Document Transformation centralizzati e trasversali, dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che necessitano di trasformare documenti elettronici in un formato idoneo all'archiviazione e conservazione (PDF, PDF/A, ecc.).
- Servizi di scambio di dati in input e output attraverso protocolli di File Transfer e in modalità sicura mediante uso di una piattaforma dedicata, al fine di proteggere le informazioni critiche e sensibili e ridurre i rischi legati alla loro movimentazione.

#### Modalità di offerta:

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

### 2.6.2. Business Intelligence

#### Descrizione:

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

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

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

- **Enterprise reporting:** moduli afferenti alle suite SAS e SAP-BO utilizzabili per l'erogazione di servizi di reportistica. La metrica rileva l'utilizzo delle risorse di piattaforma in funzione della numerosità degli utenti abilitati, delle sessioni utente, della complessità della reportistica e dello spazio disco utilizzato.

- **Self BI – SAS Enterprise Guide:** modulo specialistico SAS Enterprise di Self Business Intelligence. La metrica rileva il numero di installazioni del modulo specialistico presso la postazione dell'utente.
- **Dashboarding:** moduli afferenti ai prodotti SAS Visual Analytics e Tableau utilizzabili per l'erogazione di servizi di Dashboarding. La metrica rileva l'utilizzo delle risorse di piattaforma in funzione della numerosità degli utenti abilitati e dell'allocazione delle risorse di memoria dedicate al servizio.
- **Data Integration & Data Quality:** moduli afferenti alla suite SAS utilizzabili per l'erogazione di servizi di "data integration" e "data quality". La metrica rileva l'utilizzo delle risorse dei moduli specifici della piattaforma BI, della movimentazione dei dati e dello spazio disco occupato.

**Modalità di offerta:**

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

### 2.6.3. Cooperazione applicativa

**Descrizione:**

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

**Modalità di offerta:**

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

### 2.6.4. GIS

**Descrizione:**

La piattaforma comprende:

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

**Modalità di offerta:**

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

## 2.6.5. Identity & Access

**Descrizione:**

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

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

**Modalità di offerta:**

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

## 2.6.6. Valorizzazione dei dati

**Descrizione:**

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

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

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

- **Tenant zero:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti esclusivamente dataset e dati open (no smart object), con 50 GigaByte di spazio sul data hub e 1 chiamata in lettura al secondo per ogni API.
- **Tenant base:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti, mediante il sistema real time, un massimo di 50 smart objects, 500.000 eventi al mese per smart object, 50 GigaByte di spazio sul data hub, 1.000 record per pagina dalle API Odata, 1 chiamata in lettura al secondo per ogni API.
- **Tenant Plus:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti, mediante il sistema real time, un massimo di 200 smart objects, 2.500.000 eventi al

mese per smart object, 500 GigaByte di spazio sul data hub, 10.000 record per pagina dalle API Odata, 10 chiamate in lettura al secondo per ogni API.

- **Modulo Data prep:** modulo comprendente strumenti e funzioni per lavorare in autonomia sui dati del tenant (Base o Plus) finalizzato alle fasi di affinamento e trasformazione dei dati propedeutiche alle attività di analisi.
- **Modulo Data in&out:** modulo comprendente funzioni di ingestione e outgestion assistite sul tenant (Base o Plus): procedure schedate, metadattazione, progettazione e strutturazione dei dati, pubblicazione a servizi per le successive fasi di preparation e production.

**Modalità di offerta:**

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

## 2.7. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

I Servizi di Piattaforma Infrastrutturali sono i seguenti:

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

### 2.7.1. Server Farm Enterprise

#### Descrizione:

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

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

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

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

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

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

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

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.7.2. Servizi di Data Center

**Descrizione:**

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

I servizi disponibili sono i seguenti:

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

garante privacy "del 27 novembre 2008 recante prescrizioni ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni di amministratore di sistema e successive modifiche" sono a carico dell'ente contraente.

- **Servizi di storage:** messa a disposizione di spazio disco su server o database presso i Data Center del CSI. Il servizio è basato su storage di fascia enterprise senza la presenza di single point of failure.
- **Servizi di backup enterprise:** servizio di gestione del salvataggio e ripristino di basi dati o server sia fisici che virtuali. Il servizio comprende tutte le licenze per il backup, il servizio di gestione, e, opzionalmente, la messa a disposizione di spazio disco o nastro.
- **RDBMS Enterprise:** il servizio consiste nella messa a disposizione di istanze di servizio gestite di database di diversa tecnologia e su piattaforme differenti. A seconda della tipologia di database, il servizio può essere fornito con varie modalità e prezzi. Il servizio include le risorse computazionali per l'esecuzione dell'istanza, la gestione sistemistica, i costi di licenza.
- **Servizi di Web-Hosting:** il servizio di hosting web è offerto a tutti i committenti che hanno necessità di creare siti web statici o dinamici con elevati livelli di affidabilità e scalabilità; viene erogato attraverso una web farm. Viene inoltre fornito opzionalmente un servizio di vulnerability test applicativo, rivolto sia a siti e portali statici sia ad applicazioni web dinamiche con funzionalità di tipo transazionale. Il servizio è opzionale e, in alternativa, è possibile fornire una autocertificazione che dia garanzie sull'esecuzione di test volti a verificare l'assenza di vulnerabilità applicative. Il test viene svolto preferibilmente in ambiente di pre-esercizio o in altra modalità da concordare puntualmente. Ha l'obiettivo di individuare la presenza di eventuali vulnerabilità applicative gravi come le SQL-Injection e i Cross Site Scripting. Il test viene ripetuto con periodicità trimestrale e viene fornito un report per ogni sessione di test eseguita. Si precisa che le attività relative all'attuazione dell'audit sull'operato degli amministratori di sistema del provvedimento del garante privacy "del 27 novembre 2008 recante prescrizioni ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni di amministratore di sistema e successive modifiche" sono a carico dell'ente contraente.

#### Modalità di offerta:

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

#### SLA:

- N/A

### 2.7.3. Servizi Cloud

#### Descrizione:

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

**IaaS** (Infrastructure as a Service) - un modello di servizio che fornisce l'accesso ad una risorsa informatica, cioè un'infrastruttura di elaborazione appartenente a un ambiente virtualizzato, il "Cloud", tramite una connettività di rete (pubblica come Internet, privata come la RUPAR). In questo modello sono disponibili varie tipologie di servizio che di seguito indichiamo:

- **VPC (Virtual Private Cloud) Flat:** Il servizio prevede la predisposizione di una Organization Unit, ovvero un ambiente tecnologico dedicato in cui il cliente può operare in completa autonomia, e di un aggregato di risorse elaborative denominato Virtual Data Center (di seguito VDC); il servizio è disponibile in tre configurazioni (Small, Medium e Large) che comprendono potenza di calcolo espressa in virtual Cpu, memoria Ram e spazio disco prestazionale (incrementabile tramite i servizi aggiuntivi: VPC Flat – 100 GB Storage prestazionale aggiuntivo, VPC Flat – 4 Cpu aggiuntive e VPC Flat – 8 GB RAM aggiuntivi); tutte le configurazioni comprendono anche indirizzi IP su reti esterne attestate su rete RUPAR. Il costo del servizio è un canone annuale fisso.
- **VPC (Virtual Private Cloud) Pay per Use:** Il servizio prevede la predisposizione di una Organization Unit, ovvero un ambiente tecnologico dedicato in cui il cliente può operare in completa autonomia, e di un aggregato di risorse elaborative denominato Virtual Data Center (di seguito VDC) configurabile secondo le necessità combinando potenza di calcolo espressa in virtual Cpu, memoria Ram e spazio disco; tutte le configurazioni comprendono anche indirizzi IP su reti esterne attestate su RUPAR. Il costo del servizio viene calcolato in base all'effettivo utilizzo delle risorse misurato con cadenza giornaliera; l'importo riportato a listino corrisponde al consumo massimo su base annuale (365 giorni).
- **Sistema Operativo:** servizio complementare a quelli di Virtual Private Cloud o Virtual Machine e consistente nella messa a disposizione di licenze di sistema operativo commerciale o Open Source.
- **Gestione sicurezza VPC:** Il servizio di Gestione Sicurezza VPC è volto a garantire disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni dell'Ente nel contesto del Virtual Data Center. Il Servizio Base prevede attività mirate a garantire la protezione delle informazioni dell'Ente, rispetto ai servizi attesi sul VDC, per rispondere ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati. Il Servizio Advanced comprende anche la gestione completa dell'Organization Unit dedicata al cliente.
- **VM (Virtual Machine):** Il servizio consiste nella messa a disposizione di server virtuali – configurabili combinando virtual CPU, Memoria Ram e spazio Storage prestazionale - su infrastrutture ridondate configurate in alta affidabilità, bilanciamento di carico automatico e spazio storage centralizzato. La funzionalità di High Availability (HA) permette, in caso di fault/irraggiungibilità di un nodo fisico del cluster, per i server virtuali attivi su questo, l'immediata accensione sui restanti nodi ancora attivi.
- **Virtual Network:** Servizio complementare a quelli di VPC o VM che comprende la messa a disposizione di indirizzi IP pubblici e RUPAR.
- **STASS (Storage As a Service):** Il servizio prevede la fornitura di spazio disco prestazionale raggiungibile via rete. La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità.
- **Servizi di Backup:** Il servizio permette la salvaguardia dei propri dati per porre rimedio ad eventuali guasti o malfunzionamenti. Il Backup viene erogato attraverso piattaforme di mercato che permettono una notevole affidabilità infrastrutturale, e attraverso la funzione di "deduplica dei dati", il raggiungimento di una elevata efficienza. Sono previste tre modalità di erogazione: Cloud Backup con Agent per Client distribuiti sul territorio; Backup

gestito per clienti che hanno infrastrutture gestite da CSI; Backup in Self Provisioning con un servizio “agent-less” per i server del VPC.

- **PaaS e DBaaS:** “Platform as a Service” e “Data Base as a Service” sono servizi di cloud computing che forniscono agli sviluppatori una piattaforma (PaaS), e un Data Base (DBaaS), per costruire applicazioni e servizi su Internet; gli ambienti disponibili comprendono: servizi di supporto Cloud in un “ecosistema” federato CSI integrato a tecnologie di cooperazione; tutti i servizi comprendono il backup. Di seguito una descrizione sintetica.
  - **Istanze Middleware:** servizi di messa a disposizione di piattaforme Middleware OpenSource (Tomcat versione Community) e di mercato (Jboss versione commerciale); il servizio richiede la disponibilità di una VM.
  - **PaaS Tecnologie di cooperazione:** servizi di erogazione di piattaforma di cooperazione per l’interscambio applicativo; il servizio richiede la disponibilità di una VM.
  - **DBaaS (DataBase as a Service):** servizio di messa a disposizione di istanze Database sia OpenSource che di mercato (MySQL opensource e commerciale, PostgreSQL versione commerciale, Oracle Enterprise Edition), backup incluso; il servizio richiede la disponibilità di una VM.
  - **Servizi di Condivisione File:** il servizio offre uno spazio storage di archiviazione privato e sicuro all’interno del datacenter del CSI-Piemonte, utilizzabile per la condivisione di documenti tra utenti interni o esterni all’amministrazione richiedente; la disponibilità di tali aree di scambio, o archiviazione, possono essere utilizzate per progetti di diversa durata , e l’accesso ai contenuti può avvenire, anche, attraverso dispositivi mobili. Il dimensionamento dello spazio disco e configurabile sia come dimensione che in relazione al numero di utenti, quindi correlato alla reale necessità.
  - **Gestione e Supporto:** Servizi di gestione sistemistica in ambito Windows o Linux opzionali rispetto a servizi di VM e VPC.

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.7.4. Servizi di rete e di sicurezza ICT

**Descrizione:**

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

I Servizi di rete e sicurezza comprendono:

- **Gestione linee dati:** il servizio consiste nella gestione dei collegamenti dati RUPAR xDsl e in fibra ottica, nella verifica e assegnazione del piano di indirizzamento IP RUPAR compatibile, nel monitoraggio; include il Customer Service Desk. La linea dati può essere acquisita direttamente dall'Ente o per mezzo del CSI tramite le convenzioni attive.
- **Gestione linee Fibra Ottica Spenta:** il servizio consiste nella gestione dell'illuminazione e nel monitoraggio dei collegamenti dati RUPAR su portante in fibra ottica spenta con messa a disposizione di collegamenti di diversa tipologia e degli apparati necessari all'erogazione del servizio; include il Customer Service Desk.
- **WiFi pubblico con autenticazione:** il servizio comprende la configurazione e la gestione di reti Internet WiFi con autenticazione per ambienti Outdoor e Indoor.
- **Sicurezza perimetrale e VPN** comprende:
  - **Sicurezza perimetrale:** il servizio garantisce una separazione tra la rete locale dell'Ente e le reti esterne attraverso una soluzione di firewall a protezione del punto di interconnessione tra la LAN dell'Ente e la RUPAR; la soluzione è in grado di garantire un elevato grado di sicurezza, l'interoperabilità e l'interscambio applicativo; la soluzione offerta è graduale in funzione della complessità dei servizi da gestire e del throughput richiesto; può comprendere la messa a disposizione degli apparati necessari. Il servizio include il Customer Service Desk.
  - **VPN IPSec:** il servizio VPN IPSec fornisce un tunnel sicuro per lo scambio dati ai committenti che abbiano necessità di collegarsi alla RUPAR per l'espletamento di procedure di scambio con altre PA; la soluzione è disponibile in modalità "Gestita" con messa a disposizione e configurazione delle due terminazioni a carico del CSI oppure "Non gestita" dove la gestione della terminazione lato cliente è a carico dell'Ente. Il servizio include il Customer Service Desk.
  - **VPN SSL:** il servizio consiste nella configurazione e gestione di un accesso ai Data Center del Consorzio in modalità sicura mediante web browser per i committenti che necessitano di svolgere attività di assistenza sistemistica o applicativa. Il servizio include il Customer Service Desk.
  - **Indirizzi IP pubblici:** servizio di messa a disposizione di indirizzi IP pubblici degli Autonomous System del CSI per l'esposizione di servizi direttamente sulla rete Internet.
  - **Monitoraggio apparato di rete LAN Clienti:** Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un apparato di rete dislocato presso la sede del Cliente. Il servizio viene erogato esclusivamente a clienti collegati all'infrastruttura RUPAR.
- **Certificati WEB Server:** servizio di fornitura di certificati SSL firmati dalla Certification Authority di Infocert per server web; SSL o "Secure Sockets Layer" è un protocollo progettato per consentire alle applicazioni di trasmettere informazioni in modo sicuro e protetto grazie all'invio e alla ricezione di chiavi di protezione e della criptatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi. Il servizio è disponibile in versioni con ampiezza di utilizzo diversificate e include il Customer Service Desk.

- **Registrazione domini internet:** il CSI offre ai committenti il servizio di registrazione dei domini internet con le possibili estensioni (.it, .com, .mobi, .eu, .biz, .net, .info, .org, .travet, .tv); i domini hanno scadenza annuale. È inoltre disponibile l'assistenza per la gestione amministrativa e per la registrazione DSN (Data Source Name).
- **Kit firma Digitale:** il servizio consiste nella messa a disposizione di un kit di firma digitale che consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale. Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni; il servizio include il Customer Service Desk.
- **Firma digitale remota:** il servizio comprende la gestione di certificati di firma remota qualificati secondo quanto previsto nella deliberazione del Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione n. 45 del 21 maggio 2009 e sue successive modificazioni con provisioning/deprovisioning dei certificati digitali e dei dispositivi di accesso durante il loro "ciclo" di vita ossia la attivazione, la sospensione e l'eventuale revoca. I dispositivi One Time Password, dotati di chip e schermo LCD, generano una password con valore momentaneo, valida per la sessione di firma e non riutilizzabile; il software del dispositivo One Time Password è reso disponibile per apparati mobili dotati di sistema operativo Android, iOS, WindowsMobile nelle versioni più recenti e il codice di attivazione della firma viene inviato tramite messaggio SMS al numero telefonico indicato dall'utente titolare in fase di registrazione dello stesso.

**Modalità di offertazione:**

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

**SLA:**

- N/A

## 2.7.5. Servizi di End-Point Management

**Descrizione:**

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

- **Gestione PDL - Base:**
  - Servizio di gestione chiamate di assistenza: include il servizio di Customer Service Desk delle richieste di intervento (per un numero massimo di chiamate proporzionale alle postazioni di lavoro), il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento. Sono esclusi: il servizio di assistenza software, sia on site sia attraverso presidio, ed il servizio IMAC. È invece possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico.
- **Gestione PDL - Servizi Accessori:** si articola e prevede la messa a disposizione delle licenze per l'Antivirus, per Secure Web Gateway (sostituisce l'URL filtering) e per la distribuzione del software massivo.

- ANTIVIRUS: ogni postazione di lavoro gestita dal CSI-Piemonte contempla l'applicazione di un Sistema di antivirus controllato centralmente, al fine di garantire un aggiornamento continuo del livello di protezione dei singoli end-point ed una protezione di base da malware. Sono state attivate ulteriori funzionalità rispetto alla licenza base: l'approccio integrato e multivector della soluzione end point che controlla e verifica tutti i possibili canali di infezione, il modulo TIE (Threat Intelligence Exchange) che classifica tutti i file "zero day" e "greyware" ed infine il modulo DAC (Dynamic Application Containment) che difende da ransomware e greyware proteggendo il "paziente zero" prima che la minaccia ottenga accesso al sistema.
- SECURE WEB GATEWAY: (sostituisce l'URL filtering): per incrementare la protezione degli end-point, in affiancamento alle soluzioni di antivirus viene utilizzata una piattaforma di Secure Web Gateway. Tale prodotto in aggiunta ad un alto livello di protezione dalle minacce legate alla navigazione web, permette di analizzare il contenuto delle pagine navigate in tempo reale, consentendo di bloccare l'accesso ad oggetti malevoli associati a spyware, phishing, keylogging e codici malevoli.
- DISTRIBUZIONE SOFTWARE MASSIVO (SCCM): permette la distribuzione massiva di pacchetti software, precedentemente compilati, tramite strumenti specifici come SMS (System Management Server) o SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).
- **Gestione PDL - Servizio On Site Standard:** comprende: il servizio di Customer Service Desk delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento, il servizio di assistenza software remota, il servizio di assistenza software (on site o di presidio) sulle postazioni di lavoro, la gestione delle stampanti multifunzione, il servizio IMAC. Il costo del Servizio "Gestione PDL - Servizio On Site Standard" viene calcolato in funzione dei seguenti parametri (ne devono essere valorizzati almeno due su tre):
  - Numero di PDL dell'ente: non viene richiesto un quantitativo minimo di postazioni per l'attivazione del servizio. Non sono previsti limiti di intervento sulle postazioni di lavoro per le richieste di malfunzionamento, mentre è previsto un limite/vincolo sulle richieste IMAC.
  - Numero delle stampanti dipartimentali di rete e sulle apparecchiature in rete utilizzate dagli utenti (come scanner, plotter, ecc.): deve essere pari ad un minimo del 10% delle postazioni di lavoro gestite e ad un massimo del 15%, eventuali scostamenti verranno valutati in fase di offertazione.
  - Presidio: viene erogato esclusivamente in quelle sedi in cui il numero delle postazioni di lavoro sia uguale o superiore alle 150 unità (a titolo di esempio: viene considerato 1 presidio fino ad un massimo di 450 postazioni di lavoro presenti), per quantitativi inferiori è possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico (giornate a figure professionali) per il servizio di assistenza on site. La valutazione del numero delle sedi avviene in base alle postazioni di lavoro ivi presenti. I presidi, possono essere di due tipologie, fissi o mobili, per entrambe non è prevista la sostituzione delle risorse per i periodi di ferie o permessi spettanti. Nel primo caso le risorse impegnate e necessarie per garantire i livelli di servizi sono dislocate ed assegnate ad una sede specifica, nel secondo caso invece non sono dedicate ad una singola sede, ma garantiscono ed erogano il servizio sul perimetro richiesto.
- **Gestione PDL - Servizio On Site VIP:** comprende tutte le attività e le condizioni del precedente servizio, e può essere attivato per qualsiasi sede senza vincoli sul numero delle postazioni ivi

presenti (a titolo di esempio: viene considerato 1 presidio fino ad un massimo di 450 postazioni di lavoro presenti); si caratterizza in quanto vengono garantiti SLA più stringenti rispetto al precedente servizio.

**Modalità di offerta:**

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

**SLA:**

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

### 3. Listino

Il Listino definisce per ogni servizio del Catalogo il corrispettivo unitario sia per i committenti che abbiano aderito al regime di esenzione IVA sia per i committenti in regime IVA ordinario<sup>10</sup>. Nel caso di enti in regime di esenzione IVA il corrispettivo riportato a listino deve intendersi come valore a preventivo soggetto a conguaglio in sede di consuntivo in base agli effettivi costi sostenuti per quello specifico servizio. Per i committenti in regime IVA ordinario i prezzi unitari sono invece da considerarsi impegnativi e quindi non passibili di variazione in fase di consuntivazione.

#### 3.1. Servizi IT a misura

Servizi IT	Metrica	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario (IVA esclusa)
Manutenzione correttiva	Function Point <sup>11</sup>	€ 9,00	€ 8,57
Customer Service Desk	Ticket	€ 10,00	€ 9,52

#### 3.2. Strumenti

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

Strumento	Importo
Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni	€ 4.947.709
Strumenti per il rilascio in esercizio	€ 1.392.029
Strumenti abilitanti i servizi Web	€ 217.262

<sup>10</sup> Tutti gli Importi per i committenti in regime IVA ordinario sono da intendersi IVA esclusa.

<sup>11</sup> Il Costo unitario si applica al numero complessivo dei function point che fanno parte delle componenti di applicativo sottoposte a manutenzione.

### 3.3. Figure professionali

Figura professionale	Tariffa giornaliera Enti in Regime di Esenzione IVA	Tariffa giornaliera Enti in Regime IVA Ordinario (IVA esclusa)
ACCOUNT	€ 468	€ 449
ADDETTO AL SERVIZIO	€ 331	€ 300
ADDETTO ASSISTENZA PDL	€ 259	€ 230
AMMINISTRATORE BASI DATI	€ 424	€ 393
ANALISTA	€ 380	€ 354
ANALISTA DI BUSINESS	€ 404	€ 377
ANALISTA PROGRAMMATORE	€ 334	€ 327
ARCHITETTO	€ 527	€ 486
CAPO PROGETTO	€ 432	€ 414
DEMAND MANAGER	€ 473	€ 453
GESTORE GOVERNANCE STRATEGICA	€ 693	€ 665
PROGETTISTA	€ 478	€ 431
PROGRAMMATORE	€ 309	€ 301
SISTEMISTA	€ 348	€ 328
SPECIALISTA BUSINESS INTELLIGENCE	€ 349	€ 335
SPECIALISTA DI SERVIZIO	€ 366	€ 351
SPECIALISTA GIS	€ 310	€ 298
SPECIALISTA GOVERNANCE	€ 334	€ 321
SPECIALISTA SICUREZZA ICT	€ 349	€ 335
TECNICO OPERATORE	€ 399	€ 383
TECNICO RILEVAMENTI SUL TERRITORIO	€ 302	€ 290
WEB CONTENT SPECIALIST	€ 303	€ 291

### 3.4. Servizi di Piattaforma Applicativi

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

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

#### 3.4.1. Albo e monitoraggio dei fornitori

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

#### 3.4.2. Certificati on line

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio <sup>12</sup>	Importo per un Comune	Tutte	€ 8.800,00	€ 8.000,00
Canone <sup>13</sup>	Numero Abitanti	Fino a 10.000	€ 3.300,00	€ 3.000,00
		10.001 – 30.000	€ 4.400,00	€ 4.000,00
		30.001 – 50.000	€ 6.600,00	€ 6.000,00
		50.001 – 100.000	€ 8.800,00	€ 8.000,00
		Oltre 100.000	A progetto	A progetto

<sup>12</sup> Per i comuni che hanno adottato come soluzione gestionale dell’anagrafe i Servizi Demografici di CSI, le tariffe di avvio non sono applicate in quanto ricomprese nel canone del primo anno.

<sup>13</sup> Per i comuni che hanno adottato come soluzione gestionale dell’anagrafe i Servizi Demografici di CSI, le tariffe applicate non sono definite per fasce di popolazione ma “ad abitante”: € 0,10 ad abitante per comuni con Servizi Demografici in *cloud* (Data Center CSI); € 0,15 per comuni in modalità non *cloud* (su server in locale dell’ente).

### 3.4.3. Conservazione digitale documenti

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

### 3.4.4. Dematerializzazione

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Canone	Utenti registrati sul sistema DoQui Acta	€ 52,07	€ 48,84
	Gigabyte di spazio disco – BASIC	€ 130,08	€ 122,03
	Gigabyte di spazio disco – ADVANCED	€ 305,69	€ 286,76
	Numero di invii e ricezioni dalle caselle PEC	€ 0,94	€ 0,88

### 3.4.5. E-Payment

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Canone <sup>14</sup>	Transazioni	€ 0,95	€ 0,90

<sup>14</sup> La progressiva diffusione dei servizi di E-Payment per i pagamenti relativi a servizi sanitari determinerà un sensibile incremento delle prestazioni gestite, con conseguente notevole riduzione del costo a transazione. Dato l'esiguo valore economico del ticket sanitario, si valuterà per gli anni a venire la possibilità di ridefinire la metrica come una percentuale delle somme transate.

### 3.4.6. Facility Management del patrimonio immobiliare

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

### 3.4.7. Fatturazione elettronica

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

### 3.4.8. Modulistica digitale

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

### 3.4.9. MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio <sup>15</sup>	Numero abitanti	Fino a 10.000	€ 440,00	€ 400,00
		10.001 – 30.000	€ 660,00	€ 600,00
		Oltre 30.000	A progetto	A progetto
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 210,00	€ 200,00
		5.001 - 10.000	€ 605,00	€ 550,00
		10.001 - 20.000	€ 1.210,00	€ 1.100,00
		20.001 - 30.000	€ 1.870,00	€ 1.700,00
		30.001 - 50.000	€ 2.530,00	€ 2.300,00
		50.001 - 150.000	€ 3.080,00	€ 2.800,00
		Oltre 150.000	A progetto	A progetto
Addestramento MUDE	Sessione di addestramento	1 sessione	€ 660,00	€ 600,00

### 3.4.10. Negoziazioni elettroniche

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Canone	Numero gare <sup>16</sup>	Maturità utenti fino al 3° anno	€ 2.780,00	€ 2.655,00
		Oltre il 3° anno	€ 1.050,00	€ 1.000,00

<sup>15</sup> Per le Forme Associate che coordinano l’avvio di MUDE Piemonte contemporaneamente su **tutti** i Comuni facenti parte della forma associata, all’Avvio si applicano le corrispondenti tariffe comunali ridotte del 30%; diversamente si applica la tariffa ordinaria prevista per ciascun Comune.

<sup>16</sup> Sono venduti lotti di 3 gare.

### 3.4.11. PSA – Portale della Semplificazione Amministrativa

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	Numero abitanti	Fino a 10.000 <sup>12</sup>	€ 1.980,00	€ 1.800,00
		Oltre 10.000 <sup>12</sup>	€ 2.750,00	€ 2.500,00
	1 committente non comunale	N.A.	€ 1.980,00	€ 1.800,00
Canone	Numero abitanti	Fino a 10.000 <sup>17</sup>	€ 550,00	€ 500,00
		Oltre 10.000 <sup>12</sup>	€ 880,00	€ 800,00
	1 committente non comunale	N.A.	€ 550,00	€ 500,00

### 3.4.12. Servizi al Personale

Voce di listino	Unità di misura	Fascia mensile	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Servizio base contabilità economica	Cedolini	Enti locali 0-100	€ 2,60	€ 2,29
		Enti locali 101-1000	€ 2,14	€ 2,00
		Enti locali 1001-8000	€ 2,04	€ 1,90
		Enti locali oltre 8000	€ 1,71	€ 1,60
Servizio base contabilità economica	Cedolini	Sanità 0-100	€ 2,60	€ 2,29
		Sanità 101-1000	€ 2,14	€ 2,00
		Sanità 1001-8000	€ 2,04	€ 1,90
		Sanità oltre 8000	€ 1,71	€ 1,60
Servizio CNU – persone fisiche	Cedolini	Unica	€ 8,37	€ 7,80
Servizio CNU – persone giuridiche	Cedolini	Unica	€ 8,37	€ 7,80
Servizio base gestione giuridica	Cedolini	Enti locali unica fascia	€ 0,50	€ 0,49
	Cedolini	Sanità unica fascia	€ 0,50	€ 0,49
Servizio avanzato gestione giuridica	Cedolini	Enti locali unica fascia	€ 1,18	€ 1,10
	Cedolini	Sanità unica fascia	€ 2,57	€ 2,40
Servizio completo gestione giuridica	Cedolini	Enti locali 0-2500	€ 3,80	€ 3,52
	Cedolini	Enti locali 2501-8000	€ 3,56	€ 3,32
	Cedolini	Enti locali oltre 8000	€ 3,23	€ 3,00
	Cedolini	Sanità 0-2500	€ 3,66	€ 3,41

<sup>17</sup> Per le amministrazioni comunali è compresa nella tariffa PSA anche l'attivazione del servizio CIA.

Voce di listino	Unità di misura	Fascia mensile	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	Cedolini	Sanità 2501-8000	€ 3,59	€ 3,35
	Cedolini	Sanità oltre 8000	€ 2,50	€ 2,33
Servizio RAP base	Cedolini	Enti locali/Sanità 0-100	€ 1,49	€ 1,39
		Enti locali/Sanità 101-1000	€ 1,24	€ 1,16
		Enti locali/Sanità oltre 1000	€ 0,74	€ 0,69
Servizio base RAP plus (servizio base comprensivo di due moduli opzionali a scelta)	Cedolini	Enti locali/Sanità 0-100	€ 1,80	€ 1,70
		Enti locali/Sanità 101-1000	€ 1,55	€ 1,47
		Enti locali/Sanità oltre 1000	€ 1,05	€ 1,00
Servizio RAP avanzato	Cedolini	Enti locali 0-1500	€ 2,98	€ 2,78
		Enti locali 1501-8000	€ 2,93	€ 2,73
		Enti locali oltre 8000	€ 2,71	€ 2,53
	Cedolini	Sanità 0-1500	€ 2,98	€ 2,80
	Cedolini	Sanità 1501-8000	€ 2,25	€ 2,10
	Cedolini	Sanità oltre 8000	€ 1,89	€ 1,77
Servizi decisionali – DWH cedolini	Cedolini	Unica	€ 0,21	€ 0,20
Servizi decisionali - DWH cedolini Sanità e CNU	Cedolini	Unica	€ 0,24	€ 0,23
Assistenza pomeridiana (tariffa mensile)	Cedolini al mese	Enti locali/Sanità 0-50	€ 50,00	€ 45,00
		Enti locali/Sanità 51-150	€ 100,00	€ 93,00
		Enti locali/Sanità oltre 150	€ 150,00	€ 143,00
Servizio stampa e imbustamento certificazioni uniche	Modulo CU stampato ed imbustato	Da 1 a 49 moduli CU	€ 5,50	€ 5,40
		Da 50 a 99 moduli CU	€ 2,85	€ 2,75
		Da 100 a 299 moduli CU	€ 1,65	€ 1,55
		Oltre 299 moduli CU	€ 1,10	€ 1,00
Rimissione delle credenziali	Numero credenziali	N/A	€ 5,36	€ 5,00
Altri Servizi al Personale	gg/pp delle Figure professionali	N/A	A progetto	A progetto

### 3.4.13. Sportello facile

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

### 3.4.14. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	Numero comuni per sportello	Da 1 a 10	3.300,00	3.000,00
		Da 11 a 20	4.840,00	4.400,00
		Da 21 a 30	5.830,00	5.300,00
		Oltre 30	A progetto	A progetto
Canone	Numero abitanti	Fino a 10.000	€ 1.650,00	€ 1.500,00
		10.001 – 50.000	€ 3.300,00	€ 3.000,00
		50.001 – 150.000	€ 7.700,00	€ 7.000,00
		Oltre 150.000	A progetto	A progetto
Addestramento SUAP Piemonte	Sessione di addestramento	1 sessione (20 utenti max) <sup>18</sup>	1.650,00	1.500,00
Elaborazione dati SUAP	Numero di richieste	10 ticket	1.100,00	1.000,00

<sup>18</sup> dovranno essere conteggiate sessioni di addestramento aggiuntive per gruppi di utenti superiori al valore massimo indicato per sessione.

### 3.4.15. Telemaco

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

### 3.4.16. Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Posta Elettronica <sup>19</sup>	Profilo Base	Casella	€ 13,14	€ 12,50
	Profilo Avanzato	Casella	€ 35,48	€ 33,50
	Profilo Plus	Casella	€ 42,11	€ 40,00
	Storage Aggiuntivo con replica	GigaByte	€ 5,28	€ 5,00
	Storage Aggiuntivo con backup	GigaByte	€ 12,40	€ 12,00
	Gestione credenziali di accesso	Casella	€ 1,53	€ 1,50
	Assistenza Avanzata	Casella	€ 9,15	€ 9,00
	Archivio posta on-line	GigaByte	€ 2,00	€ 1,90

<sup>19</sup> Nel caso in cui la piattaforma di posta elettronica di Unified Communication fosse adottata estensivamente dai principali Consorziati, portando a 24.000 il totale di caselle gestite, il costo potrebbe scendere in modo considerevole (oltre il 30% sul profilo base).

### 3.4.17. PEC – Posta Elettronica Certificata

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Posta Elettronica Certificata	Caselle PEC Semplice – base (1GB + 1GB)	Casella	€ 10,51	€ 10,00
	Caselle PEC Articolata – Standard (1GB + 1GB)	Casella	€ 10,51	€ 10,00
	Caselle PEC Articolata – Bronze (2GB + 3GB)	Casella	€ 21,03	€ 20,00
	Caselle PEC Articolata – Silver (2GB + 6GB)	Casella	€ 36,05	€ 34,00
	Caselle PEC Articolata - Gold (2GB + 13GB)	Casella	€ 67,59	€ 63,50
	Casella PEC Articolata – Massiva	Casella	€ 450,60	€ 423,00
	Casella multiutenza	Casella	€ 46,56	€ 44,00
	Utenza slave	Casella	€ 4,51	€ 4,50
	Creazione dominio personalizzato (soluzione unica)	Dominio	€ 375,50	€ 352,50
	Creazione dominio personalizzato (10 anni)	Dominio	€ 37,55	€ 35,50
	Conservazione a norma messaggi PEC	Casella	€ 27,04	€ 25,50
	Assistenza Standard	Casella	€ 4,57	€ 4,50
	Assistenza Evoluta	Casella	€ 17,09	€ 16,50

### 3.5. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione

Servizio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Automazione processi di input/output	Pagine stampate	€ 0,0103	€ 0,0098
	Componenti di applicativo utilizzatrici	€ 20.173,54	€ 19.207,43
	Moduli/template utilizzati	€ 720,03	€ 685,55
	Utilizzatori servizio Secure FTP	€ 449,82	€ 428,27
Business Intelligence	Enterprise reporting	€ 1.843,62	€ 1.755,33
	Self BI – SAS Enterprise Guide	€ 2.159,38	€ 2.055,97
	Dashboarding	€ 3.931,23	€ 3.742,96
	Data Integration & Data Quality	€ 1.308,93	€ 1.246,25
Cooperazione applicativa	Funzioni fruite	€ 337,09	€ 320,95
GIS – Geographic Knowledge Management	Utilizzatori/PDL di OpenGIS	€ 381,06	€ 362,81
	Geoservizi erogati da Geoengine	€ 110,90	€ 105,59
	Componenti di applicativo utilizzatrici del GeoPortale	€ 2.345,19	€ 2.232,88
	Componenti di applicativo utilizzatrici dei motori GIS	€ 351,61	€ 334,77
	Flussi ETL	€ 78,91	€ 75,13
Identity & Access	Unità di Installazione	€ 967,10	€ 920,79
Valorizzazione dei dati	Tenant zero	€ 500,00	€ 476,06
	Tenant base	€ 7.800,00	€ 7.426,46
	Upgrade a Tenant Plus (on top a altri Tenant)	€ 7.300,00	€ 6.950,40
	Modulo Data Prep	€ 5.000,00	€ 4.760,55
	Modulo Data in&out	€ 9.000,00	€ 8.568,99

### 3.6. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

#### 3.6.1. Server Farm Enterprise

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

#### 3.6.2. Servizi di Data Center

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Servizi di Facility Management	1 Rack Unit – Co-location Datacenter primario o secondario	€ 985,07	€ 924,08
	1 Porta Ethernet	€ 1.086,40	€ 1.019,13
	Monitoraggio 1 Server/apparati in CED	€ 331,99	€ 311,43
	Monitoraggio 1 apparato fuori CED	€ 305,12	€ 286,22
	Monitoraggio 1 Applicativo	€ 446,86	€ 419,19
	IP Pubblico (rif. catalogo Network)	€ 40,13	€ 37,65
Servizio di messa a disposizione server fisico	1 CPU(core) per Server Fisico	€ 225,30	€ 211,35
	1 GB RAM per server Fisico	€ 10,87	€ 10,20
	500 GB Storage interno per server Fisico	€ 28,54	€ 26,77
	Nr.1 s.o. Commerciale per server Fisico	€ 209,57	€ 196,60
	Nr. 1 s.o. Open Source ver. Enterprise per server fisico	€ 121,14	€113,64
Servizi di gestione Server	Nr. Server gestiti tipologia Linux	€751,00	€ 704,50
	Nr. Server gestiti tipologia Microsoft	€ 946,26	€ 887,67
Servizi di storage	1 GB spazio disco utente Storage Enterprise	€ 0,81	€ 0,76
	1 GB spazio disco utente Storage di rete	€ 1,03	€ 0,97
	1 GB spazio disco utente per Virtual Machine	€ 0,97	€ 0,91
	1 GB spazio disco utente per Storage LOW Range	€ 0,31	€ 0,29
	1 GB spazio dati utente per DBMS Oracle	€ 3,24	€ 3,04
	1 Gb spazio dati utente per altri DBMS	€ 1,62	€ 1,52
Servizi di backup enterprise	1 GB spazio nativo backup Gold	€ 3,54	€ 3,33
	1 GB spazio nativo backup Silver	€ 3,14	€ 2,94
	1 GB spazio nativo backup VM gestito	€ 4,33	€ 4,06
	1 GB spazio occupato backup VM self provisioning	€ 1,23	€ 1,16

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

### 3.6.3. Servizi Cloud

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Servizi IaaS	VPC (Virtual Private Cloud) Flat – <i>Small</i> (5 Cpu – 10 GB RAM – 500 GB Storage prestazionale)	€ 1.343,17	€ 1.260,00
	VPC (Virtual Private Cloud) Flat – <i>Medium</i> (10 Cpu – 20 GB RAM – 1.000 GB Storage prestazionale)	€ 2.686,33	€ 2.520,00
	VPC (Virtual Private Cloud) Flat – <i>Large</i> (20 Cpu – 40 GB RAM – 2.000 GB Storage prestazionale)	€ 5.372,66	€ 5.040,00
	VPC Flat – 100 GB Storage prestazionale aggiuntivo	€ 97,33	€ 91,30
	VPC Flat – 4 Cpu aggiuntive	€ 633,21	€ 594,00
	VPC Flat – 8 GB RAM aggiuntivi	€ 309,14	€ 290,00
	VPC (Virtual Private Cloud) PayPerUse – 1 Vcpu	€ 226,22	€ 212,21
	VPC (Virtual Private Cloud) PayPerUse – 1 GB RAM	€ 55,32	€ 51,89
	VPC (Virtual Private Cloud) PayPerUse – 1 GB Storage prestazionale per VPC	€ 0,97	€ 0,91
	Sistema Operativo Commerciale per VM e VPC	€ 75,28	€ 70,62
	Sistema Operativo Open Source versione Enterprise per VM e VPC	€ 80,43	€ 75,45
	Gestione Sicurezza VPC Base – 1 VPC	€ 901,20	€ 845,40
	Gestione Sicurezza VPC Advanced – 1 VPC	€ 1.802,40	€ 1.690,80
	Virtual Network per VPC o VM (1 IP pubblico + 15 RUPAR)	€ 40,13	€ 37,65
	VM (Virtual Machine) - 1 Vcpu	€ 226,22	€ 212,21
	VM (Virtual Machine) - 1 GB Ram	€ 55,32	€ 51,89
	VM (Virtual Machine) - 1 GB Storage prestazionale	€ 0,97	€ 0,91

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	STASS (Storage As a Service) – 1 GB Spazio Disco Utente	€ 1,03	€ 0,97
	Cloud Backup - Backup as a Service 1 GB spazio nativo	€ 6,92	€ 6,50
	Backup gestito 1 GB spazio nativo	€ 4,33	€ 4,06
	Backup in Self Provisioning per VPC 1 GB occupato	€ 1,23	€ 1,16
Servizi PaaS e DBaaS gestiti	Istanza Middleware Jboss – 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 658,45	€ 617,68
	Istanza Middleware Tomcat 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 226,22	€ 212,21
	PaaS Tecnologie di cooperazione – 1 licenza di supporto	€ 11.949,91	€ 11.210,00
	DBaaS Mysql – 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 826,54	€ 775,36
	DBaaS Mysql – 1 GB RAM (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 432,70	€ 405,90
	DBaaS PostgreSQL – 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 758,86	€ 711,87
	DBaaS PostgreSQL – 1 GB RAM (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 300,20	€ 281,62
	DBaaS SQL server 2014 Standard Ed. – 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 948,68	€ 889,94
	DBaaS SQL server 2014 Standard Ed. – 1 GB RAM (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 130,21	€ 122,15
	DBaaS Oracle DBMS – High Performance – 1 CPU Oracle Ent. (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 1.737,29	€ 1.629,72
	DBaaS Oracle DBMS – High Performance – 1 GB RAM Oracle Ent. (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 238,46	€ 223,69
	1 GB spazio dati utente per DBMS Oracle	€ 3,24	€ 3,04
	1 GB spazio dati utente per altri DBMS	€ 1,62	€ 1,52
	Servizi di condivisione File 1 Utente base e 10 GB spazio disco	€ 38,00	€ 37,50
	Servizi di condivisione File 1 Utente aggiuntivo	€ 25,10	€ 25,00
	Servizi di condivisione File 10 GB Spazio disco aggiuntivo	€ 1,50	€ 1,45
	Gestione e supporto Server Cloud tipologia Linux	€ 751,00	€ 704,50
	Gestione e supporto Server Cloud tipologia Microsoft	€ 946,26	€ 887,67
	Gestione e supporto Server ecosistema federato CSI	€ 751,00	€ 704,50

### 3.6.4. Servizi di rete e di sicurezza ICT

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Gestione linee dati	Gestione_Linee_ADSL	Collegamento	€ 366,00	€ 343,00
	Gestione_Linee_XDSL	Collegamento	€ 444,00	€ 416,00
	Gestione_Linee_FO	Collegamento	€ 768,00	€ 720,00
Gestione linee Fibra Ottica Spenta <sup>20</sup>	Accesso_100Mbpa_DF_LH	Collegamento	€ 1.565,00	€ 1.472,00
	Accesso_100Mbpa_DF_ZX	Collegamento	€ 1.970,00	€ 1.850,00
	Accesso_100Mbps_2P_LH	Collegamento	€ 2.781,00	€ 2.610,00
	Accesso_100Mbps_2P_ZX	Collegamento	€ 3.592,00	€ 3.380,00
	Accesso_300Mbps_2P_LH	Collegamento	€ 3.893,00	€ 3.660,00
	Accesso_300Mbps_2P_ZX	Collegamento	€ 4.704,00	€ 4.420,00
	Accesso_1Gbps_2P_LH	Collegamento	€ 5.004,00	€ 4.696,00
	Accesso_1Gbps_2P_ZX	Collegamento	€ 5.815,00	€ 5.456,00
	OPZIONE: Apparato 12 porte a singola alimentazione	Q.tà apparati	€ 1.351,00	€ 1.269,00
	OPZIONE: Apparato 12 porte a doppia alimentazione	Q.tà apparati	€ 1.547,00	€ 1.452,00
	OPZIONE: Transceiver ottico LH	Q.tà apparati	€ 195,00	€ 184,00
	OPZIONE: Transceiver ottico ZX	Q.tà apparati	€ 600,00	€ 564,00
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
WiFi pubblico con Autenticazione <sup>21</sup>	Access Point	Q.tà Apparati	€ 345,46	€ 330,00
	Concentratore Bridge	Q.tà Apparati	€ 2.590,00	€ 2.440,00
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Sicurezza Perimetrale e VPN	Sicurezza perimetrale presso cliente – BRONZE	Q.tà apparati	€ 1.103,00	€ 1.040,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Base (fino a 50 utenti)	Q.tà apparati	€ 1.554,00	€ 1.460,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Advanced (fino a 200 utenti)	Q.tà apparati	€ 2.455,00	€ 2.310,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente (firewall modulare) – PLATINUM	n.a.	A progetto	A progetto

<sup>20</sup> L'accesso a 1Gbps è subordinato a verifica tecnica di fattibilità.

<sup>21</sup> Applicabile per reti fino a 50 access point e/o 5 concentratori.

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	Opzione servizio in HA (Ampliamento servizio in HA presso sede utente)	n.a.	+50% del canone	+50% del canone
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
	VPN IPSEC Gestita	Q.tà apparati	€ 1.063,00	€ 1.000,00
	VPN IPSEC NON Gestita	Tunnel	€ 717,00	€ 675,00
	Start up VPN IPSEC Gestita	Q.tà apparati	€ 900,00	€ 814,00
	Start up VPN IPSEC NON Gestita	Tunnel	€ 675,00	€ 610,50
	VPN SSL (profili esistenti)	Utenza	€ 102,47	€ 100,00
	Start up VPN SSL (nuovi profili)	Utenza	€ 900,00	€ 814,00
	Rete 4 IP	Dimensione subnet	€ 160,55	€ 150,61
	Rete 8 IP	Dimensione subnet	€ 321,11	€ 301,22
	Rete 16 IP	Dimensione subnet	€ 642,21	€ 602,45
	Rete 32 IP	Dimensione subnet	€ 1.284,43	€ 1.204,90
	Rete 64 IP	Dimensione subnet	€ 2.568,85	€ 2.409,80
	Monitoraggio apparato di rete LAN Clienti	Q.tà apparati	€ 305,12	€ 286,22
Certificati Web Server	Certificato standard SSL	Certificato	€ 204,88	€ 192,00
	Certificato Code Signing	Certificato	€ 400,14	€ 375,50
	Certificato standard Wildcard	Certificato	€ 550,34	€ 516,50
	Certificato standard multidomain	Certificato	€ 249,94	€ 234,50
	Domini aggiuntivi (oltre il 1°) per certificato multidomain	Dominio	€ 45,06	€ 42,50
Domini Internet	Registrazione dominio .it / Trasferimento	Dominio	€ 6,01	€ 6,00
	Rinnovo dominio .it	Dominio	€ 4,96	€ 5,00
	Registrazione dominio .com	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Registrazione dominio .eu	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Registrazione dominio .mobi	Dominio	€ 92,36	€ 87,00
	Registrazione dominio .biz	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Registrazione dominio .net	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Registrazione dominio .info	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Registrazione dominio .org	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Registrazione dominio .travel	Dominio	€ 242,56	€ 228,00
	Registrazione dominio .tv	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
	Attività di assistenza a dominio (gestione amministrativa + inserimento nel DSN)	Dominio	€ 30,00	€ 26,77
Kit firma digitale	Fornitura nuovo kit di firma	Kit	€ 101,45	€ 95,17
	Rinnovo kit di firma	Kit	€ 83,42	€ 78,26

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Firma digitale remota	Canone triennale certificato di firma remota (attivazione e gestione certificato e sistema di autenticazione via sms o software su smartphone o tablet) <sup>22</sup>	Certificato	€ 52,57	€ 49,32
	Costo a firma oltre le 100 e fino a 10.000 firme/anno	Firma	€ 0,09	€ 0,08
	Dispositivo Otp: canone annuale per certificato	Certificato	€ 3,00	€ 2,82
	Dispositivo Otp: costo una tantum per certificato	Certificato	€ 12,02	€ 11,27

### 3.6.5. Servizi di End-Point Management

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

<sup>22</sup> Per ogni certificato rilasciato sono comprese 100 firme/anno; oltre le 100 vedi quotazione a parte.

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

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

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

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

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

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

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

#### 3.7.1. Enti Consorziati in regime di esenzione IVA

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

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

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

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

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

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

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

### 3.7.2. Enti Consorziati in regime IVA ordinario

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

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

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

Le fatture saranno emesse con le modalità riportate nelle offerte.

### 3.7.3. Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

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

**CITTA' DI TORINO**  
**Allegato Tecnico alla**  
**Convenzione**  
**Area Sistema Informativo**  
**ANNO 2018**



## INDICE

<b>1. GENERALITÀ</b> .....	<b>3</b>
<b>2. RICHIEDENTE</b> .....	<b>3</b>
DIREZIONE COMMITTENTE .....	3
DIREZIONE RICHIEDENTE.....	3
<b>3. RIFERIMENTI DELLA CITTÀ DI TORINO</b> .....	<b>3</b>
RESPONSABILE SETTORE.....	3
<b>4. RIFERIMENTI DEL CSI-PIEMONTE</b> .....	<b>3</b>
REFERENTE CLIENTE.....	3
<b>5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI</b> .....	<b>3</b>
<b>6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
<b>7. DETTAGLIO SERVIZI</b> .....	<b>4</b>
<b>8. SERVIZI IT TRASVERSALI</b> .....	<b>6</b>
<b>9. SERVIZI AD HOC</b> .....	<b>7</b>
<b>10. SERVIZI APPLICATIVI</b> .....	<b>21</b>
<b>11. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVA</b> .....	<b>107</b>
<b>12. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE</b> .....	<b>130</b>
<b>13. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI</b> .....	<b>135</b>

## 1. Generalità

Allegato Tecnico dei Servizi in Continuità verso l'Area Sistema Informativo della Città di Torino e parte integrante della CTE per la gestione dei servizi 2018.

## 2. Richiedente

### Direzione Committente

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

### Direzione Richiedente

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

## 3. Riferimenti della Città di Torino

### Responsabile Settore

Gianfranco Presutti – Area Sistema Informativo

## 4. Riferimenti del CSI-Piemonte

### Referente cliente

Marco Perotto – Direzione Gestione Clienti

## 5. Documenti e riferimenti

- Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati, sottoscritta il 18.05.2017 Rep. 9/2017 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale del 15 maggio 2017, n. mecc. 01432/027
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI e Allegati Livelli di servizio (testo approvato dal CdA del CSI-Piemonte l'11 aprile 2017, che aggiorna il precedente, approvato il 29 novembre 2016)

## 6. Modalità di erogazione dei servizi

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

## 7. Dettaglio servizi

La descrizione dei servizi sono dettagliati qui di seguito.

Servizio a Catalogo
<b>Servizi IT trasversali</b>
Governano
Asset, Compliance e Security Management
Supporto specialistico
Manutenzione correttiva
Customer Service Desk
<b>Servizi ad hoc</b>
Servizi ad hoc per il personale
Decentramento
Gestione documentale Acquisto dedicato licenza Pdf creator
Contact Center TorinoFacile
Contact Center Borsellino elettronico
Manutenzione hardware server decentrati
Servizi di Rete e di sicurezza ICT – Free TorinoWiFi
Servizi di Rete e di sicurezza ICT – Acquisto linee dati SCR
Gestione e mantenimento rete e sicurezza
Streaming
<b>Servizi IT su Servizi applicativi</b>
Identità digitale e profili di accesso
Monitoraggio ambientale
Commercio
Anagrafiche tributarie
BI e recupero evasione per la fiscalità
Pubblicità e suolo pubblico
Servizi catastali
Tassa rifiuti
Servizi anagrafici demografici
Edilizia privata
Edilizia pubblica
Servizi di Facility Management
Atti amministrativi
Istruzione
Lavoro
Governance e Monitoraggio IFPL
Gestione degli approvvigionamenti
Servizi contabili
Servizi formativi

Servizi per la Smart Governance
Servizi al personale aggiuntivi
Servizi per la sicurezza
Socioassistenziale
Attività Produttive (SUAP)
Governo e gestione del territorio
Comunicazione digitale
<b>Servizi di piattaforma applicativa</b>
Albo e monitoraggio dei fornitori
Dematerializzazione
E-payment
Facility Management del patrimonio Immobiliare
Fatturazione Elettronica
MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia
Servizi al Personale
Posta Elettronica Certificata
<b>Servizi di piattaforma supporto e cooperazione</b>
Automazione processi di input/output
Business Intelligence
Cooperazione applicativa
GIS – Geographic Knowledge Management
Valorizzazione dati
Identity & Access
<b>Servizi di piattaforma infrastrutturali</b>
Server Farm Enterprise
Servizi di Data Center
Servizi Cloud
Servizi di Rete e di sicurezza ICT

## 8. Servizi IT trasversali

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

Governo

Asset, Compliance e Security Management

Supporto specialistico

Manutenzione correttiva

Gestione Operativa applicazioni

Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti

Customer Service Desk

## 9. Servizi ad hoc

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

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

### Servizi ad hoc per il Personale

#### Servizi ad hoc per Contabilità Economica

- **Generazione flusso stampe cedolini e CUD cartacei:** il servizio prevede la gestione di un canale dedicato, verso il centro stampa dell'Ente, utile all'invio mensile dei cedolini in formato ".pdf" da riprodurre in stampa cartacea. Il flusso cartaceo è previsto automaticamente per tutto il personale degli ex-enti indicati dalla Città, per tutti i neoassunti relativamente alle prime due mensilità e per tutto il personale per il quale l'Ente ha la possibilità di selezionare autonomamente l'emissione del cedolino cartaceo. 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. È inoltre presente una funzione per il controllo delle competenze calcolate mensilmente.

- **Gestione separata emissione cedolino per Cantieristi:** il CSI effettua l'emissione dei cedolini per i Cantieristi con un calendario separato rispetto al resto dei dipendenti ed, inoltre, il cedolino viene elaborato non sul mese in corso (come il resto dei cedolini) ma sulle competenze del mese precedente,
- **Elaborazione mensile dei cedolini relativi ai Cantieristi:** l'Ente usufruisce di un calendario personalizzato che consente l'elaborazione dei cedolini dei Cantieristi in modalità distinta rispetto all'elaborazione dei cedolini del personale dipendente.
- **Gestione dei redditi assimilati:** la liquidazione dei redditi assimilati viene svolta dalla Procedura Bilancio che demanda il calcolo delle ritenute alla procedura SPI. Tale modo di operare è ottenuto attraverso l'integrazione della Procedura Bilancio e del software HR/SPI, entrambe in ambiente open. In questo modo i mandati di pagamento per i redditi assimilati possono essere emessi in qualunque momento del mese e le informazioni utili ai versamenti e alle denunce sono comunque presenti in SPI.
- **Stampa differenze prestiti:** tale funzione consente di verificare le differenze fra le rate pagate nel mese elaborato ed il mese precedente, raggruppate per tipologia di prestito e per singola organizzazione.
- **Gestione dei limiti di famiglia:** la normativa prevede che, fatto salvo alcune tipi di trattenuta, al dipendente non possa essere trattenuto un importo superiore a taluni limiti stabiliti dalla norma. Tali limiti, dipendenti dal tipo di trattenute effettuate, sono calcolati a seconda dei casi sulla sola retribuzione fissa spettante e riportata al netto, o sul netto complessivamente erogato. È stata realizzata una funzionalità che consente, attraverso parametri esterni al software, di stabilire le tipologie di trattenute (famiglie) e di verificare, attraverso un'elaborazione demandata all'utente, il rispetto dei limiti di famiglia. In caso di non rispetto l'utente può intervenire in maniera agevole, tramite un'apposita funzione, al fine di sospendere le trattenute.
- **Gestione Ruolo speciale per rateizzazione debiti del dipendente verso Città di Torino:** la funzionalità consente di gestire la rateizzazione dell'eventuale saldo negativo fra competenze variabili ed alcune tipologie di trattenute variabili. Tale modalità di procedere è dovuta ad accordi fra la Città di Torino e le organizzazioni sindacali.
- **Gestione dei pignoramenti a rata variabile:** la gestione in oggetto prevede che il calcolo della trattenuta venga effettuata sulle sole competenze fisse mensili riportate al netto (salvo eccezioni determinate dal giudice e comunicate con sentenza).
- **Gestione dei rapporti mese precedente:** lo stipendio dei cantieristi deve essere determinato sui periodi lavorati nel mese precedente quello di erogazione. Tale gestione, propria di Città di Torino, non era gestita in SPI, pertanto sono state implementate apposite procedure per permettere la corretta erogazione 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 prodotte le seguenti informazioni, che l'Ente può in autonomia consultare dall'applicativo di Contabilità Economica:
  - 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:
  - Analisi dei requisiti di estrazione ed elaborazione dei dati che possono annualmente essere soggetti a variazione;
  - 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 parti 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.

Per le posizioni ex art. 36 viene fornito un file contenente, per ogni dipendente, il numero di giorni spettanti sulla base dei dati rapporto di lavoro e il numero di assenze (da procedura Rilevazione assenze/presenze) per le codifiche indicate dall'utente.

- **Estrazione valore retribuzione giornaliera:** il CSI fornisce, a fronte di matricola e periodo comunicato dall'utente, il valore della retribuzione giornaliera; si tratta di un dato utile in caso di contenzioso fra ente e dipendente.  
L'utente ha a disposizione una funzione per permette, a fronte di un file inserito nel sistema (matricola, giorno, tipologia giornata) e di parametri imputati direttamente nella form (% per tipologia di giornata, calcolo o meno di interessi) di ottenere il calcolo del capitale (valore retribuzione giornaliera\*% indicata da utente) e/o dell'interesse legale.
- **Calcolo premio INAIL (Autoliquidazione):** è presente una funzionalità di calcolo del premio che provvede a fornire un apposito file excel utile alla liquidazione del premio INAIL contenente già l'importo del premio da versare, oltre all'imponibile.
- **Flusso per Inps:** al fine di permettere l'invio all'Inps delle informazioni previdenziali fino al 31/12/2004, l'utente ha a disposizione due funzionalità che permettono di ottenere, partendo dalle informazioni del tabulato mainframe PEEG160, migrate in SPI:
  - File di controllo informazioni storiche per le matricole richieste, suddiviso in eventi ed importi;
  - Tracciato per INPS per le matricole richieste:
    - Solo dati giuridici per il periodo fino al 31/12/1992
    - Dati giuridici ed economici dal 1/1/1993 al 31/12/2014

- **Allineamento dati da Procedure Modulistica Online:** l'allineamento dei dati relativi agli inquadramenti Fiscale e ANF è richiesto da Comune di Torino ed avviene per alimentare gli archivi HR/SPI con le informazioni raccolte tramite alcune funzionalità delle Procedure di Modulistica Online presenti sulla Intracom della Città.
- **Archiviazione Certificazioni Uniche (ex CUD) e Cedolini:** servizio di archiviazione su piattaforma Doqui/Acta mensile dei cedolini ed annuale per le C.U.

#### Servizi ad hoc per Gestione Giuridica

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

- Albi Professionali;
- Precedenti esperienze (sia interne, sia esterne all'Ente);
- Formazione interna ed esterna all'Ente;
- ECDL;
- Altre esperienze (docenze, pubblicazioni, incarichi...);
- Competenze.

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

Sono inoltre disponibili:

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

#### Servizi ad hoc per Rilevazione Assenze Presenze

- **Estrazione dati per l'erogazione dell'indennità Art. 36:** produzione file contenente le assenze dei dipendenti ricavate sia da Spi, sia da Iriswin e dei relativi periodi lavorati nell'anno per i dipendenti di categoria C e D, utili ai fini dell'erogazione indennità prevista da art. 36.
- **Gestione Salario Accessorio (Funzioni ex-GESP):** all'interno del servizio di rilevazione assenze presenze IrisWin, sono presenti funzioni che rappresentano la riprogettazione e l'estensione del servizio Gesp. Le funzioni gestiscono il salario accessorio, derivante da analisi dei dati di presenza e di assenza, implementando tutte le regole di calcolo dell'ente. In dettaglio le funzioni realizzano le seguenti specificità del Comune di Torino:
  - 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; importazione massiva mensile del file delle indennità di turno, solo per i Servizi Educativi;
  - 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 (import massivo, a richiesta, degli stanziamenti di bilancio sui capitoli interessati) per il controllo della spesa; invio, al servizio stipendi, del numero delle ore di straordinario per il pagamento sul cedolino mensile;
  - 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 corredo 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.
  - **Rendicontazione Progetti:** il servizio consente la definizione dei progetti lavorativi, con attività e sottoattività. Per ciascun progetto/attività/sottoattività vengono definiti
    - I dipendenti, che lavorano al progetto;
    - Le ore assegnate;
    - Il periodo di apertura/chiusura;
    - Le causali di assenza "rendicontabili" e quelle di presenza "non rendicontabili".

Ciascun dipendente può essere assegnato a più progetti.

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

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

#### Altri servizi ad hoc Area personale

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

#### Decentramento

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

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

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

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

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

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

Componente di applicativo	Tipo congelamento
Interfaccia Winnie	Parziale (attivo per collegamento a GCC)
ARC - Gestione archivio richieste certificati anagrafici	Totale
AVE - Gestione archivio validità espatrio C.I.	Parziale (usato in modo continuativo)
SPE - Spazi propaganda elettorale	Totale
PTCS - Concessioni Sportive	Totale
RIUT - Richiesta Utenze	Totale
BST - Borse di Studio	Parziale (attivo nei mesi gennaio-febbraio e giugno-luglio)
GAA - Gestione Gare e Appalti	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
PSI - Permessi Sindacali	Totale
RIN - Rilevazione infortuni del personale	Totale
SCM - Archivio insegnanti scuole materne	Totale
SPP - Servizio protezione prevenzione	Totale
AGU - Archivio guasti centralino comunale	Totale
ARN - Archivio Nomine	Totale
ASC - Impianti di Sollevamento ad uso civile ed industriale	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
CAM - Canile Municipale	Totale
CSS - Cassa Circoscrizionale	Totale
GCC - Gestione Consiglio Circoscrizionale (ex L.816) (*)	Parziale (attivo per elaborazione mensile cedolini)
GRD - Graduatorie Soggiorni	Parziale
ISP - Ingiunzioni - Spoleto new (**)	Totale
ORI - Oggetti rinvenuti	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
PAL - Pratiche affari legali (avvocatura)	Attivo solo il servizio di gestione delle manutenzioni correttive da parte del fornitore esterno
PAN - Pratiche antincendio	Totale
PAR - Posta in arrivo (in rete)	Totale

RED - Gestione ricevute restituzione debiti	Totale
URC : Archivio richieste ufficio relazioni cittadino	Totale
URP - Archivio relazioni con il pubblico	Totale

### Gestione documentale Acquisto dedicato licenza Pdf creator

Il servizio è costituito dal canone di manutenzione di due licenze ADOBE PDF Creator (n. 2 licenze LC PDF Generator ALL ALP Platinum Spt Renewal ALL 1L).

### Contact Center TorinoFacile

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

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

### Contact Center Borsellino Elettronico

Il CSI offre un servizio di contact center per la gestione dei contatti di primo livello e la classificazione dei ticket inerenti il servizio di registrazione al servizio Borsellino Elettronico (Assistenza per attivazione/cessazione, problemi inerenti la ricezione della lettera con codice di attivazione, disattivazione per rigenerazione credenziali, informazioni su Modulo MUT, tariffe e ISEE).

Nel servizio non è prevista la gestione di questioni legate all'How To Use del servizio Borsellino o di natura normativa: qualora richieste su tali argomenti venissero prese in carico nel flusso di trattamento delle chiamate (ad esempio se l'utente chiamante ignora il primo messaggio e decide di proseguire comunque la chiamata nell'ambito del Numero Verde), esse vengono chiuse rimandando l'utente ai servizi di Soris.

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

### Servizio di manutenzione Hardware server Decentrati

Il servizio si applica ai server infrastrutturali presenti presso le sedi dell'Ente.

Il servizio si riferisce all'assistenza hardware erogata sulle apparecchiature indicate dall'ente. Per la corretta erogazione del servizio è necessario che il CSI-Piemonte abbia a disposizione l'asset dell'ente e che gli vengano comunicati eventuali aggiornamenti o spostamenti.

Il servizio comprende la sostituzione delle parti hardware guaste.

## FreeTorinoWiFi

Il servizio, erogato tramite la piattaforma OpenWiSp installata presso la Server Farm di CSI Piemonte, consente l'accesso autenticato ad Internet in modalità wifi ed utilizza una modalità di self-provisioning per il rilascio delle credenziali. La piattaforma rispetta i requisiti dettati dalla Federazione FreeltaliaWiFi a cui aderisce la Città di Torino. La Federazione ad oggi dispone di circa 7.700 hot spot attivi sul territorio italiano, con 84 reti federate (di cui 40 interconnesse), utilizzate da oltre 2.300.000 utenti.

Alla data odierna sulla piattaforma FreeTorinoWiFi risultano configurati 302 apparati (di cui 20 bridge concentratori per l'erogazione del servizio presso le biblioteche comunali in modalità wireless/wired), con 72.200 utenti registrati in self provisioning (di cui 2.200 tramite Carta di Credito) a cui vanno aggiunti gli utenti in possesso di credenziali TorinoFacile/SistemaPiemonte, community federate, che sviluppano complessivamente un traffico medio di circa 200 Gb/giorno con circa 2.000 accessi giornalieri.

All'interno del servizio è prevista la manutenzione applicativa e gli oneri per l'autenticazione tramite Carta di Credito per gli utenti non in possesso di SIM rilasciate da operatori italiani e la banda internet necessaria per il collegamento. Non sono previste indagini o report statistici ma mensilmente viene rilasciato al referente comunale un dettaglio per singolo punto d'accesso, con informazioni relative a volumi e durata dei collegamenti. Il servizio non comprende il rilascio di credenziali massive per eventi o necessità occasionali che può però essere attivato opzionalmente.

## Servizi di Rete e di sicurezza ICT - Acquisto linee dati SCR

Il servizio è relativo alla fornitura, tramite l'apposita Convenzione SCR, delle linee dati utilizzate per gli HotSpot WiFi realizzati nell'ambito del programma Urban Barriera:

- Parco Spina 4, C3 30 Mbps;
- Area Einstein, B4 8 Mbps.

## Gestione e mantenimento rete e sicurezza

Nell'ambito della gestione dei servizi di rete e sicurezza, il CSI Piemonte mette a disposizione della Città:

- N. 7 classi/24 dell'indirizzamento pubblico a disposizione della Città fanno parte dell'Autonomous System del CSI Piemonte;
- N. 6 classi B private aggregate 10.132.0.0 255.252.0.0 e 10.106.0.0 255.254.0.0 assegnate alle sedi comunali;
- Fornitura di Accesso e trasporto Internet sia per le sedi in Torino sia per il sito di DR di Vercelli a 10 Gbps;

- Messa a disposizione di una coppia di Firewall dedicati di livello Enterprise, di proprietà del CSI Piemonte, per la gestione della sicurezza perimetrale delle reti della Città;
- La gestione e la manutenzione degli apparati del Data Center che contribuiscono all'erogazione dei servizi della Città di Torino.

Il Servizio offerto da CSI nell'ambito della Convenzione garantisce:

- La connettività da e verso Internet alla rete comunale, mentre la connettività interna alla rete comunale e la sua gestione sono garantiti da fornitori selezionati direttamente dalla Città;
- La raggiungibilità di servizi di server-farm e quelli erogati da società controllate (es AFC, GTT, 5T, Soris, etc.);
- Connettività dei siti web della Città da/verso internet. Il Servizio garantisce la disponibilità ed il funzionamento continuativo dei motori web (o web server) che gestiscono gli accessi ai siti "web farm" del CSI Piemonte;
- Servizi di sicurezza, intesi come controllo degli accessi (attuato mediante policy su dispositivi firewall e acl sui router), monitoraggio, analisi e contrasto degli eventi illeciti che possono minacciare dati e servizi della Città, supporto nel problem determination di eventi notevoli dal punto di vista della sicurezza (verifiche di fatti anche a supporto dell'Autorità Giudiziaria), gestione del sistema di reportistica relativo all'URL Filtering.
- Il servizio di accesso ad Internet in modalità wifi (FreeTorinoWiFi), rivolto a cittadini e turisti e l'interscambio federato con le reti aderenti a FreeItaliaWiFi

### **Gestione connettività**

Il servizio di connettività offerto garantisce:

- Collegamenti da e verso Internet, attraverso gli accessi/link multicarrier del CSI;
- Collegamenti verso i servizi della PA centrale e le altre Regioni attraverso la rete SPC;
- Servizio di trasporto di rete sul Backbone (comprensivo di gestione e manutenzione) per i servizi in Disaster Recovery presso il sito di Vercelli.

### **Servizi di Gestione e manutenzione**

Il servizio garantisce:

- Gestione e manutenzione della rete LAN dedicata al Comune di Torino presso sito di Disaster Recovery di Vercelli relativa ai servizi in DR;
- Quota relativa ai costi di gestione impianti dei siti Wi-Pie di Torino e Vercelli (energia, manutenzione impianti, gestione allarmi ecc.);
- Gestione e manutenzione apparati di rete e di sicurezza della Server Farm del CSI dedicati ai servizi del Comune.

### **Servizi di Gestione della Sicurezza**

I Servizi di Gestione della Sicurezza hanno come obiettivo la protezione dei dati e dei servizi della Città da accessi non autorizzati, impedendo quindi intrusioni sulla rete Comunale.

Conseguentemente la gestione della sicurezza, è implementata con l'utilizzo di più apparati e si articola su più attività e flussi organizzativi riconducibili ai seguenti principali ambiti:

- Controllo degli accessi (attuato mediante policy su dispositivi firewall e acl sui router);
- Modifica configurazione policy sia sui Firewall RUPAR dedicati all'ente che sui Firewall di front end Internet e verso SPC;
- Monitoraggio, analisi e contrasto degli eventi illeciti che possono minacciare dati e servizi della Città, (quali Virus, attacchi da parte di hacker etc);
- Supporto nel *problem determination* di eventi notevoli dal punto di vista della sicurezza, verifiche di situazioni anche a supporto dell'Autorità Giudiziaria).

Nella gestione ordinaria sono comprese anche le attività relative all'identificazione, alla proposta ed all'attuazione degli adeguamenti tecnologici/ organizzativi/ contrattuali necessari ad attivare le opportune contromisure alle eventuali criticità di Sicurezza riscontrate o alle modifiche dello scenario legislativo o architetture.

Il servizio garantisce:

- Messa a disposizione e gestione di una coppia di Firewall dedicati per il controllo e la gestione degli accessi da/verso rete Comunale a/da RUPAR;
- Gestione e manutenzione VPN-SSL "custom": creazione e gestione di accessi VPN SSL di tipo "custom" specifici per l'accesso alle procedure della Polizia Municipale e quelli "ad -hoc" per assessori, ecc., il cui valore economico è determinato dal vigente listino dei servizi;
- Il monitoraggio delle strutture di rete in gestione a CSI, che consiste nella rilevazione tempestiva di eventi ed allarmi critici per la sicurezza informatica. L'attività si realizza per mezzo della continua e consapevole osservazione dell'infrastruttura gestita al fine di individuare tempestivamente situazioni di allarme. Ciascun evento è valutato e verificato, se la verifica ha esito positivo, è generato un allarme che avvia l'attività di gestione delle emergenze (escalation).

### **Servizi di Gestione di Rete e supporto**

Il servizio garantisce:

- Gestione del piano di indirizzamento IP delle sedi;
- Disponibilità di indirizzi IP Pubblici del CSI Piemonte per le reti pubbliche assegnate all'Ente (classi C): 158.102.52.0 - 158.102.53.0 - 158.102.54.0 - 158.102.55.0 - 158.102.56.0 - 158.102.61.0 - 158.102.37.0;
- Supporto tecnico a Fastweb, gestore della rete WAN e LAN della Città, per determinazione e risoluzione problematiche sulla rete geografica e sulle LAN (es. problemi di rallentamento o non raggiungibilità dei servizi da qualche pdl);
- Supporto tecnico specialistico e di troubleshooting relativo a componenti applicative;
- Gestione dei servizi di accesso mobile ai servizi comunali (APN Vodafone);

- Gestione del servizio della piattaforma “FreeTorinoWi-Fi” e del relativo dominio internet; l’attività copre anche l’attivazione di nuovi punti wi-fi, la fornitura di statistiche periodiche, la gestione di eventi, sopralluoghi, ecc. Ad oggi la rete copre edifici, piazze e luoghi notevoli (tra i quali, le piazze Vittorio, San Carlo, Carignano, Bodoni, Carlo Felice; alcune aree mercatali (Piazza Foroni, Corso Racconigi, Porta Palazzo); giardini pubblici (Giardini Impastato, Giardini Reali, Giardini Cavour) e buona parte delle biblioteche e degli edifici municipali;
- Supporto specialistico e progettuale all’Ente per quanto riguarda le tematiche di rete, VOIP e Wi-Fi relative all’ottimizzazione di servizi già esistenti o all’individuazione di soluzioni idonee a garantire l’accesso sicuro per servizi in housing (es. telecamere videosorveglianza) oppure a definire soluzioni per gestione della sicurezza tra le reti comunali dei singoli palazzi e reti “ospiti” presso lo stesso stabile (es. protezione civile, Soris, ecc.). Il supporto comprende anche le attività sistemistiche nella configurazione ed allestimento per eventi, allestimenti spot ecc. Il supporto è stato esteso ai progetti comunali in corso e relativi alle scuole (Progetto Scuole 2.0).

Nelle attività professionali di Sicurezza ICT sono inoltre comprese

- Le attività di valutazione e pianificazione (non di implementazione) degli aggiornamenti che si rendono necessari all’atto di modifica di standard internazionali (vedi casi di deprecazione SSLv3 , o sostituzione certificati SHA1 che comportato aggiornamento su 350 sistemi );
- Le attività di alerting “Oday” derivanti da segnalazione dei CERT, nazionali e le conseguenti attività di valutazione di impatto e pianificazione degli aggiornamenti (es upgrade PHP che ha avuto impatto su 250 prodotti);
- Nell'ambito del servizio di monitoraggio/prevenzione da attacchi di tipo malware, a seguito delle ondate della tipologia criptolocker che hanno investito i terminali a livello globale, il Csi Piemonte ha dapprima definito policy puntuali preventive sugli antivirus delle postazioni di lavoro e sui server coinvolti, rafforzate dalla definizione di un processo creato ad-hoc per l'interazione con l'ente in caso di mail sospette ( inclusa l'analisi delle sorgenti sospette ); Infine ha predisposto e proposto al cliente un piano di adeguamento automatizzato delle policy delle principali piattaforme dedicate alla prevenzione degli incidenti di sicurezza (Antimalware posta elettronica e postazioni di lavoro, Firewall, navigazione internet sicura ) in base al livello di allerta identificato (basso, medio, alto) dai sistemi di monitoraggio;
- Attività specialistica, al di fuori, dell’attività ordinaria per verifiche e problem determination di problemi di sicurezza relativamente a servizi informatici, pdl etc. in uso all’Utenze dell’Ente.

## Streaming

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

Sono inoltre comprese le seguenti operazioni:

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

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

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

## 10. Servizi Applicativi

<b>Servizi IT su Servizi applicativi</b>
Identità digitale e profili di accesso
Monitoraggio ambientale
Commercio
Anagrafiche tributarie
Bl e recupero evasione per la fiscalità
Pubblicità e suolo pubblico
Servizi catastali
Tassa rifiuti
Servizi anagrafici demografici
Edilizia privata
Edilizia pubblica
Servizi di Facility Management
Atti amministrativi
Istruzione
Lavoro
Governance e Monitoraggio IFPL
Gestione degli approvvigionamenti
Servizi contabili
Servizi formativi
Servizi per la Smart Governance
Servizi al personale aggiuntivi
Servizi per la sicurezza
Socioassistenziale
Attività Produttive (SUAP)
Governo e gestione del territorio
Comunicazione digitale

## Identità digitale e profili di accesso

### INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il servizio prevede:

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

### GESTIONE PIATTAFORMA LRA

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

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

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

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0740	Infrastruttura di Federazione Identità
LRA	Local Registration Authority (LRA)

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti che utilizzano il servizio sono i dipendenti della PA

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

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

## Monitoraggio ambientale

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

In particolare sono forniti servizi per:

- Gestire l'acquisizione di misure dalla rete automatica di sensori fonometrici low-cost, con la messa a disposizione di moduli *software* per trasferire le misure fonometriche dalla Smart Data Platform Regionale (dove i fonometri le inviano mediante connessione WiFi) al DB fonometrico di ARPA Piemonte.
- Aggregare le misure fonometriche per trasformarle da uno spettro continuo a 33 range di frequenze, omologandole a sensori virtuali e consentendone la rappresentazione mediante il cruscotto di controllo.
- Effettuare le elaborazioni fonometriche per le aggregazioni giornaliere, periodiche ed annuali, secondo le specifiche di ARPA Piemonte.

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0017	Rete fonometri COTO

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO E MODALITÀ DI ACCESSO

SERVIZIO	UTENTI	ACCESSO
Accesso riservato a dati, metadati e strumenti di controllo	Referenti ARPA Piemonte	<a href="https://secure.regione.piemonte.it/ambiente/aria/rilev/ariaiweb/fonoweb/">https://secure.regione.piemonte.it/ambiente/aria/rilev/ariaiweb/fonoweb/</a>
Accesso pubblico a misure fonometriche	Cittadini	<a href="http://www.comune.torino.it/ambiente/rumore/monitoraggio-acustico/index.shtml">http://www.comune.torino.it/ambiente/rumore/monitoraggio-acustico/index.shtml</a>

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

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

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Telefono: 011-3169843;
- Indirizzo di posta elettronica: sala\_ambiente@csi.it

## Commercio

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

Il SIAP è costituito da 3 componenti integrate tra loro, di cui la prima, denominata Workflow Web<sup>1</sup>, consente di gestire le fasi di accettazione e di istruzione delle richieste (istanze), che pervengono allo Sportello dell'Amministrazione comunale; la seconda consente, una volta conclusa la fase di istruzione di una pratica istanziata nel Workflow Web, di gestire tutte le informazioni necessarie al rilascio o alla movimentazione di un'autorizzazione. All'interno del sistema, ogni operatore aggiorna i dati di propria competenza, ma le funzioni di visualizzazione evidenziano, anche ad altri Settori della stessa Amministrazione Comunale, tutte le informazioni presenti, fornendo un quadro il più possibile completo delle attività autorizzate dal Comune. La terza componente è quella del sistema decisionale (Data warehouse), che consente di produrre reportistica (analitica e di sintesi) per supportare i processi amministrativi e conoscitivi dell'Ente relativi alle attività produttive commerciali in modo da orientare la programmazione degli interventi di sviluppo economico del territorio; i dati sono disponibili in serie storica dal 2004 e riguardano oltre 100.000 autorizzazioni. Il sistema informativo SIAP grazie all'integrazione con Toponomastica comunale è in grado di georiferire gli esercizi commerciali censiti.

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

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

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

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

A supporto ed integrazione del Sistema Informativo delle Attività Produttive, è stato realizzato il Datamart trasversale IMPRESE, base dati decisionale che comprende le informazioni anagrafiche sulle imprese (attive e cessate) presenti sul territorio. I dati, organizzati in serie storica, riguardano

---

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

tutte le imprese con sede legale in provincia di Torino oppure aventi almeno un'unità locale con sede in provincia di Torino. La fonte di tali informazioni, aggiornate trimestralmente, è il Registro Imprese gestito da InfoCamere.

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

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

Per il 2018 (come per il 2017) la modalità di erogazione del servizio non prevede, nell'ambito della Gestione Operativa Applicazioni, l'attività di *controllo proattivo* (utile ad intercettare potenziali criticità). Il servizio di Gestione Operativa Applicazioni opererà solo in risposta alle singole segnalazioni puntuali dell'utente.

#### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

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

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

## Attività Produttive

### SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive – Città di Torino

#### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

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

Le caratteristiche dimensionali, organizzative di Città di Torino nonché gli applicativi software già in uso e costituenti patrimonio informativo imprescindibile per l'ente, hanno richiesto un intervento mirato di personalizzazione della soluzione regionale, che ha comportato lo sviluppo di implementazioni software (Sviluppo di Modulistica Adobe LiveCycle, Integrazione con DOQUI-ACTA, Toponomastica comunale e con SIAP, il sistema gestionale del Commercio). Sono stati sviluppati i servizi di cooperazione applicativa che consentono di trasferire i dati salienti delle pratiche telematiche presentate dai privati tramite SUAPPiemonte al sistema informativo del Commercio (SIAP), per garantire ai funzionari comunali la gestione dell'istruttoria tecnica e della relativa autorizzazione in modalità totalmente dematerializzata. Sono stati altresì realizzati i servizi in cooperazione applicativa che restituiscono l'esito dell'istruttoria tecnica da SIAP a SUAPPiemonte.

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

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

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

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

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

La casella di posta elettronica [assistenza.suapto@csi.it](mailto:assistenza.suapto@csi.it) è stata creata al fine di ricevere le richieste di assistenza da parte degli ordini professionali e associazioni di categoria che hanno sottoscritto apposita convenzione con Città di Torino per quanto concerne SUAPPiemonte. Si evidenzia che a tale casella pervengono altresì richieste di assistenza da parte di singoli professionisti.

## Anagrafiche tributarie

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

#### Gestione Mondo Soggetti

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

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

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

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

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

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

- ICI - Imposta comunale immobili;
- TARSU - Tassa Rifiuti Solidi Urbani;
- CIMP - Canone Installazione Mezzi Pubblicitari;
- COSAP - Canone Occupazione Suolo Pubblico;
- SIAP - Sistema Informativo Attività Produttive;
- SIPRED - Sistema Informativo Edilizia Privata;
- CODIVI - Contabilità Divisionale;
- ACTA/PROTOCOLLO.

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

Le funzioni principali dell'applicativo sono:

- Ricerca puntuale soggetto per dati anagrafici o per codice fiscale;
- Consultazione soggetto (estesa, storica, variazioni);
- Inserimento nuovo soggetto;
- Aggiornamento dati anagrafici soggetto;
- Aggiornamento codice fiscale soggetto;
- Aggiornamento partita iva;

- Inserimento, aggiornamento, cancellazione indirizzi;
- Cancellazione soggetto;
- Fusione soggetto.

I principali servizi in cooperazione applicativa esposti dal Sistema sono:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Gestione Mondo Ruoli (GMR)

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

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

Il Sistema fornisce funzionalità per:

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

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

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

Il sistema è costituito dal seguente insieme di procedure batch:

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

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

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

**PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

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

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

## Pubblicità e suolo pubblico

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

### CANONE OCCUPAZIONE SUOLO AREE PUBBLICHE (COSAP)

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

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

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

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

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

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

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

Le funzioni principali sono:

- Gestione pratica a fronte di una domanda di occupazione di suolo pubblico;
- Gestione del contribuente in Anagrafe Tributaria della Città di Torino;
- Calcolo del canone e gestione pagamenti (canone iniziale, proroghe);
- Stampa autorizzazioni emesse e pagamenti;
- Gestione avvisi (arretrati, conguagli, resi, discarichi);
- Gestione rappresentanti;

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

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

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

Consente di:

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

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

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

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

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

Le funzioni principali sono:

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

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

#### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

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

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

## BI e recupero evasione per la fiscalità

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

### Servizi di Gestione DWH Fiscalità comunale

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

#### **DWH TARSU**

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

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

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

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

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

### **DWH COSAP**

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

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

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

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

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

### **DWH CIMP**

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

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

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

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

### **DWH GMS**

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

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

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

- Utilizzo di un insieme di report predefiniti concordati con l'utente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **DWDATRI**

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

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

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

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

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

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

Servizio	Modalità di accesso
DWDATRI	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
DWH TARSU- (DW TARSU)	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
DWH COSAP (DW COSAP)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO DS=BOXIDWCOSAP">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO DS=BOXIDWCOSAP</a>
DWH CIMP (DW CIMP)	Accesso dalle postazioni tramite client Enterprise Guide
DWH GMS (DM Trasversali)	<a href="https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAY O=CT&amp;AP_CODS=CTDMTRASV&amp;AP_CODEF=DWBOCT2&amp;AP_DOM=IPA">https://wfcomto.comune.torino.it/augeplus/loginssl.shtml?AP_LAY O=CT&amp;AP_CODS=CTDMTRASV&amp;AP_CODEF=DWBOCT2&amp;AP_DOM=IPA</a> <a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO DS=BOXIAZTRDMT">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO DS=BOXIAZTRDMT</a>
DWH GMR (DW Inesigibili Equitalia)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO DS=BOXIDWCOSAP">http://intracom.comune.torino.it/boxiint1iri/InfoViewApp/?AP_CO DS=BOXIDWCOSAP</a>

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

È necessario procedere in loco all'installazione del Client Enterprise Guide per la fruizione del DW TARSU, DWDATRI e DWH CIMP e non è previsto alcun software specifico se non un web browser per gli altri servizi in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

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

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

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

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

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

#### Servizi Recupero Evasione Tributi Locali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

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

## Servizi catastali

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

A seguito del "Protocollo d'Intesa tra il Comune di Torino e il Ministero delle Finanze - Agenzia del Territorio, per la disponibilità della Banca Dati Catastale aggiornata relativa all'intero territorio comunale", stato realizzato il servizio CTSCOM per l'accesso e consultazione della Banca Dati Catastale della Città di Torino e della Banca Dati Aree Edificabili.

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il servizio prevede:

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

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

#### CANALI DI COMUNICAZIONE

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

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

## Tassa rifiuti

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

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

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

Le principali funzionalità applicative sono finalizzate a gestire:

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

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

Il Reparto è inoltre suddiviso in due settori di competenza:

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

- Settore NUI, che si occupa della numerazione (censimento) delle unità immobiliari.

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

Il servizio comprende inoltre le funzionalità di integrazione con i sistemi esterni dedicati alla gestione del tributo IMU e che per quanto riguarda l'applicativo ICIWeb, su esplicita richiesta della Città, lo stesso rimane acceso privo di qualsiasi servizio di supporto, trattamento dati ed assistenza ivi inclusi i backup, l'esecuzione delle diverse procedure batch e qualunque altro servizio necessari di un intervento diverso dal mantenerlo acceso.

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

#### PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

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

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

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

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

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

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

## Servizi anagrafici demografici

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

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

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

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

Nel corso del 2016 sono stati rilasciati i servizi di integrazione con **ANPR – Anagrafe Nazionale Popolazione Residente**, in attesa che il Ministero dell’Interno definisca i termini per effettuare le attività propedeutiche al subentro.

Nel corso del 2017 sono state avviate le attività per adeguare i sistemi demografici con il nuovo processo informatico di gestione delle Unioni Civili.

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

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

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

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

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

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

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

Possono utilizzare il servizio i cittadini:

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

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

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

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

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

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

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

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

- DWH Verticale Demografia;

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

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

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

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

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

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

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

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

**PERIMETRO DEL SERVIZIO**

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

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA011	NAO-Carta Id. Elettronica
CA0727	K706 - Integrazione anagrafe INA-SAIA
CA348	NAO-Dati geografici
CA349	NAO-Ricerca soggetto
CA350	NAO-Ricerca famiglia
CA351	NAO-Visura anagrafica
CA352	NAO-Visura di famiglia
CA353	NAO-Certificazioni
CA354	NAO-Eventi di Stato Civile
CA355	NAO-Statistiche
CA356	NAO-Cassa
CA357	NAO-Gestione dati tabellari
CA358	NAO-Visualizzazione UIU
CA359	NAO-Interrogazioni anagrafe
CA360	NAO-Formazione
CA361	NAO-Liste Leva
CA362	NAO-Ruoli Leva
CA363	NAO-Sportelli Leva
CA364	NAO-Batch Leva
CA365	NAO-Accesso alla documentazione
CA366	NAO-Attribuisci cassa
CA367	NAO-Stampa su busta
CA368	NAO-Dichiarazioni ed autentiche
CA369	NAO-Cambio indirizzo
CA370	NAO-Immigrazione
CA371	NAO-Tarsu
CA372	NAO-Emigrazione in Italia
CA373	NAO-A.I.R.E.
CA374	NAO-Rettifiche ed anomalie
CA375	NAO-Documenti
CA376	NAO-Irreperibilità

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA377	NAO-Convivenze
CA378	NAO-Popolazione non residente
CA379	NAO-Notifica e sanzioni per irreperibili
CA380	NAO-Censimento
CA381	NAO-Batch anagrafe e stato civile
CA382	NAO-Gestione registri/atti
CA383	NAO-Pubblicazioni di matrimonio
CA384	NAO-Matrimonio
CA385	NAO-Cessazione di matrimonio
CA386	NAO-Nascita
CA387	NAO-Adozione
CA388	NAO-Riconoscimento/Disconoscimento/Attribuzione cognome
CA389	NAO-Morte
CA390	NAO-Cittadinanza
CA391	NAO-Caricamento
CA392	NAO-Interrogazioni Stato Civile
CA393	NAO-Revisione Semestrale
CA394	NAO-Revisione Dinamica
CA395	NAO-Territorio
CA396	NAO-Liste Elettorali
CA397	NAO-Evento elettorale
CA398	NAO-Elettorato attivo
CA399	NAO-Luoghi di votazione
CA402	NAO-Presidenti e scrutatori
CA403	NAO-Giudici popolari
CA404	NAO-Consultazione codici elettorali
CA405	NAO-Posizione elettorale
CA406	NAO-Batch elettorale
CA413	NAO-SRV - Batch DMF
CA414	NAO-SRV - Servizi on line
CA422	Anagrafe-WEB - Visura famiglia
CA423	Anagrafe-WEB - Visura anagrafica
CA424	Anagrafe-WEB - Interroga famiglie per indirizzo
CA425	Anagrafe-WEB - Storico di Famiglia alla data
CA426	Anagrafe-WEB - Ricerca figli da genitori
CA433	Anagrafe-WEB - Ricerca soggetto
CA676	Batch per l'integrazione con SAIA

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA015	Motore statistico su Anagrafe e Stato Civile (MOST)
CA0687	DWH ELETTORALE – Liste elettorali, viario, consistenze
CA0688	DWH ELETTORALE – Albo scrutatori
CA0689	DWH ELETTORALE – Luoghi votazione
CA0694	Eventi demografici
CA440	Data Mart Anagrafe - back end
CA280	Servizio di Autocertificazione (Torino facile)

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

## Edilizia pubblica

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

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

- ERP - Assegnazione Alloggi: l'assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica Sovvenzionata è disciplinata dalla Legge Regionale n. 46/95 e s.m.i. che prevede l'assegnazione tramite Bando Generale (procedura ordinaria) e l'assegnazione in quota di riserva per casi di emergenza abitativa (ad esempio sfratti) e per le segnalazioni dei servizi socio-assistenziali della Città. Le domande di Bando Generale e Emergenza Abitativa, quando hanno completato il loro iter con esito positivo, vengono inviate all'ufficio Assegnazioni Alloggi tramite ERP, che si occupa di attribuire all'intestatario della domanda l'alloggio messo a disposizione da ATC o dal Comune.
- ERP - Bando Generale: la Città periodicamente indice un Bando Generale che consente la presentazione della richiesta di alloggio. L'apposita Commissione Regionale (di cui all'art. 9 L.R.P. 46/95 e s.m.i.) predispone le graduatorie, dapprima provvisorie poi definitive, in base alle quali il competente ufficio comunale provvede alle assegnazioni degli alloggi disponibili. Il modulo Bando Generale è dedicato alla lavorazione delle domande pervenute presso il Comune a seguito della pubblicazione di appositi bandi finalizzati alla formazione di graduatorie generali permanenti, suddivise per ambiti territoriali definiti dalla Regione e destinate all'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.
- ERP - Decadenze: la decadenza è la perdita dell'assegnazione dell'alloggio popolare. Il provvedimento di decadenza viene emesso dal Comune e l'alloggio dovrà essere rilasciato in maniera spontanea o con recupero forzoso entro sei mesi dall'emissione del decreto emesso dal Comune. Il modulo Decadenze consente di inserire all'interno della base dati di ERP tutte le informazioni, tra cui la motivazione, inerenti la perdita dell'assegnazione da parte del singolo utente interessato.
- ERP - Emergenze: la Città destina alcune assegnazioni di alloggi popolari in quota di riserva, per casi di emergenza abitativa per chi si rivolge direttamente agli uffici comunali e per le segnalazioni da parte dei servizi Socio-assistenziali della Città. Il modulo ERP consente, oltre all'inserimento delle domande, anche il calcolo dei punteggi utili all'assegnazione degli alloggi in riserva.
- ERP - Fondo Sostegno alla Locazione: il bando "Fondo nazionale per il sostegno alla locazione" di cui all'art.11 della legge 431/98 è rivolto a tutti i residenti in Torino, in possesso di requisiti stabiliti, che necessitano di un sostegno economico per il pagamento dell'alloggio di residenza. Il modulo ERP consente la gestione di tutto il processo di erogazione contributi ai cittadini richiedenti.

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

#### PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0697	ERP - Assegnazione Alloggi
CA0709	ERP - Bando Generale
CA116	ERP - Fondo Sostegno
CA180	ERP - Locare
CA435	DWH ERP
CA451	ERP - Locare Metropolitano
DECAD	ERP - Decadenze
EMERG	ERP - Emergenze

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

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

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

## Edilizia privata

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0715	ACICOTO - Anagrafe Comunale Immobili del Comune di Torino
CA023	cassa-protocollo pratiche (reportistica)
CA185	CIE - Commissione igienico edilizia
CA181	Componente gestionale e componente geografica
CA184	Condomo edilizio
CA0737	ISPED - Gestionale Ispezioni Edilizie
CA321	ITEG Istruttoria Tecnica Comp. Cartogr.
CA324	PIM Possedere un immobile
CA0690	Pratiche di Edilizia Privata
CA189	Pratiche di ispezioni edilizie
CA182	Pratiche edilizie - Statistiche e Tabelle
CA0699	Servizi Carotaggio
CA186	Servizio Verbale Colore

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

Il dettaglio dei servizi IT erogati per componente applicativo è indicato nell'apposito paragrafo, ma si anticipa che tutti i servizi IT sono sospesi per le CA184, CA185, CA324 e CA189.

### 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 avviene secondo il dettaglio indicato nella tabella seguente.

Servizio	Modalità di accesso
SIPRED	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/sezione Sistema Informativo Edilizia Privata">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/sezione Sistema Informativo Edilizia Privata</a>
BOXISIPRED (Componente di SIPRED) – DWH edilizia privata	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/Servizi Decisionali">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/Servizi Decisionali</a> DWH Pratiche Edilizie SIPRED
Pratiche Edilizie	Script di lancio installato in locale.
Istruttoria Tecnica	<a href="http://wfcomto.comune.torino.it/istruttoria tecnica/">http://wfcomto.comune.torino.it/istruttoria tecnica/</a>
Condono Edilizio	Script di lancio installato in locale.
Commissione Igienico Edilizia	Script di lancio installato in locale.
Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/sezione Anagrafe Comunale degli Immobili">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/sezione Anagrafe Comunale degli Immobili</a>
Ispezioni edilizie (ISPED)	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a>
Verbale colore	Script di lancio installato in locale.
DWPV	<a href="http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/">http://intracom.comune.torino.it/applicazioni/</a>

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

#### CANALI DI COMUNICAZIONE

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

## Servizi di Facility Management

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

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

Nel tempo alcuni applicativi sono stati dismessi, altri saranno dismessi entro il 2018 (CA202 - CA0731).

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

Servizio		Modalità di accesso
PTCO	PATRIMONIO CONSUNTIVO	N.A.
PTSI	FITTI ATTIVI	LOGIN E PASSWORD
ARCHIERP	MANUTENZIONI ERP	LOGIN E PASSWORD
PTAEWEB	VISUALIZZAZIONE UTENZE	LOGIN E PASSWORD
INBE	BENI MOBILI	LOGIN E PASSWORD

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

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

## Atti amministrativi

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

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

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

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

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

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

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
AP128	Atti amministrativi

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
AP412	Atti giudiziari

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

## Istruzione

### INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A partire da settembre i primi due fruitori sono stati: i Tributi per la TARI e i Servizi Educativi per la bollettazione della refezione scolastica, successivamente il sistema è stato utilizzato per alcune elaborazioni per i Servizi Sociali per Legge Turco.

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

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

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

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

Per quanto riguarda le modalità di erogazione del servizio, il servizio previsto per l'anno 2018, a seguito delle riduzioni decise ad aprile 2017, prevede, nell'ambito della Gestione Operativa Applicazioni, la cessazione delle attività di backoffice di controllo proattivo, utile ad intercettare potenziali criticità. Il servizio di Gestione Operativa Applicazioni opererà solo più in risposta alle singole segnalazioni puntuali dell'utente.

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

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

#### PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0758	GESTIONALE ISTANZE ISEE 2015
CA0766	APP PRENOTAZIONE PASTI SISE
CA0778	ISTANZE ISEE - TORINO FACILE CITTADINI
CA0779	ISTANZE ISEE - INTRACOM FUNZIONARI COMUNALI
CA124	GISE - GESTIONE DICHIARAZIONI ISEE/CAAF
CA288	SISE - SERVIZI EDUCATIVI
CA083	BORSE DI STUDIO

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

## Lavoro

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Il servizio Lavoro consente di amministrare e gestire gli specifici processi funzionali, con particolare attenzione alle attività di interscambio di informazioni tra privati e pubblica amministrazione previste dalla normativa vigente, ed alle attività svolte dal sistema pubblico-privato dei Servizi per l'Impiego. I sistemi gestionali consentono di governare i processi funzionali della PA locale e l'interazione dei privati (cittadini, imprese e operatori del settore) in questa specifica area di competenza con le pubbliche amministrazioni locali.

Relativamente ai servizi oggetto della presente Convenzione, per quanto concerne il servizio applicativo Lavoro, l'unico sistema presente è:

- SPLIT - Sistema Intersettoriale per il Lavoro

SPLIT, 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.

Relativamente ai Servizi ICT, su richiesta del cliente da luglio 2015 **l'applicativo è stato congelato** e sono quindi stati sospesi i servizi di Assistenza e Trattamento Dati. Dal 2017 è stato sospeso il servizio minimo di monitoraggio nella componente di back office applicativo (allineamento SPLIT-SILP).

Se dovessero essere richiesti degli interventi su tale applicativo, dovranno essere opportunamente quantificati economicamente e successivamente autorizzati dalla Città di Torino, e potranno essere realizzati in **best effort**, in funzione della disponibilità e presenza delle risorse adeguate.

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative incluse nel servizio applicativo, ma in stato congelato, per le quali non vengono quindi erogati Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA295	SPLIT

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

- Funzionari Comunali.

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Servizio	Modalità di accesso
SPLIT - Sistema Intersettoriale per il Lavoro	<a href="https://wfcomto.comune.torino.it/split/ssl/login.html">https://wfcomto.comune.torino.it/split/ssl/login.html</a>

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**Come già illustrato nei precedenti paragrafi l'applicativo è congelato.**

## Governance e monitoraggio IFPL

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

- analizzare i processi gestiti;
- disporre di elenchi dettagliati dei soggetti coinvolti nei processi su cui operano i sistemi gestionali.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

- Funzionari Comunali

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

## Gestione degli approvvigionamenti

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Per la Città di Torino l'ambito di riferimento vede in particolare servizi erogati su applicativi che contribuiscono alla gestione del c.d. ciclo passivo ed informatizzazione del processo d'acquisto. In particolare come ambito merceologico si tratta di acquisti di beni e servizi, anche correlati ai lavori pubblici, ma non di esecuzione di lavori vera e propria né tanto meno di gestione dei professionisti.

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

## Servizi Contabili

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

#### Reportistica bilancio di previsione

Attraverso questo modulo vengono prodotti i report Ministeriali riferiti alla produzione del Bilancio di previsione 2017-2019.

#### Contabilità Divisionale

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

Il sistema si rivolge a:

- Cassiere, sub-cassieri e agenti contabili delle Divisioni e Servizi;
- Operatori del Servizio Centrale Risorse Finanziarie;
- Più in generale a chi è interessato al processo di gestione dell'entrata.

Il modulo **Cassa** comprende funzioni di:

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

Il modulo **Rendicontazione** comprende funzioni di:

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

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo (riferito alla soluzione Contabilia)
CA0380	Contabilia

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti che hanno fatto richiesta di abilitazione al servizio applicativo (oggi circa 900 utenti per Bilancio e Ragioneria e circa 270 per Contabilità Divisionale).

#### 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 (Contabilia)	Rispettivamente: <a href="http://contabilia.sistemapiemonte.it/siacruapp/">http://contabilia.sistemapiemonte.it/siacruapp/</a>
Contabilità divisionale	<a href="https://appweb.comune.torino.it/scdweb/ssl/login.do">https://appweb.comune.torino.it/scdweb/ssl/login.do</a>

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

## Servizi formativi

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Dal 2004 il CSI Piemonte ha ampliato la propria offerta di servizi verso la Pubblica Amministrazione, il territorio, i cittadini e le imprese attraverso l'attivazione di un centro di formazione per l'e-government con l'obiettivo di supportare l'aggiornamento e l'innovazione tecnologica per il Life Long Learning.

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0711	INFORMA-TO Istanza Moodle per Citta di Torino

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è rivolto ai soli utenti amministratori dell'Ente, autonomi nella gestione delle attività/funzionalità di backoffice del sistema di formazione in rete.

Il sistema è accessibile a tutti gli utenti iscritti nella piattaforma FormaTO.

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

## Servizi per la Smart Governance

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

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

Nello specifico afferiscono a questo servizio i seguenti applicativi:

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

- Gestione Operativa applicazioni: gestione delle attività funzionali all'esercizio delle applicazioni, monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità del prodotto software e dell'infrastruttura, monitoraggio e verifica delle procedure batch, schedulazione di job di integrazione e relativo controllo dell'andamento, controllo log dei servizi di integrazione; attività proattive di

prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo; controlli sull'integrità e la coerenza delle basi dati decisionali allo scopo di prevenire le incongruenze sui dati dovute al sistema, sia a livello di singolo dato sia per bonifiche estese;

- Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti: prevede l'aggiornamento dei sistemi decisionali dall'alimentazione delle basi dati al *delivery* delle informazioni, e la metadattazione delle risorse informative, con particolare riferimento alla gestione del catalogo dell'asset dell'ente e agli adempimenti richiesti da AGID.

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

I servizi informatici ad accesso pubblico sono disponibili sul web.

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

Servizio	Modalità di accesso
Infodir – Front End (dismesso dal 01/07/2017)	<a href="http://infodir.comune.torino.it/mrmotric/searchidir?qu_r uoliPubblici_idr=5&amp;qu_type=obj&amp;isoptimized=on&amp;public=true&amp;xsl=areesp3&amp;type=search&amp;term_query=">http://infodir.comune.torino.it/mrmotric/searchidir?qu_r uoliPubblici_idr=5&amp;qu_type=obj&amp;isoptimized=on&amp;public=true&amp;xsl=areesp3&amp;type=search&amp;term_query=</a>
Infodir – Back-office (dismesso dal 01/07/2017)	<a href="https://intranet.ruparpiemonte.it/midr/mostraldentifUtlride.do">https://intranet.ruparpiemonte.it/midr/mostraldentifUtlride.do</a>
Postalizzazione e vestizione anagrafica	N.A.
Dati Storici	<a href="http://Intracom.comune.torino.it/applicazioni/gest_dati_storici">Intracom.comune.torino.it/applicazioni/gest_dati_storici</a>
Reportistica Statistiche Contact Center Comune di Torino	Url diretta al servizio

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

## Servizi al personale aggiuntivi

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti abilitati ai servizi indicati nella tabella sottostante sono generalmente gli operatori del settore Risorse Umane e delle varie segreterie. Per alcuni servizi l'Ente può provvedere in autonomia all'abilitazione/disabilitazione del servizio, in altri casi l'Ente richiede direttamente al CSI di effettuare l'operazione; in ogni caso, comunque, vengono solo abilitati coloro che sono espressamente individuati dell'Ente stesso.

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

## Servizi per la sicurezza

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

#### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

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

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

Il sistema consente:

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

#### **PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA086	ZTL - Permessi di circolazione ZTL
CA098	PMCNT - Gestione Contenzioso sanzioni
CA099	PMPOG - Polizia Giudiziaria
CA100	PMGSP - Stampe Personalizzate
CA101	PMVCS - Verbali Codice della Strada
CA102	PMVRC - Verbali Regolamenti Comunali
CA103	PMGCV - Gestione Cassa Polizia Municipale
CA104	PMSEQ - Gestione Sequestri
CA106	PMCOM - Gestione Profili Polizia Municipale
CA107	PMJDC - Servizio Scansione Multe

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA108	PMUNA - Ufficio Notifiche Atti
CA109	PMGAA - Gestione Auto Abbandonate
CA110	Consultare e pagare le multe (Congelato)
CA665	PMJDC-Visualizzazione immagini

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati al servizio gli utenti comunali che sono stati abilitati all'utilizzo degli applicativi. Solo per il servizio Cruscotto Sicurezza Urbana, gli utenti utilizzatori sono anche esterni al personale del Comune di Torino.

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Servizio	Modalità di accesso
PMVCS	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
PMVRC	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
PACNT	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp</a>
PMGCV	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp</a>
PMGAA	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
PMPOG	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
PMSEQ	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
PMUNA	<a href="http://wfcomto.comune.torino.it:19010/pmunacli/pmuna.jnlp">http://wfcomto.comune.torino.it:19010/pmunacli/pmuna.jnlp</a>
AGP	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/login.jsp</a>
	<a href="http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp">http://poliziamunicipale.comune.torino.it/pmjw/view/logincnt.jsp</a>
ZTL	"C:\Program Files\ZTL - Permessi di Circolazione\ZTL.exe"
UTAF LOCALE	L'applicazione è installata in locale

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

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

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

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

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

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

#### Servizi di Gestione DWH Polizia Municipale

##### *CRUSCOTTO SICUREZZA URBANA*

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

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

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

Il Cruscotto intende:

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

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

- *Descrittivi, analitici e di monitoraggio.* Il filo conduttore del progetto si snoda attraverso più fasi logiche. In una prima fase si prevede la misurazione ex ante della presenza e consistenza dei fenomeni e dello stato dei territori. In fasi successive vengono attivati sistemi di misurazione dinamica dei fattori che concorrono a rendere un territorio più esposto a fenomeni o percezioni

di insicurezza. In un'ultima fase, attraverso una valutazione qualitativa e quantitativa ex post, è possibile anticipare alcune dinamiche che generano disagio sociale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *PORTALE DECISIONALE POLIZIA MUNICIPALE*

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti della div. corpo Polizia municipale interessati alle informazioni riguardanti i verbali del codice della strada del Comune di Torino e i Regolamenti comunali.

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

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

#### *PORTALE DECISIONALE CONTENZIOSO*

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

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

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

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

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

#### *DWZTL*

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

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

- Reportistica statica, destinata ad utenti che richiedano report statistici precostituiti, comunque personalizzabili secondo le esigenze attraverso l'introduzione di filtri;

- Reportistica dinamica, destinata ad utenti con esigenze di reportistica ed analisi richiedenti la realizzazione autonoma di report su base parametrica.

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

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

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

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

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

## Socioassistenziale

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

Gli applicativi di riferimento sono:

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

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

I macro-processi gestiti sono:

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

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

- LETU - Gestione Assegni Legge Turco:

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.

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

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

**PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

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

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

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

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

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE AL SERVIZIO**

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

## Governo e gestione del territorio

### **INQUADRAMENTO E OBIETTIVI**

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

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

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

### Toponomastica

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

### Urbanistica e S.I.T.

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

### Lavori pubblici

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

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

**PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Elenco delle Componenti applicative sulle quali vengono erogati i Servizi IT

<b>Codice Componente Applicativo</b>	<b>Descrizione Componente di Applicativo</b>
CA258	AliceGestione Lavori (GL)
CA0761	Alice PSC
CA0702	CMS Geoportale - Sezione PRG
CA0710	CMS Geoportale - Sezione PUMS
CA117	CTGNUM: GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI
CA115	CTSERV: SERVIZI APPLICATIVI DI BASE
CA245	Cartellonistica Pubblicitaria
CA437	Data Mart Toponomastica – back end
CA0701	Dw Alice Monitor
CA0700	DWPTIC
CA454	DWH - Permessi per la manomissione del suolo pubblico
CA0686	DWH SICC
CA261	ELPR WEB - Elenco Prezzi - Visualizzazione (WEB)
CA262	ELPR - Elenco Prezzi - Gestione
CA427	ESTURBTO - Estratto Urbanistico
CA434	ESTURBG - Estratto Urbanistico - componente GIS
CA680	ESTCOM - Estratto Commerciale
CA118	GTGEO: GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA
CA0773	GTMWEB - Gestione Toponomastica Mobile Web
CA661	AGB - Gestione Area Gioco Bimbi
CA263	SIGI - Bolle manomissione del suolo pubblico
CA253	IVAR - Gestione Varianti - Componente gestionale
CA254	IVARG - Gestione Varianti - Componente GIS
CA436	ALBERI - Gestione delle Alberate
CA259	MONITOR_PMLP
CA119	MTBATCH: PROCEDURE BATCH FRUITORI
CA260	PTIC - Programmazione Triennale Investimenti
CA428	SICCDC - S.I. Cartografico Comunale - DATA CONFIGURATION
CA429	SICCED - Sistema Informativo Cartografico Comunale - EDITING
CA430	SICCPO - Sistema Informativo Cartografico Comunale - PORTALE
CA431	SICCVI - Sistema Informativo Cartografico Comunale - VIEWER

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA432	SICCMS - S.I. Cartografico Comunale - MAPSERVICES
CA457	VISITOR - Visualizzatore Cartografico SIT

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI IT EROGATI**

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

- In modalità ordinaria, per i soli applicativi/servizi seguenti:
  - AP159 Alice Gestione Lavori (GL) (componente di Gestione Lavori);
  - AP160 MONITOR\_PMLP;
  - AP212 CTSERV - Servizi applicativi di base;

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

Restano fuori perimetro i seguenti applicativi/servizi:

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

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

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

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

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

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

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

## Comunicazione digitale

### INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

Nello scenario attuale, il servizio prevede:

- L'aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile con contenuti testuali, grafici e multimediali e la gestione dei contenuti di canali social e community on line;
- Il back-office applicativo delle istanze dei CMS.

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

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

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

#### Gestione operativa applicazioni

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

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

Il servizio comprende anche gli aggiornamenti di CMS necessari a garantire la sicurezza applicativa.

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

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0788	Sistema di gestione e consultazione Albo Pretorio della Città
CA0792	Sistema di gestione e consultazione dati sulla qualità dell'aria (Ambiente)

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0793	Sistema di consultazione dati Anagrafe Eletti
CA0794	Sistema di gestione e consultazione dati impegni di spesa e affidamenti
CA0795	Sistema di consultazione archivio ordinanze di viabilità
CA0796	Sistema di gestione e consultazione dati Uffici Comunali
CA0797	Sistema e-commerce per bookshop Archivio Storico
CA0798	Sistema di consultazione della guida storico-artistica del Cimitero Monumentale
CA0799	CMS per la gestione di contenuti (Article Manager)
CA0800	Sistema di gestione e prenotazione online ai Corsi musicali
CA0801	Sistema di ricerca e consultazione Progetti Edilizi (Archivio Storico)
CA0802	Sistema di consultazione dei dati elettorali durante gli scrutini (RIA)
CA0803	Sistema di ricerca e consultazione del seggio in cui votare (ToSeggio)
CA0804	Sistema di rilevazione della qualità dei servizi della PA (Mettiamoci la faccia)
CA0805	CMS per i siti delle circoscrizioni della Città
CA0806	CMS per la gestione di contenuti (Global Moxie)
CA0807	Sistema di gestione e pubblicazione di notizie su vari portali (WebNews)
CA0808	Sistema di visualizzazione dati meteo sul portale della Città
CA0809	Sistema di gestione iscrizioni al registro testamento biologico
CA0810	Sistema di gestione newsletter della Città (Smpro)
CA0811	Sistema di gestione flussi RSS della Città (ToRSS)
CA0812	Sistema di gestione bollettino notizie viabilità (Vigili Urbani)
CA0813	Sistema per la verifica associazione permessi ZTL ai numeri di targa
CA0814	Sistema di gestione adesioni al bando trasporti annuale indetto dalla Città
CA0815	Sistema di registrazione dati donne vittime di violenza
CA0816	Sistema di gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini (GST)
CA0817	Sistema di gestione delle sentenze di fallimento
CA0818	CMS per la gestione pagine intranet dei settori e aree della Città
CA0819	Sistema di gestione delle segnalazioni via email da parte dei cittadini
CA0865	Servizio di autenticazione al portale Torinofacile
CA0866	Sistema per l'autocertificazione online attraverso autenticazione Torinofacile
CA0867	Sistema di gestione autorizzazioni per aziende e professionisti (BOAZ)
CA0868	Cambio Titolo di studio o professione (CTSP)
CA0769	Sistema per l'emissione certificati online (CertificaTO)
CA0776	Sistema di gestione compilazione moduli online (CompilaTO)
CA0770	Sistema per la ricerca e consultazione Pratiche Edilizia Privata e cartellini repertorio edilizio (EdificaTO)
CA0820	Portale Intranet della Città

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0821	Portale della Città
CA0822	Portale dei servizi della Città
CA674	Portale Torinofacile
CA0823	Portale dei servizi della Città per Enti
CA0781	Portale Bandi della Città
CA0824	Portale Biennale Democrazia
CA0825	Portale Relazioni e famiglie
CA0826	Portale Informadisabile
CA0827	Portale Torino in bici
CA0828	Blog Torinoclick
CA0829	Portale Centro Antiviolenza
CA0830	Portale Torinoclick (agenzia quotidiana)
CA0831	Portale mercati torinesi
CA0832	Portale Objecto - Official Torino Souvenir
CA0833	Portale Digi.To - magazine online dell'Informagiovani di Torino
CA0834	Portale Fetival Beethoven
CA0835	Portale Fondazione per la cultura
CA0836	Portale Intercultura Torino
CA0837	Portale M.I.T.O. per la Città
CA0838	Portale Natale a Torino
CA0839	Portale Otto informa
CA0840	Portale Sistema Musica
CA0841	Portale Photo Blog della Città
CA0842	Portale Study in Torino
CA0843	Portale SWM Project
CA0844	Portale Torino Jazz Festival
CA0845	Portale Torino Smary City
CA0846	Portale Torino Young City
CA0847	Portale Nutrire la Città
CA0848	Portale Festival Mozart
CA0849	Portale Pari Opportunità
CA0850	Portale Open Data della Città
CA0851	Portale App4TO
CA0852	Portale Torino Classical Music Festival
CA0853	Avvisi di nomina
CA0854	Memento - eventi della Città di Torino
CA0855	Informa Lavoro

Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
CA0856	Schede TorinoE
CA0857	Sport e tempo libero (big medium e la form di ricerca cms custom)
CA0858	Papum - arte pubblica e monumenti
CA0859	Archivio notiziario TorinoClick
CA0860	Agenda eventi - integrata con Memento
CA0861	Agenda eventi - integrata con Memento
CA0862	Segnalato - Reclami
CA0863	Procedimenti amministrativi
CA0864	Indici Istat
CA0869	Portale Turin Islamic Economic Forum
CA0870	Portale Narrazioni jazz

#### Gestione contratti esterni

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

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

#### Gestione servizio Comune Facile

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

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

##### Referenti operativi

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio viene attivato attraverso:

- Richieste via e-mail inviate dal responsabile del Servizio Portali e Agenda Digitale della Città di Torino al referente della Direzione "Governo Servizi e Soluzioni Applicative per PA – Area Comunicazione, Cultura e Competenze digitali" del CSI-Piemonte;

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

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

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

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

## Descrizione dei Servizi IT erogati sui servizi applicativi

### Legenda:

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

Inoltre, per un quadro di maggior dettaglio sui servizi applicativi erogati al 30/11/2017 sui Servizi IT:

- In ROSSO: prevista in PTE legata all'iniziativa straordinaria di Evoluzione del SIC, prevista dalla Delibera 1386/2017;
- In BLU: prevista in PTE apposita già emessa

Servizio applicativo	Applicativo	Gestione Operativa Applicazioni (1)	Manutenzione correttiva	Gestione Dati e Contenuti	Customer Service desk
Anagrafiche Tributarie	GMS – Gestione Mondo Soggetti GMR – Gestione Mondo Ruoli	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Atti amministrativi	Atti amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Atti amministrativi	Atti giudiziari	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Attività Produttive	Gestione telematica domanda SUAP	Completa	N.A. <sup>2</sup>	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWDATRI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH CIMP (DW CIMP)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH COSAP (DW COSAP)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH GMR (DW Inesigibili Equitalia)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH GMS (DM Trasversali)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
BI e recupero evasione per la fiscalità	DWH TARSU- (DW TARSU)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

<sup>2</sup> La manutenzione correttiva, delle componenti “Gestione pratiche SUAP riuso SPORVIC2” e “Base dati della conoscenza” è a carico di Regione Piemonte, proprietaria della piattaforma SUAP

Commercio	ACC. - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Archivio dati storici provenienti da mainframe	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Commercio Mercati Rionali	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Commercio Sede Fissa	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Commercio su area pubblica – concessioni in scadenza	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Consultazione Web (SIAPCO)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Monitoraggio Workflow	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Servizi da/verso SI esterni	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Servizi decisionali - DWH Statistiche consolidate commercio	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Work Flow Commercio Città di Torino	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Commercio	AMB - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Archivio attività commerciali	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	COM.FISSO - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	COM.FISSO - Gestione iter Pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Consultazione Web (SIAPCO)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Dati Storici - Commercio	Completa	Completa	Da autorizzare	Best effort
Commercio	DWH Osservatorio Commercio COMM	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	ESER. PUB - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	ESER. PUB - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Etl Monitoraggio Workflow	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	POL.AMM. - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	POL.AMM. - Ufficio Auto Pubbliche	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	POL.AMM. - Ufficio Licenze	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Commercio	Reportistica Monitoraggio Workflow	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Commercio	Sanita - Gestione dati amministrativi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Tassa Rifiuti	Sanita - Gestione iter pratiche (wfw)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Autocertificazione	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Cambio titolo di studio o professione	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	CertificaTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	CompilaTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	E-commerce per bookshop Archivio Storico	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	EdificaTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Gestione adesioni al bando trasporti annuale indetto dalla Città	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Gestione autorizzazioni per aziende e professionisti (BOAZ)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Gestione e prenotazione online ai Corsi musicali	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Newlsetter della Città (Smpro)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Registrazione dati donne vittime di violenza	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Ricerca e consultazione del seggio in cui votare (ToSeggio)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Ricerca e consultazione Progetti Edilizi (Archivio Storico)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Segnalazioni targhe toponomastica	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Servizio di autenticazione al portale Torinofacile	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Comunicazione Digitale	Sistemi CMS per sito web Città di Torino e siti collegati	Completa	Completa	Da autorizzare	NA
Comunicazione Digitale	Sportello Facile	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Comunicazione Digitale	Torino Facile	Completa	Completa	Da autorizzare	NA
Comunicazione Digitale	Verifica associazione pemessi ZTL ai numeri di targa	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Edilizia privata	Aci	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia privata	Cie	Sospesa	Sospesa	Sospesa	Sospesa
Edilizia privata	Con dono	Sospesa	Sospesa	Sospesa	Sospesa
Edilizia privata	Dwpv	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia privata	Isped	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia privata	Ispezioni edilizie	Sospesa	Sospesa	Sospesa	Sospesa
Edilizia privata	Istruttoria tecnica	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia privata	Pce	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia privata	Pim	Sospesa	Sospesa	Sospesa	Sospesa
Edilizia privata	Sipred	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia privata	Verbale colore	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Edilizia Pubblica	DWH ERP	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Edilizia Pubblica	ERP	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	ARCHIERP Gestione Immobili Residenziali del Patrimonio Comunale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	Contratti Attivi PTSI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	INBE - Inventario Beni mobili	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	PTAEWEB - utenze AAM AEM web	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	PTAM - Gestione Utenze AEM/SMAT	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	PTCO - Consumivi Patrimoniali	Completa	Sospesa	Da autorizzare	Sospesa
Servizi per il Facility Management	PTFP Fitti passivi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi per il Facility Management	PTUT - Gestione Utenze Telefoniche	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Gestione degli approvvigionamenti	APJ - NUOVI APPROVVIGIONAMENTI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	APJ - NUOVI APPROVVIGIONAMENTI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	GAA - Gestione Gare e Appalti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	GAA - Gestione Gare e Appalti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Magazzino	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Magazzino	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Magazzino vestiario	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	RMSE - Richieste Materiali servizi Ente	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	RMSE - Richieste Materiali servizi Ente	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Storicizzazione dati APPJ	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Gestione degli approvvigionamenti	Storicizzazione dati APPJ	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governance e monitoraggio IFPL	Datawarehouse dei servizi educativi	Sospesa <sup>3</sup>	Completa	Da autorizzare	Completa
Governance e monitoraggio IFPL	Datawarehouse Lavoro	Sospesa	Sospesa	Da autorizzare	Sospesa
Governo e gestione del territorio	Alice Gestione Lavori (GL) (componente di Gestione Lavori)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Alice Gestione Lavori (GL) (componente Piani della Sicurezza e Coordinamento)	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Cartellonistica Pubblicitaria	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	CMS Geoportale Comune di Torino	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	CTGNUI - GESTIONE UNITA' IMMOBILIARI	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	CTSERV - Servizi applicativi di base	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Data Mart Trasversale (componente Data Mart Toponomastica - back end)	Sospesa	Sospesa	Da autorizzare	Completa

<sup>3</sup> Non verranno garantiti interventi correttivi per le funzionalità di aggiornamento mensile e storicizzazione semestrale della base dati.

Governo e gestione del territorio	DW Alice Monitor	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DW PTIC	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DWH Permessi per la manomissione del suolo pubblico	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	DWH SICC	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Elenco Prezzi	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Estratto commerciale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Estratto Urbanistico	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Area Gioco Bimbi	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione delle Alberate	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Interventi (componenti Catasto Reti Tecnologiche e Regia Cantieri)	Sospesa	Sospesa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Interventi (solo componente Bolle manomissione del suolo pubblico)	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Gestione Varianti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	GTGEO - GESTIONE GEOGR. TOPONOMASTICA	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	GTMWEB - Gestione Toponomastica Mobile Web	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	MONITOR_PMLP	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	MTBATCH - PROCEDURE BATCH FRUITORI	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	PTIC - Programmazione Triennale Investimenti	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	SICC - Sistema Informativo Cartografico Comunale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Governo e gestione del territorio	Visualizzatore Cartografico SIT	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Istruzione	<a href="#">App Prenotazione Pasti SISE</a>	Completa	Completa	Completa	Completa
Istruzione	Attività Natatorie	Sospeso	Sospesa	Sospesa	Sospeso
Istruzione	BST -Borse di Studio	Sospeso	Sospesa	Sospesa	Sospeso

Istruzione	Gestione istanze ISEE 2015 (comprende Istanze ISEE)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa (fatta eccezione per la componente Istanze ISEE TorinoFacile)
Istruzione	GISE – Gestione dichiarazione ISEE/CAF (per la sola componente di acquisizione flussi XML da CAF)	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Istruzione	SISE – Servizi Educativi	Best effort (non verranno garantite attività proattive di backoffice)	Completa	Da autorizzare	Completa
Lavoro	Split	Sospeso	Sospesa	Sospesa	Sospeso
Monitoraggio Ambientale	Rete fonometri COTO	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Pagamenti elettronici	Portale dell'ente creditore	Non attiva	Non attiva	Non attiva	Non attiva
Pagamenti elettronici	Sportello del cittadino	Non attiva	Non attiva	Non attiva	Non attiva
Pubblicità e Suolo Pubblico	CIMP – Canone iniziative Mezzi Pubblicitari	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Pubblicità e Suolo Pubblico	CIMPAG – Affissioni	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Pubblicità e Suolo Pubblico	COSAP – Canone Occupazione Spazi Aree Pubbliche	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	BDC – Reportistica Risorse Umane	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	DataMart Dipendenti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	DataMart Dipendenti	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	Inail Denuncia online	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	RAP DWH Diritto al pasto	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	UPC Gestione turni Polizia Municipale	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi al Personale aggiuntivi	UPC Gestione turni Polizia Municipale – Integrazione RAP – UPC	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizi anagrafici demografici	AP011 - CIEL carta identità elettronica 22	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi anagrafici demografici	AP012 - Ufficio Statistico	Completa	Completa	Completa	Completa
Servizi anagrafici demografici	AP178 - Servizi di EGOV- Servizio al cittadino- demografia	Completa	Completa	Completa	Completa
Servizi anagrafici demografici	AP210 - Anagrafe Web	Completa	Completa	Completa	Completa
Servizi anagrafici demografici	AP240 - NAO-Anagrafe	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi anagrafici demografici	AP242 - NAO-SRV	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi anagrafici demografici	AP251 - Data Mart Trasversale	Completa	Completa	Completa	Completa
Servizi anagrafici demografici	AP396 - NAO-Elettorale	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi anagrafici demografici	AP397 - NAO-Leva	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi anagrafici demografici	AP398 - NAO-Stato Civile	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi anagrafici demografici	AP416 - DWH Elettorale	Completa	Completa	Completa	Completa
Servizi anagrafici demografici	AP421 - DWH verticale Demografia	Completa	Completa	Completa	Completa
Servizi anagrafici demografici	AP437 - K706- Integrazione anagrafe INA-SAIA	Completa	Completa	Completa	NA
Servizi catastali	CTSCOM – Catasto WEB Intracom	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa
Servizi Formativi	CA0711 NFORMA-TO Istanza Moodle per Citta di Torino	Completa	N.A. (è inserita dentro la GOA)	n.a	N.A.
Servizi per la sicurezza	CRUSCOTTO SICUREZZA URBANA	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Servizi per la sicurezza	DWZTL	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Servizi per la sicurezza	Gestione delle Violazioni al Codice della Strada ed extra C.d.S.	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Servizi per la sicurezza	PORTALE DECISIONALE CONTENZIOSO	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Servizi per la sicurezza	PORTALE DECISIONALE POLIZIA MUNICIPALE	Best effort	Best effort	Da autorizzare/Best effort	Completa
Servizi catastali	CTSCOM – Catasto WEB Intracom	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

Servizi per la Smart Governance	Auge	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Bonifica e riconoscimento in fonte del soggetto	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Catalogo on line del SIC	Sospesa	Sospesa		
Servizi per la Smart Governance	Componente di postalizzazione	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	DM Trasversale – Front End Enterprise guide	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	DM Trasversale – Query e reporting	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Servizi per la Smart Governance	Reportistica Statistiche Contact Center	Completa	Completa	Da autorizzare	N.A.
Socioassistenziale	GSA	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Socioassistenziale	LETU	Best effort	Completa	Da autorizzare	Completa
Tassa rifiuti	TARSU WEB	Completa	Completa	Da autorizzare	Completa

- (1) La GOA per quanto attiene alla “Correzione dati”, è sempre soggetta ad autorizzazione in quanto classificata come “Trattamento dati”.

## 11. Servizi di Piattaforma Applicativa

I Servizi di Piattaforma Applicativi sono fruiti dai committenti in modalità condivisa e i loro costi unitari sono calcolati in base agli attuali volumi di servizio.

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

Servizio	Metrica
Albo e monitoraggio dei fornitori	Numero operatori economici
Dematerializzazione	Numero Utenti – Gigabyte spazio - Numero di invii e ricezioni dalle caselle PEC
E-Payment	Numero transazioni
Facility Management del patrimonio Immobiliare	Numero utenti contemporanei
Fatturazione Elettronica	Numero Fatture
Modulistica Digitale	Numero abitanti
MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia	Numero abitanti
Servizi al Personale	Numero cedolini / altre metriche
Posta Elettronica Certificata	Numero Caselle

## Dematerializzazione

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La piattaforma di dematerializzazione mette a disposizione dell'Ente gli strumenti necessari a realizzare la gestione documentale informatizzata, realizzando processi di dematerializzazione "end to end".

La piattaforma di dematerializzazione costituisce un sistema di Electronic Record Management che consente il controllo e il governo (processi) dei record nel ciclo di vita del documento e l'aggiornamento dei contenuti attraverso componenti software che rendono semplici ed affidabili i processi di inserimento, gestione e firma delle informazioni. Tali componenti sono:

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

Di seguito il dettaglio per ciascuna componente di DoQui Acta.

#### Protocollo

Attraverso questo modulo è possibile gestire le attività di protocollazione in entrata e uscita da un Ente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il modulo rende disponibili le seguenti funzionalità:

- Inserimento protocollo con assegnazione automatica di numero, data e ora di registrazione;
- Gestione dei protocolli riservati;
- Inserimento rapido di protocollo in arrivo (solo i dati fondamentali quali oggetto e mittente con possibilità di scelta del censimento in anagrafica<sup>4</sup>) con stampa ricevuta utilizzabile in operazioni di sportello;
- Modifica protocollo: la modifica dei dati giuridicamente rilevanti viene tracciata con il valore originario del dato, l'autore e la data della modifica;

---

<sup>4</sup> In una fase successiva all'inserimento rapido è possibile completare i dati di protocollazione

- Annullamento di un protocollo (con inserimento di una motivazione e sola cancellazione logica; il protocollo continuerà ad essere visualizzabile ma non modificabile);
- Replica di un protocollo (il sistema consente di inserire un nuovo protocollo in arrivo a partire da quello visualizzato, replicandone alcune informazioni);
- Interrogazione protocolli (la procedura consente il reperimento delle informazioni riguardanti i protocolli registrati in entrata o in uscita dell'anno corrente o storicizzati);
- Stampa del registro di protocollo in formato elettronico;
- Stampa del registro dei protocolli riservati;
- Gestione registro di emergenza locale (per la memorizzazione dei protocolli inseriti a seguito di un provvedimento di emergenza determinato da interruzione del sistema informativo);
- Funzionalità di smistamento interno alle AOO dei documenti protocollati;
- Visualizzazione dei protocolli di competenza (assegnati durante la fase di smistamento);
- Personalizzazioni delle abilitazioni all'accesso alle funzioni;
- Gestione di un'anagrafica dei mittenti/destinatari esterni ed interni e relativa ricerca di dati anagrafici per ciascun Ente, che comprende le funzionalità di:
  - Inserimento / modifica / cancellazione soggetto;
  - Eliminazione duplicati;
  - Doblatura soggetti simili;
  - Gestione dei soggetti "preferiti" relativi all'AOO di protocollazione;
  - Gestione soggetti temporanei;
  - Validazione soggetti temporanei e soggetti derivanti dall'inserimento rapido di protocollo;
- Aggancio dei servizi di interrogazione forniti da IPA nazionale (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) per il recupero delle caselle PEC delle AOO delle Pubbliche Amministrazioni;
  - Integrazione del sistema di protocollo con la componente Back Office per:
  - Ricerca AOO per inserimento mittenti/destinatari interni all'Ente di protocolli in arrivo o in partenza;
  - Ricerca strutture per inserimento mittenti/destinatari interni all'Ente di protocolli in arrivo o in partenza,
  - Ricerca utenti per lo smistamento dei protocolli in arrivo,
  - Integrazione del sistema di protocollo con il servizio di interscambio documentale (CEMI).

Il modulo non è auto consistente.

### CEMI (Certified Electronic Mail Interchange)

CEMI è la componente che permette di trattare tutte le email ricevute presso le caselle di posta che sono state configurate come caselle di posta da monitorare; oltre a quelle "istituzionali" (PEC della AOO e email dell'Ente) fanno parte di queste caselle anche quelle "Personalì" nelle quali un singolo utente prevede di ricevere messaggi collegati alla sua attività lavorativa "istituzionale".

Tra le email ricevute si identificano:

- I messaggi automatici: ricevute di interoperabilità e di PEC;
- I messaggi di errore relativi ad un invio precedente;
- I messaggi strutturati di interoperabilità;

- I messaggi non strutturati.

I messaggi automatici sono passati al sistema documentale senza interventi dell'utente mentre tutti gli altri sono presentati all'utente il quale dovrà indicare se intende protocollarli, cancellarli oppure lasciarli nella propria casella.

Inoltre, CEMI gestisce i messaggi di posta in uscita ricevuti dal sistema documentale; il messaggio deve essere preparato dal sistema documentale:

- Predisponendo il mittente, la data, l'oggetto e i destinatari;
- Facendo scrivere o generando in automatico il corpo della email;
- Generando il file `segnatura.xml` se la spedizione è di una email strutturata;
- Richiedendo all'utente o inserendo automaticamente gli eventuali allegati.

Le principali funzionalità sono riassumibili nei punti di seguito:

- Trattamento di qualsiasi e-mail ricevuta in una o più caselle di posta assegnate ad un singolo utente:
  - Gestendo in automatico le ricevute generate dai messaggi di interoperabilità: conferma di ricezione, notifica di eccezione, annullamento di protocollazione, aggiornamento di una conferma;
  - Gestendo in automatico le ricevute generate dai provider PEC: presa in carico e consegna;
  - Permettendo all'utente, tramite una specifica interfaccia, di selezionare manualmente quali email vuole protocollare e quali email vuole eliminare (es: messaggi pubblicitari, spam) lasciando inalterate nella casella di posta le altre email (es: email personali);
  - Permettendo all'utente di visionare (non obbligatoriamente) anche le ricevute trattate automaticamente e gli eventuali errori di mancato recapito di un invio precedente;
  - Rendendo disponibili al sistema di protocollo il contenuto della email (corpo della email ed allegati), i suoi dati identificativi (ID, mittente, destinatari, data, oggetto) e, nel caso di email strutturata, tutti i dati ricavati dal file `segnatura.xml`;
  - Permettendo il collegamento diretto delle ricevute alla registrazione per poter eliminare (scartare) anche le ricevute nel momento in cui si deciderà di scartare la registrazione.
- Ricevere dal sistema documentale le informazioni per inviare una email strutturata ad uno o più destinatari;
- Mantenere un proprio DB a scopo di Log; nel DB saranno memorizzati solamente i dati identificativi delle email insieme ai dati relativi all'elaborazione (stato, data);

Sia la spedizione che la ricezione di una email sono previste senza cifratura. Se l'utente intende inviare un messaggio cifrato dovrà provvedere a cifrare il documento prima di allegarlo: la cifratura e la decifratura rimangono quindi da gestire o manualmente dall'utente oppure dal sistema documentale.

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente dal modulo Protocollo.

### ScanPRT

SCANPRT è il modulo che permette l'utilizzo di 3 funzionalità principali:

- Scansione: a partire dalle richieste di scansione inserite dal protocollista, il modulo di scansione consente di ricercare una registrazione, visualizzare l'elenco delle richieste, selezionare una o più richieste dalla lista. Effettuare la scansione del documento principale e degli eventuali allegati e associare i singoli documenti alla registrazione di protocollo.
- Stampa Timbri: a partire dalle richieste di stampa inserite dal protocollista, stampa timbri consente di visualizzare l'elenco delle richieste, selezionare una o più richieste e inviare la stampa su una stampante per codice a barre. È attivabile una modalità di stampa automatica che verifica la presenza di richieste in coda e invia in stampa.
- Stampa Etichette: a partire dalle richieste di stampa etichette inserite dal protocollista, il modulo consente di visualizzare l'elenco richieste, selezionare una o più richieste, inviare in stampa su modulo etichette indirizzi.

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente dal modulo Protocollo.

### Gestione Strutture Archivio (GSA)

Attraverso questo modulo è possibile la gestione di un "Titolario" di classificazione dell'Ente, finalizzata a consentire la definizione ed a garantire il mantenimento del sistema di classificazione dei documenti acquisiti dall'Amministrazione, indipendentemente dall'obbligo o meno di effettuarne la registrazione di protocollo.

Le funzionalità previste consentono di:

- Organizzare, gli oggetti dell'archivio dell'ente con la definizione del titolario, delle voci di titolario e delle strutture, secondo la seguente struttura gerarchica:
  - Titolario
    - Voci di titolario
      - Fascicoli standard
      - Sotto fascicoli standard
      - Fascicoli temporanei
      - Serie tipologiche di documenti
      - Serie di fascicoli
      - Serie di dossier
- Gestire gli oggetti sopra citati e i contenuti delle stesse (fra cui le principali visualizzazione degli attributi, modifica/cancellazione/gestione stati);
- Gestione di più titolari per lo stesso Ente, che permette di gestire uno o più Titolari in bozza e un solo Titolario attivo (cioè utilizzabile);
- Navigare/consultare i titolari presenti;
- Navigare/consultare le voci di un titolario al fine di visualizzarne i contenuti (per contenuti si intendono sia tutte le voci figlie della voce selezionata che le strutture aggregative in questa contenute).

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente, costituisce lo strumento per la configurazione dei quanto utilizzato nel modulo Gestione Contenuti.

### Back office (BKO)

Il modulo costituisce lo strumento di configurazione dell'intero applicativo ACTA, in quanto fornisce le funzionalità per:

- Gestione Sistema: permette la gestione delle variabili di configurazione di Sistema, degli applicativi che compongono ACTA e creazione / eliminazione degli Enti
- Gestione Enti: permette la gestione e amministrazione dei singoli Enti e delle relative configurazioni;
- Gestione AOO: permette la gestione delle AOO dell'Ente di lavoro e delle relative configurazioni;
- Gestione Strutture: permette la gestione della rappresentazione dell'organizzazione interna dell'Ente in termini di Strutture organizzative;
- Gestione Nodi: permette la gestione dei Nodi organizzativi;
- Gestione Utenti e Gestione Identità: permette la gestione degli Utenti, delle Identità associate e delle relative profilazioni e collocazioni;
- Gestione Profili: permette la gestione dei Profili e delle abilitazioni che essi garantiscono.

Il modulo non è utilizzabile indipendentemente, costituisce lo strumento per la configurazione dei moduli che l'Ente intende utilizzare.

#### Gestione contenuti (GCO)

Il modulo rappresenta lo strumento per la gestione dell'archivio dei documenti prodotti e ricevuti dall'Ente.

Fornisce le seguenti funzionalità:

- Classificazione di documenti e allegati;
- Navigazione dei contenuti del titolario attraverso le voci dello stesso e le strutture aggregative in esso contenute;
- Visualizzazione dell'elenco dei contenuti contestualmente ad una voce di titolario o struttura aggregativa selezionata; per contenuti si intendono sia le strutture aggregative stesse che i documenti;
- Visualizzazione degli attributi di una struttura aggregativa o documento;
- Organizzazione, in aggiunta a quanto già definito nel modulo GSA, dei contenuti dell'archivio dell'ente con la definizione di strutture aggregative posizionate ed organizzate secondo le esigenze dell'ente:
  - Voci;
  - Serie;
  - Dossier;
  - Fascicoli;
  - Sottofascicoli;
  - Volumi.
- Gestione delle strutture aggregative sopra citate e i contenuti delle stesse (modifica metadati/copia/incolla/multiclassificazione documenti);
- Invio al protocollo di documenti in uscita;
- Smistamento documenti;
- Produzione di file di rendition (pdf con riassunto metadati del documento) per produzione copie conformi al documento archiviato;
- Predisposizione invio in conservazione;

- Ricerche documenti/fascicoli/sottofascicoli/serie/dossier/volumi.

#### Smistamento (SMS)

Il modulo smistamento consente di scambiare documenti tra utenti o tra uffici (Nodi organizzativi). Lo smistamento può avvenire su documenti già classificati (partendo da GCO) oppure su documenti in attesa di classificazione (partendo da Protocollo). In questo secondo caso lo scopo è quello di determinarne la competenza e contestualmente la classificazione completa in una struttura aggregativa.

Le funzionalità previste prevedono:

#### *Per gli smistamenti ricevuti:*

- Consultazione e visualizzazione degli smistamenti ricevuti perché indirizzati direttamente all'utente collegato piuttosto che al nodo in cui lo stesso risulta essere collocato;
- Operazioni specifiche su ogni singolo smistamento quali l'inoltro, la presa in carico, il rifiuto o il completamento dello smistamento;
- Visualizzazione dei documenti (sia in termini di metadati che di contenuti nel caso di un documento elettronico) oggetto dello smistamento.

#### *Per gli smistamenti inviati:*

- Consultazione e visualizzazione degli smistamenti inviati dall'utente collegato piuttosto che per conto del nodo in cui lo stesso risulta essere collocato;
- Operazioni specifiche su ogni singolo smistamento quali l'annullamento o la modifica per quanto consentito su uno smistamento già inviato (Es. aggiunta di nuovi destinatari);
- Visualizzazione dei documenti (sia in termini di metadati che di contenuti nel caso di un documento elettronico) oggetto dello smistamento.

È inoltre possibile definire le modalità di utilizzo dello smistamento, scegliendo tra 3 possibilità:

- Smistamento secondo l'ordine gerarchico dato dall'organigramma: lo smistamento segue sempre la gerarchia definita a livello di organigramma;
- Smistamento libero: non ci sono vincoli all'interno dei Nodi organizzativi appartenenti alla AOO. In pratica è come disporre di un servizio di posta elettronica nel quale si possono inviare liberamente i messaggi. La scelta dei destinatari dei documenti per competenza è libera.
- Smistamento personalizzato.

Il modulo è attivabile opzionalmente e non è autoconsistente.

#### Stampe massive

La componente provvede alla produzione di lettere in formato PDF, che vengono protocollate e inviate automaticamente attraverso la casella PEC di Protocollo ai destinatari identificati.

Le principali funzionalità prevedono:

- L'acquisizione di un modello di lettera e di un file xls con i dati variabili (destinatari etc.);
- L'elaborazione dei contenuti in formato PDF;
- La produzione di una "simulata" per il flusso di lettere da inviare, per cui è richiesta la validazione a cura dell'Ente;

- La produzione delle lettere effettive, che prevede la creazione automatica della registrazione di protocollo, la composizione delle lettere con l'indicazione del numero di protocollo generato, l'archiviazione e classificazione delle stesse e l'invio delle lettere attraverso la casella PEC di Protocollo ai destinatari identificati.

Il modulo è attivabile opzionalmente e non è auto consistente.

#### ActaMum

Il modulo è utilizzabile per l'alimentazione massiva asincrona dell'archivio (modulo GCO) con documenti che provengono da filiere documentali governate da applicativi gestionali utilizzati per l'attività corrente e la trattazione degli affari in corso presso l'Ente.

Il caricamento massivo prevede l'utilizzo di un formato comune costituito da strutture XML, che istanziano tutte le proprietà degli oggetti in ACTA e tutte le informazioni di legame fra gli oggetti.

Il flusso di elaborazione finalizzato all'alimentazione è distinto in due passi; nel primo vengono trattate le specificità della filiera documentale, nel secondo le specificità dell'archivio.

Il modulo è attivabile opzionalmente e non è auto consistente.

La piattaforma prevede due modalità di utilizzo, BASIC ed ADVANCED.

La modalità BASIC include il solo applicativo DoQui Acta.

La modalità ADVANCED include:

- L'applicativo DoQui Acta;
- Il servizio DWD Cruscotto Firma;
- La componente di ECM Engine utilizzata come repository documentale di applicazioni verticali;
- I servizi centralizzati e trasversali di verifica della firma digitale e qualificata, delle marche temporali utilizzati da servizi verticali;
- La componente di Business Process Management Flux.

Il servizio prevede:

- Canone: comprende i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" ed è offerto sulla base di tre misure, valorizzate come riportato nel listino:

Numero di utenti: sono gli utenti registrati sul sistema DoQui Acta; *nel caso della Città di Torino sono 2.052.*

Spazio disco: è lo spazio occupato dei documenti elettronici. *Nel caso della Città di Torino lo spazio occupato in Gigabyte è 1.489.*

Nella modalità ADVANCED è lo spazio occupato dai documenti presenti sull'archivio DoQui Acta, siano essi documenti principali o allegati, lavorati entro lo spazio di lavoro di DoQui Acta e mediante l'utilizzo degli strumenti advanced (DWD Cruscotto, Business Process Management Flux, strumenti

di firma esterna); comprende inoltre i documenti presenti sui repository documentali utilizzati dagli applicativi verticali;

PEC: numero di invii e ricezione dalle caselle PEC configurate su Doqui Acta. *Nel caso della Città di Torino sono 53.607.*

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

Utilizzatori del servizio sono tutte le risorse dell'ente che, a vario titolo, sono coinvolte nella quotidiana gestione dei documenti e dei flussi documentali strutturati dell'Ente.

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

Le componenti della piattaforma destinate all'utilizzo da parte degli utenti finali sono tipicamente erogate in modalità web e accedute via browser. Le url di pubblicazione del servizio sono esposte sulle apposite sezioni

Intranet degli enti utilizzatori.

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

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

Caselle di posta [assistenza.doqui@csi.it](mailto:assistenza.doqui@csi.it) e [assistenza.dwd@csi.it](mailto:assistenza.dwd@csi.it)

## E-Payment

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

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

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

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

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

La piattaforma gestisce la comunicazione con Nodo Nazionale dei Pagamenti SPC per tutti i fruitori che la utilizzeranno (ad es. Servizio Applicativo *Pagamenti elettronici* etc.):

- Contempla l'utilizzo della porta SPCoop<sup>5</sup> che è la tecnologia abilitante tali pagamenti come previsto dalla normativa di riferimento;
- Confeziona ed invia la Richiesta di Pagamento Telematica (RPT) in modalità multiente e quindi rispettando la classificazione delle entrate dell'ente;
- Permette la ricezione delle Ricevute di pagamento Telematiche (RT) e dei flussi di rendicontazione, inviati e generati dai PSP;
- Genera l'Identificativo Univoco del Versamento (IUV) per effettuare i pagamenti, di natura non erariale. Lo IUV può essere generato a singola richiesta oppure in maniera massiva, con la possibilità di schedarlo.

La piattaforma si articola nei seguenti macro-moduli:

- Gestione dei modelli di pagamento (secondo linee guida AgID);

---

<sup>5</sup> Il Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop) è descritto da un insieme di specifiche gestite da AgID che normano le modalità di comunicazione ed organizzative relative alle comunicazioni applicative tra gli Enti, quella che comunemente viene chiamata Cooperazione Applicativa. SPCoop si appoggia su un'infrastruttura standard di comunicazione tra le amministrazioni pubbliche, risolvendo i precedenti problemi di comunicazioni puntuali che utilizzavano server dislocati su reti private.

- Configuratore voci di pagamenti.

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Essendo una piattaforma non ci sono fruitori 'umani' abilitati all'uso, bensì ci sono delle applicazioni informatiche fruitrici che si avvalgono della piattaforma per l'interscambio col nodo AgID SPC, a seconda dei modelli di pagamenti attivati e delle voci di pagamento gestite.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

La piattaforma è accessibile dalle applicazioni fruitrici tramite comunicazioni a web-services.

Il servizio di assistenza è rivolto ai referenti delle applicazioni fruitrici che hanno la responsabilità delle richieste.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi tramite web-services verso le applicazioni fruitrici, e tramite la porta di dominio SPC di Regione Piemonte per la comunicazione col nodo SPC di AgID.

Il **servizio** è disponibile h24 7x7.

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

## Facility Management del patrimonio Immobiliare

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La gestione del patrimonio è una problematica complessa che va ben oltre la gestione fisica degli immobili. Un immobile, sia esso di natura residenziale, commerciale, scolastica, produttiva o terziaria, è un oggetto all'interno del quale sono svolte attività diversificate: abitazione, lavoro, cultura, gioco, attività socio-assistenziali, manutenzioni.

Le funzioni che interagiscono nel management di un edificio sono molteplici e vanno dalla gestione inventariale e patrimoniale di edifici e impianti fino alla manutenzione degli stessi. Tali funzioni sono inoltre abilitanti per i processi di valutazione ed organizzazione di acquisizione e dismissione di proprietà.

Nell'accezione oggi più comunemente utilizzata, per Facility Management (FM) s'intende principalmente tutto ciò che afferisce alla gestione di edifici e loro impianti. L'obiettivo primario del FM è il coordinamento dello spazio fisico di lavoro con le risorse umane e l'attività propria dell'azienda.

Il Sistema Informativo a supporto del FM deve, pertanto, essere in grado di fornire a tutti i diversi soggetti coinvolti nella gestione del patrimonio le informazioni necessarie e garantire la copertura dei diversi processi.

La piattaforma che può essere usata a supporto dei principali compiti del FM è denominata Factotum e si basa su un prodotto leader di mercato per il FM quale ArchibusFM.

La piattaforma copre i principali macro-processi in cui si declina il FM, è in continua evoluzione ed al momento i moduli disponibili sono i seguenti:

- Gestione inventariale e patrimoniale: censimento e gestione dei beni immobili di cui l'Ente è proprietario o affittuario. Tali beni immobili possono essere fabbricati (edifici / unità immobiliari), terreni, oppure talvolta elementi riconducibili alla viabilità (lampioni, semafori, etc.) o all'arredo urbano (monumenti, fontane, etc.). Si abbina a questo censimento anche la componente contabile di calcolo del valore e della redazione dello stato patrimoniale;
- Gestione delle reti tecnologiche: censimento e gestione delle utenze di energia elettrica, acqua potabile, gas, teleriscaldamento, telefonia, informatica distribuita di cui i beni immobili dell'Ente sono fruitori, e la gestione delle relative fatture;
- Gestione tecnica degli edifici: censimento e gestione dei dati tecnici degli edifici e dei dati relativi agli impianti ed alle apparecchiature;
- Manutenzione degli edifici e degli impianti: gestione dei processi di richiesta di interventi di manutenzione e relativo flusso amministrativo di verifica, di controllo ed esecuzione con relativo feedback al richiedente;
- Gestione dell'utilizzo dei locali e moving: gestione degli spazi interni ai fabbricati e della logistica (traslochi), nonché dell'assegnazione delle postazioni di lavoro al personale. L'interoperabilità è garantita con planimetrie CAD in formato Autocad o con modelli BIM in formato Revit.

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

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

Gli utenti utilizzatori dei sistemi sono i funzionari della PA degli enti che a vario titolo governano processi di *Facility Management*.

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

L' applicazione è di tipo *web* e quindi fruibile dalla singola postazione di lavoro.

Per gli utenti che devono gestire gli spazi è necessaria l'installazione sul *client* di Autocad o Revit.

I servizi sono accessibili *on-line* dal portale intranet dei vari Enti.

L'accesso al sistema avviene attraverso l'identificazione dell'utente mediante:

- *username* e *password*;
- *username*, *password* e PIN;
- certificato digitale.

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

Il **servizio** è disponibile h24 7x7.

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

Caselle di posta [assistenza\\_factotum@csi.it](mailto:assistenza_factotum@csi.it).

## Fatturazione Elettronica

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

Il servizio consente di gestire in modo organizzato:

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

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

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

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutti gli Uffici degli Enti che nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) sono stati individuati come uffici di fatturazione elettronica ed attivati a tal fine.

### MODALITÀ DI ACCESSO

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

Servizio	Modalità di accesso
Fatturazione elettronica	<a href="http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica">http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica</a>

## MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia

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

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

Si tratta di un sistema unificato a livello regionale per presentare in modalità web ai Comuni le pratiche edilizie secondo la modulistica unificata regionale finalizzato alle verifiche di conformità degli interventi edilizi, utilizzando le banche dati esistenti sviluppate dalla PA; sono quindi consultabili in modo integrato per tutti i comuni piemontesi: BDTRE - Base Dati Territoriale di

Riferimento per i committenti, le mappe e le informazioni censuarie catastali e lo stradario regionale. Per il Comune di Torino il MUDE è integrato con Carta Tecnica, Toponomastica, Anagrafe Comunale degli Immobili e Piano Regolatore.

Il sistema è caratterizzato da tre componenti:

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

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Funzionari della PA, professionisti.

### MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio *on-line* avviene dal portale [www.mude.piemonte.it](http://www.mude.piemonte.it),

Per i professionisti: [www.mude.piemonte.it/mudefrontoffice/](http://www.mude.piemonte.it/mudefrontoffice/)

Per la PA: [www.mude.piemonte.it/mudebackend/](http://www.mude.piemonte.it/mudebackend/)

Si precisa tuttavia che il MUDE è integrato con il SIPRED, pertanto le pratiche presentate via MUDE confluiscono direttamente nei gestionali della città attraverso SIPRED.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

- Utenti PA: invio e-mail alla casella di servizio [assistenza.mudepiemonte@csi.it](mailto:assistenza.mudepiemonte@csi.it);
- Professionisti: accesso tramite chiamata al numero dedicato 011-0824419 con orario 8:30 – 17:30;

## Servizi del personale

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

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

Tali soluzioni – modulate sulla base delle esigenze dei committenti – afferiscono ai seguenti servizi di piattaforma Applicativi:

### **Servizio Contabilità Economica (SPI)**

Gestisce tutti gli aspetti legati alle retribuzioni e alle competenze spettanti alle varie figure professionali impiegate nei committenti della Pubblica Amministrazione; il sistema è costantemente aggiornato sulla base delle disposizioni normative nazionali e fornisce gli elaborati utili agli adempimenti di legge. Il servizio viene erogato a Città di Torino con la seguente formula:

Comprende le seguenti funzionalità:

#### **Servizio base**

- Funzionalità mensili;
- Acquisizione dati da sistemi esterni;
- Elaborazione cedolini mensili;
- Elaborazione tredicesima mensilità;
- Ricalcoli mensili per effetto della contrattazione integrativa aziendale;
- Elaborazione modello F24EP e modello F24;
- Emissione flussi per accredito automatico stipendi;
- Produzione elaborati utili per la gestione contabile mensile;
- Dati stipendiali per la contabilità;
- Trattamento accessorio;
- Gestione eredi;
- Estrazione riepilogo annuale individuale (RAI);
- Denunce mensili;
- Dati di riepilogo da DMA per verifica posizioni individuali su *passweb*;
- Trasmissione telematica dei versamenti erariali modello F24EP;
- Flussi mensili Equitalia;
- Flussi mensili previdenziali Enpam;
- Funzionalità annuali o periodiche;
- Denunce annuali (Inail, Onaosi, Irap, Cud e Certificazioni);
- Flussi previdenziali annuali - Flusso ENPAM annuale;
- Previsione delle competenze fisse dell'anno successivo;
- Spese consuntive;
- Acquisizione dati CAF e gestione dei modelli 730-4 integrativi/rettificativi;

- Emissione delle informazioni di supporto al conto annuale;
- Emissione informazioni di supporto al conto trimestrale (solo per Enti Locali);
- Procedura per la produzione del Modello 770;
- Inquadramento del personale in regime contrattuale;
- Funzionalità di dematerializzazione previste nel servizio contabile;
- Cedolini on line;
- Certificazioni Uniche e Dichiarazioni Fiscali Libere on line;
- Gestione ritenute sindacali.

### **Servizio Gestione Giuridica (HR)**

Permette il governo dei fenomeni giuridici (eventi) che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti e degli elementi fondamentali del rapporto lavorativo; gestisce reportistiche sia a livello di committente sia a livello di dipendente ed è progettato in modalità integrata con il Sistema Economico.

I servizi proposti consentono l'immissione "on-line" da parte dell'Ente dei dati relativi alla struttura organizzativa dell'Ente stesso e delle informazioni proprie delle risorse umane correlate. Tutte le informazioni inserite sono immediatamente disponibili per l'elaborazione delle competenze stipendiali gestite con il Modulo Economico.

I Servizi di Gestione Giuridica, sono proposti con tre profili di tipo incrementale, pertanto il servizio avanzato comprende le funzionalità previste nella base e il servizio completo comprende quelli della versione avanzata.

Per la Città di Torino il servizio viene erogato in modalità Servizio Completo e comprende le seguenti funzionalità:

#### ***Servizio base***

- Informazioni personali di base;
- Ruoli aziendali (mansione);
- Carriera giuridica;
- Sit di base;
- Gestione centri di costo del dipendente;
- Reportistica di base;
- Strutture organizzative;

#### ***Servizio avanzato***

- Gestione centri di costo organizzativi;
- Reportistica avanzata;
- Gestione posizioni organizzative e incarichi (con gestione valori annui per livelli e incarichi);
- RegISTRAZIONI visite periodiche;
- Gestione giuridica storica;
- Gestione della dotazione organica.

#### ***Servizio completo***

- Gestione competenze;
- Funzionalità self-service;
- Gestione concorsi;

- Gestione formazione;
- Calcolo anzianità pensionistica e di servizio;
- Integrazione con altri sistemi.

### **Servizio Rilevazione Assenze Presenze (RAP)**

Servizio finalizzato al governo della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti. I Servizi RAP, sono proposti con tre profili di tipo incrementale, pertanto il servizio base plus comprende le funzionalità previste nella base e il servizio avanzato comprende tutti i servizi precedenti.

Per la Città di Torino il servizio viene erogato in modalità Servizio Avanzato e comprende le seguenti funzionalità:

#### ***Servizio base***

- Amministrazione del sistema;
- Gestione dei dati dei dipendenti;
- Ambiente (gestione parametri);
- Interfacce – Timbrature;
- Interfacce - Scarico paghe;
- Interfacce – Giustificativi assenza;
- Componente on line (gestione iter autorizzativi-visualizzazione e stampe per i dipendenti);
- Assenteismo e Forza Lavoro.

#### ***Servizio base Plus***

Comprende oltre alle funzionalità base un massimo di due moduli a scelta tra quelli del servizio avanzato;

#### ***Servizio avanzato***

- Moduli Servizio base;
- Reperibilità/Guardia;
- Visite Fiscali;
- Libera professione;
- Prestazioni aggiuntive;
- Pianificazione Orari;
- Budget straordinario;
- Conteggio pasti;
- Rendicontazione progetti;
- Accessi Mensa;
- Buoni Pasto/Ticket;
- Incentivi;
- Messaggistica Orologi;
- Gestione Trasferte;
- Sindacati;
- Acquisizione file malattia INPS;

- Missioni online;
- L104 – invio dati via Web Services;
- Integrazione RAP-SPI per congedi parentali e aspettative;
- Validazione cartellino;
- Bollatrice virtuale.

### **Servizi Decisionali – DWH Cedolini**

Il DWH Cedolini è un servizio orientato alla gestione della contabilità del personale in grado di trattare un insieme definito di dati, integrato e variabile nel tempo. Gli obiettivi principali sono:

- Trasformare i dati gestionali in informazioni;
- Fornire servizi di accesso utili ai processi decisionali.

Il servizio, progettato con particolare attenzione alle esigenze della Pubblica Amministrazione, consente di fruire in modo facile e flessibile delle informazioni anagrafiche e giuridiche presenti sull'archivio e delle informazioni di tipo economico/stipendiale con profondità storica massima di cinque anni (anno in corso compreso).

Più in dettaglio fornisce quanto segue:

- Dati storici (secondo i criteri sopra descritti);
- Criteri di estrazione preimpostati;
- Elaborazioni “in proprio” sui dati disponibili;
- Integrazione con strumenti di produttività individuale (excel oppure pdf).

### **Servizio di assistenza pomeridiana**

Il servizio di assistenza pomeridiana permette di usufruire di una linea telefonica dedicata che rimane attiva nei seguenti orari:

<b>Lunedì - Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Sabato - Domenica</b>
09.00 - 12.30 14.30 - 16.30	09.15 - 12.30 14.30 - 16.00	-

*Si precisa che i festivi sono esclusi.*

Il servizio di assistenza viene erogato da personale specializzato in grado, oltre che a supportare l'Ente nell'utilizzo degli applicativi, di fornire un valido confronto sulle tematiche normative inerenti i Sistemi di Gestione del Personale e l'interazione delle attività fra i vari Sistemi.

### **Utenti abilitati al servizio**

Gli utenti abilitati al servizio sono generalmente gli operatori del settore Risorse Umane e delle varie segreterie.

Per alcuni servizi, ad esempio la componente RAP di richiesta ferie e permessi (IRISWEB) oppure la componente di consultazione del cedolino online, le abilitazioni possono essere estese anche a tutti i dipendenti dell'Ente.

Per alcuni servizi l'Ente può provvedere in autonomia all'abilitazione/disabilitazione del servizio, in altri casi l'Ente richiede direttamente al CSI di effettuare l'operazione; in ogni caso, comunque, vengono solo abilitati coloro che sono espressamente individuati dell'Ente stesso.

### **Modalità di erogazione del servizio**

I servizi sono erogati sulla base delle funzionalità previste in ciascun applicativo, delle modalità e tempi indicati nel calendario operativo annuo e, ove previsti, dei calendari e delle note operative emesse in funzione della produzione dei servizi periodici.

L'erogazione dei servizi che richiedono l'avviamento sarà effettuata a conclusione delle attività di avviamento e addestramento all'uso, con le modalità e le tempistiche concordate tra Consorzio ed Ente.

In particolare per i Servizi di Contabilità Economica e Convenzioni Nazionali Uniche il servizio si svolge seguendo il calendario operativo predisposto annualmente.

Esso definisce, per ciascun mese, le date di scadenza per l'immissione dei dati, per l'elaborazione e la pubblicazione dei cedolini e dei relativi output e per la storicizzazione delle risultanze mensili del calcolo (consolidamento cedolino nel calendario operativo); i calendari sono predisposti al fine di recepire il maggior numero di eventi economici che incidono sull'elaborazione del mese di elaborazione.

Nel periodo di tempo che intercorre tra elaborazione dei cedolini e la loro storicizzazione i dati sono disponibili "on-line" in sola lettura per le ulteriori operazioni di controllo.

I calendari e le note informative, che regolano le modalità di erogazione dei servizi, sono pubblicati nelle apposite sezioni del Portale dei Servizi al Personale.

Le eventuali richieste di aggiornamenti e/o modifiche sul DB, non conseguenti ad anomalie del sistema, devono pervenire all'assistenza prima dei 5 gg antecedenti la chiusura del mese o del servizio. Eventuali richieste pervenute oltre tale data saranno oggetto di eventuale valutazione di fattibilità e/o di impegno economico.

Il Servizio include la possibilità di accedere e consultare un apposito Portale informativo sulle novità e sulle modalità di fruizione del servizio, dedicato agli Uffici interessati. Il Portale è raggiungibile al seguente indirizzo:

<http://servizipersonale.sistemapiemonte.it/cms/>

### **Modalità di attivazione del servizio**

Il servizio di assistenza applicativa e di supporto alla fruizione del servizio è rivolto ai referenti Master individuati dall'Ente.

Gli orari, nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per le attività di assistenza su SPI ed HR e sulla RAP, sono i seguenti:

Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
09.00 - 12.30 14.30 - 16.30	09.15 - 12.30 14.30 - 16.00	-

Si precisa che i festivi sono esclusi.

### Posta Elettronica Certificata

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

Il Consorzio, al fine di garantire una migliore operatività, offre ai committenti due tipi di servizio di posta elettronica certificata.

Il servizio di Posta Elettronica Semplice prevede un'unica tipologia di profilo, con le seguenti caratteristiche:

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

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

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

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

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

- Possibilità di utilizzare un dominio generico;
- Possibilità di attivare filtro anti spam;
- Possibilità di attivare notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Possibilità di attivare ricezione/rifiuto dei messaggi non PEC;
- Possibilità di creazione di caselle accessibili da molteplici utenti;
- Integrazione con i più diffusi client di posta elettronica;

- Completa aderenza alla normativa vigente;
- Accesso e utilizzo della webmail attraverso canale sicuro.

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

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

Su tutte le caselle è prevista l'erogazione del servizio di Assistenza Standard.

Su tutte le caselle Articolate è prevista l'erogazione del servizio di Assistenza Evoluta.

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.

## 12. Servizi di Piattaforma Supporto e cooperazione

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

I servizi in oggetto sono delle seguenti tipologie:

- Automazione processi di input/output;
- Business Intelligence;
- Cooperazione applicativa;
- GIS – Geographic Knowledge Management;
- Identity & Access;
- Valorizzazione dei dati.

Servizi di piattaforma supporto e cooperazione
Automazione processi di input/output
Business Intelligence
Cooperazione applicativa
GIS – Geographic Knowledge Management
Valorizzazione dei dati
Identity & Access

### Automazione processi di input/output

SERVIZIO IT
Automazione processi di input/output

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

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

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono gli utenti dei servizi, applicativi e WEB, fruitori della piattaforma.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

La piattaforma è utilizzata da differenti servizi WEB e servizi applicativi del sistema informativo della Città di Torino (Catalogo Digitale, Modulistica autorizzazioni mercati, MUDE, SUAP, Certificati anagrafici Poste Italiane, NAO, GSA, Polizia Municipale, SPI, TAR SU).

## Cooperazione applicativa

SERVIZIO IT
Cooperazione applicativa

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

La piattaforma di Cooperazione applicativa è abilitante per l'erogazione e la fruizione di Servizi da parte delle Pubbliche Amministrazioni secondo le specifiche previste del Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop).

La piattaforma eroga servizi attraverso la Porta di Dominio OpenSPCoop e gestisce l'instradamento delle richieste applicative in modalità centralizzata e trasparente rispetto ai singoli servizi applicativi.

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.

## GIS

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La piattaforma comprende:

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

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono gli utenti dei servizi, applicativi e WEB, fruitori della piattaforma.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Non applicabile.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Non applicabile.

## Identity & Access

SERVIZIO IT
Identity & Access

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

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

Parallelamente alla disponibilità della piattaforma il servizio di Identity & Access prevede che vengano svolte alcune attività tecniche necessarie alla gestione quotidiana delle identità digitali e dei relativi profili di accesso gestite dalla piattaforma siano esse di creazione e/o revoca di credenziali che supporto tecnico per problematica/configurazioni che possono insorgere relativamente all'identità di singoli utenti o alla loro profilazione (es. reset password, riemissione credenziali, cambio profilazione, revoche, etc..).

Queste attività sono state quantificate nell'ambito del servizio di Gestione Operativa delle Applicazione a vengono svolte da tecnici specialisti di CSI Piemonte che operano sulla piattaforma I&A attraverso specifici strumenti di back office.

### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti che utilizzano il servizio appartengo a due gruppi distinti:

- Dipendenti della Citta ovvero tutti i dipendenti e collaboratori comunali sono forniti di identità digitale che consiste nel disporre di uno Username una Password che permettono l'accesso a tutte le procedure informatiche del sistema informativo comunale (attraverso la Intracom della Città di Torino).
- Soggetti esterni alla PA, cittadini ed imprese che attraverso la registrazione sul portale [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) possono richiedere una propria identità digitale (username, password e PIN) per accedere a tutti i servizi telematici della Città di Torino a loro dedicati.

## MODALITÀ DI ACCESSO

I dipendenti e collaboratori della Città, muniti di identità digitale, possono teoricamente accedere a tutti i servizi telematici facenti parte del sistema informativo comunale. Saranno i referenti interni opportunamente nominati dall'Ente, tramite la piattaforma LRA, ad autorizzare di volta in volta l'accesso a specifici servizi e/o funzionalità, dipendentemente dal ruolo che ad assegnato ogni soggetto all'interno dell'organizzazione.

Analogo discorso è valido per i cittadini e l'impresa dotati di identità digitale di Torino Facile, questi soggetti possono utilizzare la propria identità tutti i servizi telematici accessibili on-line tramite il portale [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it).

## MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

Per i dipendenti e collaboratori dell'Ente:

Attraverso chiamata telefonica al numero: 011 316 8888

Via E- mail All'indirizzo: [hd\\_comune@csi.it](mailto:hd_comune@csi.it)

Orario di erogazione:

**LUNEDÌ – VENERDÌ: 8.00 – 18.00**

Per i cittadini e le imprese:

Via E- mail All'indirizzo: [info@torinofacile.it](mailto:info@torinofacile.it)

Attraverso chiamata telefonica al numero: 800 450 900

Orario di erogazione:

**LUNEDÌ – VENERDÌ: 8.30 – 17.30**

### 13. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

I Servizi di Piattaforma Infrastrutturali sono i seguenti:

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

## Server farm

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

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

La server farm ospita tutte le piattaforme elaborative, suddivisa in 4 grandi sale specializzate per piattaforma tecnologica:

- SALA GIALLA (alta densità) con server e storage;
- SALA BLU (media densità) con server e tape library;
- SALA ARANCIONE (tlc) per i dispositivi di rete e un'area compartimentata riservata ai fornitori di connettività (sala carrier);
- SALA VIOLA riservata a servizi di co-location e alle apparecchiature meno recenti.

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

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

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

Gli impianti e le infrastrutture della Server Farm del Consorzio sono gestiti in ottica di continuità di servizio (alimentazione elettrica, condizionamento, anti-incendio, sicurezza perimetrale, network IP) e sono soggetti a monitoraggio e sorveglianza costanti, ad opera di personale specializzato.

## Servizi di Data Center

- **Servizi di facility management:** comprende i servizi di “Colocation” per i committenti che intendono alloggiare singoli server o altri apparati all'interno di appositi armadi rack collocati presso uno dei due Data Center del Consorzio; la messa a disposizione di connettività di rete per server fisici, l'erogazione di servizi di monitoraggio per i server sia fisici sia virtuali, il monitoraggio di apparati di rete e sicurezza. CSI ha conseguito la certificazione ISO/IEC 27001:2013 dei CED di Torino e Vercelli per l'erogazione dei servizi di Facility Management ICT ed in particolare: servizi infrastrutturali, co-location, hosting, connettività di rete, sicurezza fisica e logica e servizi tecnici.
- **Servizi di backup enterprise:** servizio di gestione del salvataggio e ripristino di basi dati o server sia fisici che virtuali. Il servizio comprende tutte le licenze per il backup, il servizio di gestione, e opzionalmente la messa a disposizione di spazio disco o nastro.
- **Servizi di Web-Hosting:** il Servizio di hosting web è offerto a tutti i committenti che hanno necessità di creare siti web statici o dinamici con elevati livelli di affidabilità e scalabilità; viene erogato attraverso una web farm. Viene inoltre fornito opzionalmente un servizio di vulnerability test applicativo, rivolto sia a siti e portali statici sia ad applicazioni web dinamiche con funzionalità di tipo transazionale. Il servizio è opzionale e, in alternativa, è possibile fornire una autocertificazione che dia garanzie sull'esecuzione di test volti a verificare l'assenza di vulnerabilità applicative. Il test viene svolto preferibilmente in ambiente di pre-esercizio o in altra modalità da concordare puntualmente. Ha l'obiettivo di individuare la presenza di eventuali vulnerabilità applicative gravi come le *SQL-Injection* e i *Cross Site Scripting*. Il test viene ripetuto con periodicità trimestrale e viene fornito un report per ogni sessione di test eseguita.

## Servizi Cloud

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

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

## Servizi di Rete e di sicurezza ICT

Il CSI mette a disposizione soluzioni d'accesso a larga banda su tutto il territorio regionale tramite la Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR) e servizi di gestione completa in outsourcing delle infrastrutture di rete dati locali e geografiche e della telefonia, sia in forma tradizionale sia VoIP.

I servizi di rete mettono a disposizione connettività di diverse tipologie, dalla navigazione Internet in modalità sicura ai collegamenti alla RUPAR per lo scambio dati con la PA Locale e con la PA Centrale attraverso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

I Servizi di rete e sicurezza ICT comprendono:

- Gestione linee dati;
- Gestione linee fibra ottica spenta;
- Sicurezza perimetrale e VPN;
- Certificati WEB Server;
- Registrazione domini internet;
- Kit firma digitale;
- Firma digitale remota.

Nel dettaglio:

### Gestione linee dati

Il servizio consiste nella gestione dei collegamenti dati RUPAR xDSL e in fibra ottica, verifica e assegnazione del piano di indirizzamento IP RUPAR compatibile, monitoraggio e include il Customer Service Desk; la linea dati può essere acquisita direttamente dall'Ente o per mezzo di CSI tramite le convenzioni attive.

Per la Città di Torino viene erogato il servizio di monitoraggio di un collegamento XDSL (Area Einstein) e di un collegamento in fibra (Parco Spina 4).

### Gestione linee fibra ottica spenta

Il servizio consiste nella gestione dell'illuminazione e nel monitoraggio dei collegamenti dati RUPAR su portante in fibra ottica spenta con messa a disposizione di collegamenti di diversa tipologia e degli apparati necessari all'erogazione del servizio.

Viene erogato il servizio di accesso ad Internet in fibra ottica a 100 Mbps per le seguenti scuole del Progetto Scuola 2.0:

- Caduti di Cefalonia, Via Baltimora;
- Perotti, Via Tofane;
- Toscanini, Via Tofane;
- Nigra, Via Bianzè.

### Sicurezza perimetrale e VPN

- Il servizio **VPN IPSec**

Fornisce un tunnel sicuro per lo scambio dati ai committenti che abbiano necessità di collegarsi alla RUPAR per l'espletamento di procedure di scambio con altre Pubbliche Amministrazioni; la

soluzione è disponibile in modalità “Gestita” con messa a disposizione e configurazione delle due terminazioni a carico di CSI oppure “Non gestita” dove la gestione della terminazione lato cliente è a carico dell’Ente. Il servizio include il Customer Service Desk;

- **Il servizio VPN SSL**

Consiste nella configurazione e gestione di un accesso ai Data Center del Consorzio in modalità sicura mediante web browser per i committenti che necessitano di svolgere attività di assistenza sistemistica o applicativa. Il servizio include il Customer Service Desk. Si tratta di un Servizio di tunnel su Internet sicuro (cifrato) per lo scambio dati.

- **VPN IPSEC non gestita**

Questo servizio fornisce un tunnel sicuro sempre disponibile per lo scambio dati, pertanto è adatto agli Enti che abbiano necessità di trasmettere o ricevere dati in maniera continuativa. Può essere offerto a tutti gli Enti che, disponendo di una loro rete gestita ma non collegata alla RUPAR, hanno necessità di collegarsi alla RUPAR per l’espletamento di procedure di scambio dati con la Pubblica Amministrazione.

La soluzione si applica per gli Enti che hanno competenza nella configurazione dell’IPSEC in quanto è a loro carico la configurazione del loro terminatore.

L’ Ente deve disporre di una propria rete locale, di un accesso Internet e di un proprio terminatore IPSEC.

Il servizio prevede la configurazione del terminatore CSI e della comunicazione via mail dei parametri all’Ente, ed è a suo carico la configurazione del proprio terminatore.

Non è previsto il supporto al cliente per la configurazione in loco del proprio terminatore, ma è previsto un supporto telefonico.

È responsabilità dell’Ente comunicare e/o rinnovare eventuali variazioni di accesso e/o utilizzo del canale IPSEC attivato.

L’attivazione del servizio è preceduta da una attività di verifica e assessment a progetto sulle necessità della tipologia di connessione e accesso della VPN.

Per la Città di Torino, il CSI Piemonte mantiene il seguente tunnel IPsec **coto.vodafone.it** per il collegamento dei Consiglieri comunali e per il Servizio di Refezione scolastica.

- **VPN SSL**

Può essere offerto a tutti gli Enti che hanno necessità di fare accedere ai Data Center del Consorzio proprio personale di assistenza sistemistica o applicativa, fornitori o singoli utenti.

Lo scambio dati sicuro avviene tramite VPN SSL che consente l'accesso al Data Center in modalità sicura mediante web browser a singoli utenti preventivamente autorizzati, utilizzando come infrastruttura di trasporto la rete pubblica Internet.

La realizzazione di canali logici sicuri tra la postazione dell'utente che accede in VPN SSL (Client) e la rete privata su cui si trovano i servizi, avviene attraverso l’impiego del protocollo SSL, i canali sono instaurati tra i Client e il Terminatore VPN SSL.

L’accesso alla rete privata è consentito soltanto per i servizi di cui si è eseguita una specifica richiesta. Un gruppo di servizi costituisce un Ruolo.

Le effettive prestazioni in termini di “Banda” - “Velocità di trasmissione” sono direttamente vincolate alla connessione Internet utilizzata al momento del collegamento.

Per questo motivo il servizio VPN SSL è considerato Best Effort

Alla data del 01/01/2017, sono 297 le VPN SSL realizzate e mantenute per la Città di Torino.

- **Sicurezza perimetrale**

Il servizio garantisce una separazione tra la rete locale dell'Ente e le reti esterne attraverso una soluzione di firewall a protezione del punto di interconnessione tra la LAN dell'Ente e la RUPAR; la soluzione è in grado di garantire un elevato grado di sicurezza, l'interoperabilità e l'interscambio applicativo; la soluzione offerta è graduale in funzione della complessità dei servizi da gestire e del throughput richiesto; può comprendere la messa a disposizione degli apparati necessari; il servizio include il Customer Service Desk.

Le motivazioni che portano alla necessità di disporre di un sistema di sicurezza perimetrale dedicato e personalizzato sono sintetizzabili nei seguenti punti:

- Archivi presenti sulla rete dell'Ente contenenti dati privati/personali/sensibili;
- Accesso in modo sicuro a servizi della RUPAR erogati dal CSI-Piemonte che coinvolgono la gestione/flussi di dati privati/personali/sensibili;
- Protezione dei singoli posti di lavoro situati sulla rete interna dell'Azienda;
- Possibilità di gestire sicurezza intra-LAN, con la creazione di VLAN, "separate" all'interno della stessa rete cliente;
- Creazione di una porzione di rete protetta, DMZ, nella quale pubblicare eventuali servizi verso RUPAR/Internet.

Le caratteristiche tecniche del servizio di sicurezza offerto sono:

- Servizio basato su piattaforma di firewall hardware, senza parti in movimento (hard disk o similari);
- Elevati livelli di affidabilità (MTBF superiore ad analoghe soluzioni software);
- Coprocessori dedicati al routing e alla crittografia (gestione del traffico cifrato IPSEC);
- Gestione remotizzata presso il Centro Servizi per una maggiore velocità di intervento.

Livelli di servizio offerti CSI Piemonte:

- Servizio attivo H24, 7 giorni su 7 con gestione operativa e sistemistica in orario lun.-ven. 8,30-17,30 (sabato, domenica e festivi esclusi);
- Gestione (memorizzazione) dei logs generati dagli apparati;
- Gestione di eventuali malfunzionamenti dell'apparato;
- Costante e continuo aggiornamento delle funzionalità di protezione implementate dagli apparati.
- Avvio comprensivo della fornitura dell'apparato hardware, delle attività di analisi e definizione delle policy, dell'installazione, della gestione ordinaria operativa erogata presso il Centro Servizi e delle manutenzioni hardware e software degli apparati.

- **Gestione file di log**

Il servizio di sicurezza offerto dal CSI-Piemonte prevede la storicizzazione dei log in tempo reale presso il Centro Servizi di Gestione. I log vengono archiviati su sistema centralizzato, in conformità alle vigenti leggi, al fine di consentire all'autorità giudiziarie incaricate, di poter acquisire informazioni utili per eventuali indagini che dovessero coinvolgere i servizi erogati.

### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è comprensivo della fornitura degli apparati hardware con prestazioni e funzionalità conformi alle esigenze dell'Ente, delle attività di analisi e definizione delle policy, dell'installazione,

della gestione ordinaria operativa erogata presso il Centro Servizi e delle manutenzioni hardware e software degli apparati.

Le comunicazioni inerenti la segnalazione di guasti o la richiesta di modifica policy devono essere effettuate verso il Contact Center del CSI secondo le modalità concordate con l'ente.

La storicizzazione dei log, in tempo reale presso il Centro Servizi del CSI, avviene mediante archiviazione su un sistema centralizzato, in conformità alle vigenti leggi, al fine di consentire all'autorità giudiziarie incaricate, di poter acquisire informazioni utili per eventuali indagini che dovessero coinvolgere i servizi erogati.

Il servizio di Sicurezza perimetrale comprende un corrispettivo per le attività di predisposizione che contempla un assessment ed un canone di servizio per le attività di gestione ordinaria.

Il cliente è tenuto a fornire le indicazioni puntuali delle policy con porte, IP e protocollo. Ogni ulteriore approfondimento è fornito da tecnici specializzati attraverso i servizi professionali di supporto specialistico.

#### **Certificati WEB Server**

Il servizio contempla la fornitura di certificati SSL firmati dalla Certification Authority di Infocert per server web (SSL o "Secure Sockets Layer" è un protocollo progettato per consentire alle applicazioni di trasmettere informazioni in modo sicuro e protetto grazie all'invio e alla ricezione di chiavi di protezione e della criptatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi).

#### **Registrazione Domini Internet**

Obiettivo del servizio è la manutenzione e la gestione amministrativa dei domini internet e tutte le attività correlate, quali la registrazione e l'aggiornamento annuale al NIC Italia e a Dominiando.

#### **Kit firma digitale**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un kit di firma digitale che consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale. Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni.

#### **Firma digitale remota**

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

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

##### **MODALITÀ DI ACCESSO**

n.a.

##### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

n.a.

Servizio a Catalogo	Importo Totale Servizi	Importo Servizi a Misura	Importo Figure Professionali	Importo Acquisti Dedicati	Importo Strumenti a supporto	Importo quote d'uso beni hw sw CSI
<b>Servizi IT trasversali</b>						
Governato						
Asset, Compliance e Security Management						
Supporto specialistico						
Manutenzione correttiva						
Customer Service Desk						
<b>Servizi ad hoc</b>						
Servizi ad hoc per il Personale						
Decentramento						
Gestione documentale Acquisto dedicato licenza Pdf creator						
Servizi infrastrutturali in presidio						
Contact Center TorinoFacile						
Contact Center Borsellino Elettronico						
Manutenzione hardware server decentrati						
Servizi di Rete e di sicurezza ICT - FreeTorinoWiFi						
Servizi di Rete e di sicurezza ICT - Acquisto linee dati SCR						
Gestione e mantenimento rete e sicurezza						
Streaming						
<b>Servizi IT su Servizi applicativi</b>						
Identità digitale e profili di accesso						
Monitoraggio ambientale						
Commercio						
Anagrafiche tributarie						
BI e recupero evasione per la fiscalità						
Pubblicità e suolo pubblico						
Servizi catastali						
Tassa rifiuti						
Servizi anagrafici demografici						
Edilizia privata						
Edilizia pubblica						
Servizi di Facility Management						
Atti amministrativi						
Istruzione						
Lavoro						
Governance e monitoraggio IFPL						
Gestione degli approvvigionamenti						
Servizi contabili						
Servizi formativi						
Servizi per la Smart Governance						
Servizi al personale aggiuntivi						
Servizi per la sicurezza						
Socioassistenziale						
Attività produttive (SUAP)						
Governato e gestione del territorio						
Comunicazione digitale						
<b>Servizi di piattaforma applicativa</b>						
Albo e monitoraggio dei fornitori						
Dematerializzazione						
e-payment						
Facility Management del patrimonio Immobiliare						
Fatturazione Elettronica						
MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia						
Servizi al Personale						
Posta Elettronica Certificata						
<b>Servizi di piattaforma supporto e cooperazione</b>						
Automazione processi di input/output						
Business Intelligence						
Cooperazione applicativa						
GIS – Geographic Knowledge Management						
Valorizzazione dei dati						
Identity & Access						
<b>Servizi di piattaforma infrastrutturali</b>						

## Città di Torino - CTE 2017 - Componente Area Sistema Informativo

Servizio a Catalogo	Importo Totale Servizi	Importo Servizi a Misura	Importo Figure Professionali	Importo Acquisti Dedicati	Importo Strumenti a supporto	Importo quote d'uso beni hw sw CSI
Server Farm Enterprise						
Servizi di Data Center						
Servizi Cloud						
Servizi di Rete e di sicurezza ICT						
<b>TOTALE SERVIZI</b>						

**SISTEMA INFORMATIVO DELLA**  
**CITTÀ DI TORINO**

**PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SVILUPPO**

*TITOLO PTE*



**CITTA' DI TORINO**

---



**CITTA' DI TORINO**  
**PROPOSTA TECNICO ECONOMICA**  
**DI SVILUPPO**  
**Titolo**

Pag. 2 di 12

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

## INDICE

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

---

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

---

## 1. QUADRO RIASSUNTIVO

### 1.1. Caratteristiche del progetto

#### 1.1.1. Inquadramento generale

Inquadramento del progetto, eventualmente anche nel contesto di un eventuale programma nel quale è collocato (ad esempio PON Metro).

#### 1.1.2. Stato attuale e obiettivi della proposta

Problemi che risolve o opportunità che coglie la proposta

#### 1.1.3. Beneficiario del Progetto

Descrivere:

- a quale tipologia di utente si rivolge il progetto e come si intende soddisfare l'esigenza dell'utente
- chi è il beneficiario e quali benefici raggiunge con questo progetto (cittadino, azienda, imprenditore, impiegato del comune)
- chi utilizzerà il software sviluppato
- volume di impatto, in termini di user e di beneficiario
- problematiche affrontate dal progetto

#### 1.1.4. Descrizione sintetica del Progetto

Breve descrizione del progetto

#### 1.1.5. Data stimata di completamento

Indicare la durata del progetto e la data stimata di completamento

#### 1.1.6. Ambito

Descrizione

Specificare in quale dei seguenti punti la PTE si inserisce:

- Rinnovamento dei sistemi informativi
- Cittadino al centro
- Torino as a platform
- altro

### 1.2. Soluzione tecnologica

#### 1.2.1. Linguaggio di programmazione individuato

Specificare come il linguaggio di programmazione prescelto si colloca nell'ecosistema degli applicativi del Comune.

#### 1.2.2. Architetture

Descrivere l'architettura di riferimento.

---

### *1.2.3. Tecnologie framework e standard individuati*

Specificare se le tecnologie individuate sono tecnologie web based e se sono tecnologie open source. Nel caso non lo fossero motivare le scelte fatte. Specificare quali framework e standard vengono adottati e se venissero utilizzati framework e standard “interni” motivare la scelta.

### *1.2.4. Basi dati, interoperabilità ed API*

Specificare la struttura delle basi dati; individuare con quante e quali altre basi dati vi sarà interoperabilità; descrivere la struttura delle API messe a disposizione se presenti

### *1.2.5. Tecnologie nazionali*

Da compilare nel caso di progetti diversi dal PON Metro.

Nel caso di Progetti PON Metro l'informazione è già presente nel documento dei criteri di Progetto, alla voce “Criteri di ammissibilità” n.7 e 8.

### *1.2.6. Cloud*

Nel caso in cui non fosse possibile portare in Cloud il progetto indicarne le motivazioni.

Nel caso di Progetti PON Metro l'informazione è già presente nel documento dei criteri di Progetto, alla voce “Criteri di valutazione, qualità della proposta progettuale” n.3.

## **1.3. Risorse, impegni, rischi**

### *1.3.1. Team di lavoro CSI*

Indicare la composizione del team di progetto (Responsabile di progetto, eventuali responsabili delle forniture, numero di persone coinvolte)

Indicare se le attività si svolgono presso il CSI o presso il Comune

### *1.3.2. Team di lavoro Città*

Indicare i fabbisogni

Indicare le modalità previste di cooperazione

### *1.3.3. Cabina di regia del progetto*

Applicabile in caso di progetti di grandi dimensioni

### *1.3.4. Impegni del Committente*

### *1.3.5. Impegni del CSI Piemonte*

### *1.3.6. Rischi di progetto specifici*

## **2. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE**

### **2.1. Motivazioni della soluzione intrapresa**

Riportare eventuali elementi utili per la congruità (cfr.art 192 comma 2 dlgs 50/16)

Riportare i risultati dell'analisi delle soluzioni alternative analizzate e individuate.

### **2.2. Impatto sui principali driver di innovazione (cloud, open data, desiloing interoperabilità)**

### **2.3. Impatto sull'infrastruttura esistente**

### **2.4. Vincoli, criticita' ed opportunita'**

### **2.5. Modalità di funzionamento del servizio**

Se applicabile, fornire indicazioni relative alla progettazione del servizio e, se note, informazioni qualitative sulle basi dati da sviluppare (es. licenze ...).

### **2.6. Fonte di finanziamento**

Indicare la fonte di finanziamento (Pon Metro, fondi della Città, ecc.)

### **2.7. Impatto sulla CTE in termini economici**

Inserire le eventuali informazioni disponibili in merito all'aumento oppure alla contrazione del perimetro rispetto al sistema informativo esistente.

---

### 3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

Descrizione generale delle attività previste nel progetto.

#### 3.1. Fornitura 1 titolo \_\_\_\_\_

##### 3.1.1. Responsabile della fornitura

(se diverso dal responsabile di progetto)

##### 3.1.2. Timing di durata

##### 3.1.3. Timing di monitoraggio

(es: a metà fase)

Se applicabile con timing diverso da quello previsto per i rilasci.

##### 3.1.4. Deliverable: milestone del progetto

##### 3.1.5. Attività per ogni deliverable

##### 3.1.6. Costi della fornitura

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Servizi IT	
Servizi IT a misura	
Servizi di piattaforma	
Acquisti dedicati	
Strumenti a supporto e quote d'uso beni Hw Sw CSI	
<b>TOTALE</b>	

#### Servizi IT valorizzati a giorni uomo:

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale (€)</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	Capo progetto			
	Analista			
	Progettista			
	.....			
	<b>TOTALE impegno</b>			

**Servizi IT a misura (misurati su delivery )**

<i>Tipologia</i>	<i>Metrica</i>	<i>Quantità</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
delivery 1			
delivery 2			
<b>TOTALE</b>			

**Servizi di Piattaforma**

<i>Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Quantità</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
delivery 1			
delivery 2			
<b>TOTALE</b>			

**Acquisti dedicati (legati ai delivery o alle integrazioni)**

<i>Tipologia</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Acquisto 1	
Acquisto 2	
<b>TOTALE</b>	

**Strumenti a supporto e quote d'uso beni di HW SW CSI**

<i>Tipologia</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
<b>TOTALE</b>	

**3.2. Fornitura 2 titolo**

---

#### 4. ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Inserire nel presente capitolo la descrizione dell'attività di formazione prevista, indicando giorni, materiale consegnato, ecc.

Indicare anche se verrà rilasciato o meno un aggiornamento del manuale utente.

#### 5. DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Macro attività e tempistiche per la gestione del progetto secondo la soluzione intrapresa.

Attività	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 13	M xx
Fornitura 1														
Fornitura 2														
Fornitura n														
Formazione														

In seguito all'affidamento delle attività, il cronoprogramma verrà aggiornato e dettagliato, rispetto alle date di consegna delle diverse forniture nonché alle modalità di test utente e di accettazione dei rilasci, attraverso il "Piano delle consegne". Tale Piano verrà condiviso contestualmente alla comunicazione di avvio delle attività oggetto della presente PTE.

#### 6. PREVENTIVO ECONOMICO

Si riporta nel seguito il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti:

Elenco delle forniture	Importo previsto
Fornitura 1	€ xx.xxx,00
Fornitura 2	€ xx.xxx,00
Fornitura n	€ xx.xxx,00
Formazione	€ xx.xxx,00
<b>TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)</b>	<b>€ xx.xxx,00</b>

*Gli importi indicati sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.*

## **7. ASPETTI AMMINISTRATIVI**

La presente Proposta Tecnico Economica fa riferimento alla Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati, approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_

La proposta fa seguito alla richiesta pervenuta dalla Città di Torino con prot. n. xxx del xx/xx/xxxx (*parte opzionale*).

La proposta descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze della Città di Torino; tuttavia, come di consueto, il CSI è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite al momento della sua stesura.

### **7.1. Valorizzazione dei servizi**

Per i servizi oggetto della presente proposta si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti per l'applicazione del regime di esenzione IVA di Città di Torino.

I volumi indicati nella proposta, rappresentano una stima delle attività previste e concordate con il Cliente; la valorizzazione economica è di conseguenza da intendersi come preventivo di spesa che riflette la previsione dei costi reali delle prestazioni offerte, comunque suscettibile di variazioni a consuntivo.

L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa. La rendicontazione finale, corrispondente alla chiusura di esercizio, darà evidenza degli effettivi costi sostenuti, sulla base dei quali verrà determinato l'eventuale conguaglio rispetto all'avanzamento dei costi a tariffa.

### **7.2. Affidamento/durata del servizio**

L'avvio delle attività avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI di comunicazione di affidamento da parte della Città di Torino.

Il CSI si impegna ad erogare il servizio per il periodo richiesto, a meno di revoca formale dell'affidamento e/o disdetta del servizio adeguatamente motivata da parte della Città di Torino, comunicata formalmente con 60 giorni di anticipo rispetto al termine indicato per l'interruzione dello stesso.

In ogni caso, il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione, ivi compresi gli oneri residui per investimenti agli stessi dedicati.

---

### **7.3. Condizioni Generali**

Restano valide e si intendono qui richiamate tutte le condizioni previste nella Convenzione se non in contrasto con quanto di seguito indicato.

Validità proposta: xx giorni dalla data di invio. Dopo tale periodo, nel caso l'Ente non abbia ancora accettato la presente proposta, la stessa perderà di efficacia e il CSI Piemonte provvederà a riformularne una nuova.

Durata del servizio: Come indicato al paragrafo 5 della presente PTE.

Fatturazione: (riportare qui le condizioni previste)

Pagamento: 60 gg data ricevimento fattura