

## **CONVENZIONE PER GLI AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI-PIEMONTE PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI**

**Tra**

AFC Torino S.p.A. con sede in Torino, C.so Peschiera – 193 (C.F. e P.IVA 07019070015), in persona dell'Amministratore Delegato Antonio COLAIANNI, nato a Torino, il 02 agosto 1961, domiciliato per la carica in Torino presso la sede di AFC Torino S.p.A. (nel seguito AFC)

**e**

CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo, con sede in Torino C.so Unione Sovietica - 216 (C.F. e P.IVA 01995120019), in persona del Direttore Generale Pietro PACINI, nato a Tarquinia (VT), il 26 novembre 1963, domiciliato per la carica in Torino presso la sede del Consorzio (nel seguito CSI);

### ***premesse che***

- AFC è la società istituita per l'espletamento dell'insieme unitario ed integrato dei servizi pubblici locali cimiteriali, totalmente partecipata dalla Città di Torino; è organismo di diritto pubblico ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. d) del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. e in quanto tale rientra nel novero delle amministrazioni aggiudicatrici di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del medesimo provvedimento;
- AFC è consorziata al CSI dal 1° gennaio 2013 (in esecuzione della delibera dall'Assemblea dei Soci del CSI del 6 maggio 2013) e da tale data si avvale dei servizi prestati dallo stesso, nel rispetto delle previsioni statutarie;
- il CSI 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 consorziate, 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);
- la durata del CSI è stata prorogata dall'Assemblea dei Soci fino al 31 dicembre 2105 (atto rogito Notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16 giugno 2005 al n. 5103), con conseguente modifica dell'articolo 1 comma 2 dello Statuto;
- il CSI, come indicato all'art. 3 dello Statuto, ha personalità giuridica di diritto pubblico e costituisce ente strumentale degli enti consorziate (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 congiunto ai sensi dell'art. 5 comma 5 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. (fra l'altro attraverso la nomina diretta di loro rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione);
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4 e 5, 7 e 8 le finalità, le attività istituzionali e le modalità di esercizio del controllo analogo;
- l'art. 4 comma 2 lettera a) dello Statuto stabilisce che il CSI progetta, sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Regionale, nonché i sistemi informativi degli Enti consorziate, in coerenza con gli indirizzi degli Enti preposti alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, ove applicabili;
- l'art. 4 comma 2 lettera d) dello Statuto prevede che il CSI realizza e gestisce reti ed impianti funzionali all'erogazione dei servizi, anche nell'interesse generale, che gli Enti consorziate mettono a disposizione di cittadini ed imprese;
- l'art. 4 comma 4 dello Statuto prevede che il CSI opera in via prevalente a favore dei propri Enti consorziate e che oltre l'80% del suo fatturato è conseguito nello svolgimento dei compiti ad esso affidati dagli stessi;
- l'art. 5, comma 2, dello Statuto prevede che il CSI eserciti le attività che gli Enti consorziate intendono ad esso conferire per una gestione unitaria, uniforme, associata o semplificata dei sistemi informativi istituzionali di ciascun ente;

- ai sensi dell'articolo 7 comma 1 dello Statuto, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle “finalità e compiti” dello stesso, quali delineati dalla L.R. 4.9.1975 n. 48, dalla L.R. 15.3.1978 n. 13 e dall'art. 4 dello Statuto;
- l'art. 7 comma 2 dello Statuto stabilisce che: “I servizi e/o le forniture di cui al precedente comma 1 sono definiti in un documento (Catalogo e Listino dei servizi del CSI), contenente la descrizione delle caratteristiche dei servizi e/o delle forniture, delle modalità di realizzazione e dei criteri di quantificazione dei corrispettivi”;
- l'art. 7 comma 5 dello Statuto stabilisce che i rapporti tra il CSI e gli Enti consorziati sono regolamentati da convenzioni quadro, laddove la dimensione e la durata del rapporto di fornitura lo rendano necessario e/o il consorziato lo richieda, e da atti di affidamento dei servizi oggetto di specifici preventivi da parte del CSI;
- i presupposti per l'affidamento di attività in regime di “in-house providing”, oltre all'art. 4 comma 4 dello Statuto del CSI, risiedono:
  - nell'art. 5 del D.Lgs 50/2016 e.s.m.i. (Codice dei contratti pubblici) in cui si prevede che gli affidamenti in house sono esclusi dall'applicazione del codice stesso e nell'art. 192 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. in cui si prevede l'istituzione, presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), dell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in-house e, ove l'oggetto dell'affidamento sia costituito da “servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza” – quali sono i servizi in Ambito IT – la previsione di una valutazione della “congruità economica dell'offerta dei soggetti in house... dei benefici per la collettività... anche in riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche”;
  - nelle Linee guida ANAC 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;
  - nella Delibera ANAC 20 settembre 2017 n. 951 pubblicata su GURI n. 236 del 9 ottobre 2017 di aggiornamento delle suddette Linee guida che all'art. 4.1 prevedono 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;
- a tal fine, 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 che AFC ha inviato in data 23 ottobre 2017 con lettera prot. n. 5025;
- in data 05 febbraio 2018 il RASA ha presentato domanda di iscrizione di tutti gli Enti consorziati 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 (ricevuta prot. n. 0011066);
- 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 costituisce presupposto legittimante l'affidamento in house;
- l'art. 8 comma 2 dello Statuto del CSI 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;
- 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 di beni, servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi nonché a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati;

### ***considerato che***

- AFC e il CSI in data 23 ottobre 2013 hanno sottoscritto la “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime IVA”, valida sino al 22 ottobre 2018, come successivamente modificata e integrata con Atto del 23 dicembre 2013;
- 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);
- in conseguenza dell’approvazione dei suddetti provvedimenti e in coerenza con gli stessi AFC è tenuta all’attuazione delle misure del Piano triennale rispetto al quale si riserva, fin d’ora, di comunicare formalmente al CSI ulteriori direttive in deroga o in addenda alla presente convenzione;
- l’Assemblea dei Soci del 16 luglio 2018 ha approvato il nuovo Piano Strategico del CSI valevole per il periodo 2019-2021;
- il dettaglio dei servizi oggetto della presente convenzione è contenuto negli Allegati Tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente convenzione.
- con Atto dell’Amministratore Delegato di AFC n. 220 del 30/10/2018 è stato approvato il presente Atto di Convenzione;

**Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:**

## **PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI**

Le premesse costituiscono parte integrante ed essenziale della presente convenzione.

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

1. AFC, coerentemente con quanto indicato in premessa, riconosce il CSI quale proprio ente in house e strumentale in ambito informatico, in coerenza con le funzioni strumentali riconosciutegli ed attribuitegli con il consorzio ovvero con la presente convenzione, nonché in coerenza con le funzioni strumentali attribuite al CSI dalla legge costitutiva nonché nel suo Statuto, qui integralmente richiamate e fatte proprie con riferimento alle funzioni strumentali ivi previste.
2. AFC, 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 verifica e monitoraggio dei servizi così acquisiti, come di seguito precisati.
3. AFC riconosce altresì che il Patto Consortile che lo lega al CSI, unitamente agli altri soggetti consorziati, rappresenta la volontà di mettere a fattor comune un interesse condiviso ovvero l’obiettivo di innovazione tecnologica ed organizzativa che la stessa persegue così da ottenere vantaggi in termini economici e realizzativi per se e per gli altri Enti consorziati; in particolare, AFC riconosce al CSI il valore aggiunto, intrinseco alla propria natura, funzione e ruolo, di gestione evoluta di sistemi informativi complessi, con modalità tali da garantire economie di scala, efficienze e efficacia operativa non altrimenti raggiungibili.
4. In ragione, e nel rispetto di quanto sopra – sempre fatta salva una verificata minore onerosità del CSI, anche desunta da interlocuzioni con il mercato effettuate dagli uffici di AFC – AFC si impegna sin d’ora a mantenere l’acquisizione dei servizi condivisi presso il CSI come definiti al successivo art. 2 per l’intera durata della presente convenzione.
5. AFC si impegna quindi, anche mediante il corretto esercizio del potere di controllo analogo che gli spetta, alla partecipazione fattiva nelle funzioni di indirizzo e controllo per favorire la crescita e la valorizzazione del CSI quale Ente al servizio proprio e di tutti gli Enti consorziati.
6. AFC 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. AFC 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 AFC nelle attività alla stessa destinate, assicurando la massima trasparenza e condivisione.

7. A tal fine le Parti convengono sulla opportunità di istituire uno Steering Committee, costituito dall'Amministratore Delegato, o persona da lui incaricata, per AFC e dal Direttore Generale, o persona da lui incaricata, per CSI. Lo Steering Committee si riunirà su richiesta di AFC o di CSI ogni volta che se ne ravveda la necessità, anche in esito delle attività del Tavolo di Gestione della Convenzione di cui all'Art. 14 della presente Convenzione. Lo Steering Committee ha lo scopo di garantire una maggiore pianificazione ed una conseguente migliore programmazione delle attività finalizzate ad obiettivi di innovazione, efficacia, qualità ed efficienza. AFC quindi riconosce e si impegna ad esercitare le funzioni del controllo analogo previste in caso di affidamenti in-house anche attraverso lo strumento dello Steering Committee.
8. 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 a AFC l'esercizio del controllo analogo, anche attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di condivisione in rete. E' facoltà di AFC 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.
9. 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.
10. AFC individua, in coerenza con la propria programmazione complessiva, le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e assegnando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti su base pluriennale.

## **Art. 2 Finalità e oggetto**

1. La presente convenzione disciplina, nel rispetto della normativa ed orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto da AFC a CSI, rientrante tra le finalità del CSI.
2. I servizi erogati dal CSI perseguono l'obiettivo di garantire l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi informativi degli Enti consorziati, nonché con il Sistema Informativo della PA italiana.
3. La presente convenzione ha ad oggetto i servizi indicati negli Allegati Tecnici nonché eventuali ulteriori servizi che dovessero rendersi necessari, sulla base di quanto definito dal documento di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto.
4. Il CSI dovrà erogare i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione di AFC risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni affidate, secondo i termini e le modalità contenute in tutti i documenti di cui al precedente punto 3 del presente articolo.

## **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 e, comunque, di affidamento di attività secondo le modalità di gestione di cui all'art. 9 dello Statuto, il CSI si attiene alle previsioni del D. Lgs. n. 50 del 18

aprile 2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici) nonché, ove applicabile, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

2. Ai sensi dell'art. 1, comma 512 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n. 208 e s.m.i. (legge di Stabilità 2016), il CSI provvede ai propri approvvigionamenti, ove possibile, tramite CONSIP S.p.A., o altri soggetti aggregatori, o centrali di committenza. In caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento, il CSI potrà accedere, con provvedimento motivato del proprio organo amministrativo di vertice, ad altri operatori presenti nel mercato, dando atto della peculiarità del servizio richiesto e delle specifiche ragioni per cui non è possibile l'acquisto attraverso i canali di cui al predetto comma 512 dell'art. 1 della Legge di Stabilità 2016.
3. Il CSI s'impegna al rispetto dei limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della Legge di Stabilità 2016 e a tal proposito il CSI condivide con AFC le modalità per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa.
4. L'eventuale affidamento di consulenze e di collaborazioni avverrà nell'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni vigente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.
5. AFC 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 di AFC, CSI propone la definizione delle attività annuali entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. AFC, sulla base delle proprie esigenze, individua e condivide con il CSI entro il mese di ottobre di ciascun anno le attività che intende conferire al CSI stesso. 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 da AFC, 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 AFC 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 le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni di AFC.
5. Le esigenze di AFC, sono definite nei seguenti documenti:
  - CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE)

In questo documento vengono rappresentati e dimensionati tutti i servizi gestiti in continuità ed i servizi ad hoc identificati al momento della sua stesura. Il documento propone la definizione di attività annuali e/o pluriennali di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
  - OFFERTE

Documenti nei quali vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi di sviluppo ed i servizi ad hoc individuati nel corso dell'anno. Le Offerte vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta di AFC.
6. AFC 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 AFC ed il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti “CTE” e “Offerte”, le stesse dovranno essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione di AFC.

#### **Art. 6 Modalità di offertazione e corrispettivi**

1. Le modalità di offertazione e definizione dei corrispettivi sono definite nel documento approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI, di cui all’art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI.
2. Nel rispetto della legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., i corrispettivi per i servizi di cui alla presente convenzione, non dovranno essere superiori, 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 regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono comunque essere allineati ai prezzi di mercato, come previsto dal comma 553, art. 1 della Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014).
3. L’affidamento formale delle attività da parte di AFC a CSI avverrà con l’emissione di apposito ordinativo.

#### **Art. 7 Modalità di rendicontazione e fatturazione**

1. Il CSI garantisce che il processo di rendicontazione avverrà con la massima trasparenza, sulla base di modelli di rendicontazione standard eventualmente adattati alle esigenze specificatamente condivise con l’Ente.
2. La rendicontazione, secondo quanto previsto dal Documento ex art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI, avverrà con periodicità trimestrale, salvo quanto diversamente disposto nelle singole offerte.
3. Le fatture verranno emesse da parte del CSI a AFC come segue:
  - per i servizi in continuità: con cadenza trimestrale anticipata;
  - per i servizi ad hoc previsti nelle Offerte specifiche, le modalità di fatturazione saranno ivi descritte.

#### **Art. 8 Pagamento**

1. AFC effettuerà i pagamenti entro 60 giorni data ricevimento fattura. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario. Il CSI si impegna a fornire comunicazione di eventuale variazione delle coordinate bancarie.
2. AFC si impegna ad effettuare i pagamenti, nei tempi indicati. Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili a AFC, entro il termine di cui al precedente comma, il ritardo costituirà base di calcolo per l’addebito degli oneri finanziari sostenuti dal CSI. 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 che saranno trattati separatamente.

#### **Art. 9 Controlli sui servizi**

1. AFC può disporre l’effettuazione (direttamente o mediante soggetto terzo opportunamente individuato e comunicato al CSI) di controlli sulla regolare ed efficiente gestione dei servizi oggetto della presente convenzione.
2. Il CSI è tenuto ad agevolare lo svolgimento di tali verifiche, mettendo a disposizione tutta la documentazione richiesta e fornendo ogni informazione utile per consentire il tempestivo, completo ed efficace espletamento di tale attività.
3. AFC, 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. 14 della presente convenzione.

## **Art. 10 Durata**

1. La presente convenzione decorre dalla data di sottoscrizione al 31/12.2023. La presente convenzione è rinnovabile per ulteriori due anni ed è prorogabile per il tempo necessario a nuova definizione della stessa.
2. La durata dei singoli ordini è riportata nei medesimi. Resta inteso che gli ordini effettuati in vigenza della presente convenzione produrranno effetti fino alla completa realizzazione degli stessi.
3. Con riferimento all'erogazione dei servizi che non hanno soluzione di continuità, AFC si obbliga a garantire la copertura finanziaria degli stessi, al fine di mettere in condizione il CSI di non interrompere i servizi.
4. Eventuali variazioni della durata di cui al precedente punto 2, dovranno essere approvate con specifico provvedimento che ridefinisca il perimetro di intervento e quantifichi l'onere economico corrispondente.

## **Art. 11 Livelli di servizio**

1. I livelli di servizio sono definiti nel documento di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI. Eventuali ulteriori specifici livelli di servizio possono essere individuati nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art 14 e specificati negli Allegati Tecnici e nelle Offerte.
2. I livelli di servizio dovranno comunque definire:
  - a. livello di priorità della problematica riscontrata nel corso dell'erogazione del servizio infrastrutturale, applicativo o di governance o del ritardo nei tempi di sviluppo fissati nelle offerte;
  - b. tempi di risoluzione;
  - c. valori soglia e target;
3. A fronte di scostamenti dei livelli di servizio definiti, CSI si impegna ad individuare forme di rientro atte a recuperare i predetti scostamenti secondo quanto verrà definito nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 14.
4. Le Parti concordano sulla necessità di individuare una modalità di gestione degli eventuali scostamenti rispetto ai livelli di servizio definiti 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.

## **Art. 12 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 di AFC, 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. 13 Responsabile dell'esecuzione**

1. AFC individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione la Direzione sistemi Informativi
2. CSI individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione la Direzione Governo, Rapporto con consorziati e clienti
3. I Responsabili dell'esecuzione possono nominare Referenti con riguardo ai diversi servizi affidati.

## **Art. 14 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. 13 o dai Referenti dagli stessi nominati.

2. I compiti assegnati al Tavolo di Gestione sono:

- attuare le indicazioni fornite dallo Steering Committee e, parimenti, riportare allo stesso valutazioni di sintesi dello stato dei servizi e valutazioni di eventuali interventi correttivi ed evolutivi di carattere strutturale;
- controllo e analisi dell'andamento complessivo dei servizi; valutazione dei livelli di servizio e eventuale individuazione di ulteriori livelli di servizio; analisi degli SLA;
- verifica periodica dei volumi di riferimento;
- verifica periodica degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi allegati;
- 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.

3. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete al Tavolo di Gestione e le eventuali controversie insorte saranno risolte bonariamente.

#### **Art. 15 Protezione dei dati personali e riservatezza**

1. Le parti dichiarano di essersi reciprocamente scambiati le informazioni di cui all'articolo 13 del "Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR)" circa il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione della presente convenzione e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù degli artt. da 15 a 22 della citata normativa.
2. Con la sottoscrizione della presente Convenzione, il CSI, accertata la sua capacità di assicurare ed essere in grado di dimostrare l'adozione ed il rispetto di misure tecniche organizzative adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali, è altresì designato Responsabile del trattamento con atto separato ai sensi dell'art. 28 del GDPR e dovrà attenersi agli obblighi e alle istruzioni impartite da AFC, Titolare del trattamento.

#### **Art. 16 Accessibilità**

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

#### **Art. 17 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 di AFC e dovrà essere redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) prima dell'inizio dei singoli servizi oggetto della presente convenzione.

#### **Art. 18 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. 19 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. 20 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.

Antonio COLAIANNI  
Amministratore Delegato  
AFC Torino S.p.A.  
*(firmato digitalmente)*

Pietro PACINI  
Direttore Generale  
CSI-Piemonte  
*(firmato digitalmente)*

# ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE PER GLI AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI-PIEMONTE

## PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI TRA AFC TORINO SPA E CSI-PIEMONTE

### 1. INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce Allegato tecnico, parte integrante e sostanziale della "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi" stipulata tra il AFC Torino S.p.A e CSI-Piemonte ed è il documento che descrive i servizi in Convenzione.

Nel presente Allegato tecnico è indicato il perimetro dei servizi di interesse dell'ente previsto alla data di sottoscrizione dello stesso.

Per la descrizione di dettaglio dei Servizi si rimanda al Catalogo e Listino dei servizi del CSI.

Il documento di dettaglio dei servizi in convenzione può essere soggetto a revisione d'intesa tra le parti quando necessario ed è comunque soggetto a revisione annuale.

#### 1.1. **Articolazione dei servizi**

Il Catalogo e Listino approvati dal CdA del CSI Piemonte è strutturato nelle seguenti entità fondamentali oggetto della presente offerta:

- **Servizi IT:** attività e funzioni IT riconoscibili in termini di contenuti e risultati esercitate prevalentemente sugli Asset<sup>1</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:

o **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;

o **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;

o **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.

I servizi IT vengono applicati alle **Soluzioni Applicative**, che 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.

### 2. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

Catalogo e Listino dei servizi del CSI approvato dal C.d.A. il 16 dicembre 2017.

### 3. SERVIZI PREVISTI

Di seguito i servizi previsti per l'anno 2019 per AFC.

---

<sup>1</sup> Asset: insieme delle applicazioni e delle infrastrutture a supporto dei processi dei committenti.

### 3.1. Servizi IT trasversali

#### 3.1.1. Governo

##### Descrizione:

L'attività di governo comprende 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:

- Gestione 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.
- Gestione 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, gestendo 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 (con particolare attenzione alla definizione dei requisiti funzionale e non funzionali), 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; gestione 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.

Nel caso di AFC, in particolare, il servizio comprende le seguenti attività:

- Attività connesse alla complessiva gestione del rapporto con AFC: redazione delle proposte connesse ai servizi richiesti, monitoraggio delle attività svolte, dei relativi costi e livelli di servizio, con relativo reporting; attività complessiva di customer satisfaction dei servizi verso i consorziati;
- Per l'ambito infrastrutturale: raccolta e gestione delle richieste dei committenti, disegno delle soluzioni infrastrutturali; valutazione di fattibilità, pianificazione e definizione dei macro-requisiti, gestione e stima dei costi complessivi e dei tempi di realizzazione; presidio della relazione con i committenti, monitoraggio dei contratti.
- Per l'ambito applicativo: Raccolta dei bisogni e delle richieste dei committenti, definizione dei macrorequisiti, modellazione delle soluzioni e definizione delle proposte, gestione della CTE e delle PTE.

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

Le attività continuative sono valorizzate in CTE con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate a canone.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

I servizi vengono erogati in continuità da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

#### **Modalità di accesso al servizio**

Per attività che esulano da quelle svolte in continuità il servizio è accessibile attraverso il referente per la Configurazione Tecnico Economica (CTE) del CSI.

#### **Output:**

<b>Attività</b>	<b>Output</b>
Presidio evoluzione normativa	Documentazione di pertinenza per gli ambiti presenti nella CTE (es. documentale ecc.)
Gestione della domanda	Raccolta dei bisogni, definizione dei macrorequisiti e modellazione delle soluzioni; studi di fattibilità; gestione CTE; gestione PTE
Program Management	Piani triennali e annuali; piani di attuazione delle attività progettuali e dell'evoluzione del portfolio; documentazione funzionale al Risk management; documentazione sull'avanzamento dei lavori
Monitoraggio e valutazione	Reportistica economica; Reportistica periodica sui volumi; SLA, analisi eventuali scostamenti e azioni di miglioramento; Customer Satisfaction; confronti con Consip; Benchmarking

#### **SLA:**

- N/A

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

#### **Descrizione:**

Le attività riguardano:

- **Asset Management:** attività di raccolta, mantenimento, data quality e reporting del patrimonio informativo sugli asset in uso di titolarità del committente, anche al fine di supportarlo, anche per mezzo dell'Enterprise Architecture, nell'adozione di programmi di evoluzione degli asset stessi, indirizzando le decisioni su investimenti e interventi di manutenzione.
- **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 con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate a canone.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

I servizi vengono erogati in continuità da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

#### **Modalità di accesso al servizio**

Per attività che esulano da quelle svolte in continuità il servizio è accessibile attraverso il referente per la Configurazione Tecnico Economica (CTE) del CSI.

#### **Output:**

<b>Attività</b>	<b>Output</b>
Asset, Compliance e Security Management	Anagrafiche componenti applicative/prodotti e infrastrutturali; reportistica su monitoraggio sicurezza; reportistica periodica per l'abilitazione del controllo analogo; reportistica su attività di Audit in riferimento alla 231 e alla 190

#### **SLA:**

- N/A

### 3.1.3. Supporto specialistico operativo

#### Descrizione:

- Attività di supporto all'Ente, nella gestione quotidiana delle attività operative tipiche della struttura, eventualmente erogate presso la sede dell'Ente, come ad esempio:
  - supporto operativo alla gestione dei dati di contesto (specie se complessi, es. Gis) funzionali alle esigenze di utenti diversi: funzionari, responsabili, dirigenti;
  - supporto ai processi amministrativi e relazionali a personale apicale degli enti;
  - supporto alla logistica operativa dell'Ente.

In particolare il consorzio mette a disposizione una figura di interfaccia con l'ente per la gestione complessiva del servizio Infrastrutturale inclusi la gestione delle attività sistemistiche e di networking, le richieste estemporanee per attività non coperte dal servizio ordinario, il supporto durante l'evento annuale di commemorazione dei defunti. Inoltre comprende le attività volte a garantire evoluzione tecnologica, efficienza, economicità e performance dei servizi:

- ambito Networking
- ambito Sistemistico

#### Modalità di offerta e di rendicontazione

Le attività continuative sono valorizzate in Offerta con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate in base al consumo.

#### Modalità di erogazione del servizio

I servizi vengono erogati su specifica richiesta presentata da parte dell'ente al referente per la Configurazione Tecnico Economica (CTE) del CSI e possono essere erogati sia presso la sede dell'ente che da remoto.

#### Modalità di accesso al servizio

Il servizio è accessibile attraverso il referente per la Configurazione Tecnico Economica (CTE) del CSI. Eventuali attività che implicino un impegno in termini di giorni/uomo superiore a 20 giorni, o che riguardino tematiche nuove rispetto a quelle attualmente gestite dovranno essere richieste il più tempestivamente possibile e il calendario di attività sarà concordato con il referente CSI.

#### Output:

- N/A

#### SLA:

- N/A

### 3.2. Servizi IT applicati a Soluzioni Applicative

Nel seguito vengono descritte le soluzioni applicative e i servizi IT offerti dal CSI ad AFC che ad esse si applicano.

#### 3.2.1. Soluzione applicativa Atti amministrativi

L'obiettivo primario della normativa in materia di gestione documentale è quello di promuovere in tutte le amministrazioni centrali e negli enti pubblici sottoposti a vigilanza ministeriale la

realizzazione di sistemi informativi per la gestione elettronica dei flussi documentali. Il **D. Lgs. 82/2005** (“Codice dell’Amministrazione Digitale”) definisce e regola la digitalizzazione delle informazioni da parte della Pubblica Amministrazione.

La gestione degli atti amministrativi di AFC SpA è implementata attraverso l’utilizzo della soluzione Atti amministrativi (BUKE’).

Il servizio permette la gestione informatizzata delle diverse tipologie di Atti Amministrativi prodotti da ciascun Ente, consentendo la composizione completa degli atti partendo dai dati principali e integrando il testo dell’atto con gli allegati.

Il modulo è altamente configurabile e permette a ciascun Ente di definire le proprie tipologie di atti indicando per ogni ognuna le caratteristiche principali e specificando le informazioni aggiuntive tramite la definizione di dati accessori.

Per ogni tipologia di atto è disponibile un modello di stampa personalizzabile in cui è possibile inserire tutte le informazioni dell’atto e applicare dei template predefiniti.

Il sistema prevede un’interazione con il modulo di Protocollo e Archivio ai fini della condivisione dell’archivio documentale in cui confluiranno i documenti trattati.

Le principali funzionalità previste in questo modulo sono:

- gestione dei dati principali identificativi dell’Atto;
- composizione del testo e degli allegati;
- classificazione dell’Atto;
- ricerca e modifica dell’Atto;
- stampa dell’Atto;
- gestione dei dati di verbale per gli atti discussi in Commissione (Giunta, Consiglio);
- gestione dei dati di iter dell’Atto (esecutività, date di pubblicazione, etc.);
- il passaggio alla pubblicazione dell’Atto sull’Albo Pretorio Telematico.

Il servizio presenta in pratica un «ambiente» che consente di gestire le diverse attività correlate ai procedimenti amministrativi ed espone i seguenti macro-ambiti funzionali e di processo:

- organi deliberanti: per la gestione delle fasi di lavorazione di competenza degli Organi Deliberanti o delle Commissioni coinvolte nell’iter dei procedimenti. In tale ambito vengono anche gestite le sedute e gli ordini del giorno;
- atti formali: per la gestione completa dell’iter di Delibere, Determine e altre tipologie di Atti assimilabili (ad es. le Ordinanze). È possibile definire e controllare gli stati di avanzamento dell’iter (workflow) all’interno dell’Ente;
- organizzazione dell’Ente: permette una mappatura degli uffici dell’ente e l’abilitazione di utenti e di gruppi di utenti, consente di associare ad essi dei ruoli e in generale le modalità e i permessi di accesso all’applicazione;
- tabelle dei referenti: consente la gestione completa di anagrafiche e di indirizzari di persone fisiche o giuridiche.

Ulteriori caratteristiche funzionali messe a disposizione da questo servizio sono:

- aree di procedimento personalizzabili e registri di numerazione previsti per le diverse tipologie di Atti (es. identificazione univoca delle Delibere);
- definizione di modelli standard di testo per redigere la proposta associata alla singola pratica;
- codifica e definizione delle tipologie di allegati all’Atto;

- completa gestione delle tipologie di provvedimenti (Delibere di Giunta, Delibere di Consiglio, Determinazione della Ragioneria, Provvedimenti Unici, etc.);
- impostazione modelli di documento/report predefiniti che definiscono la struttura della stampa da utilizzare nella gestione della pratica.

Vi è inoltre la possibilità di collegare tra di loro le pratiche che hanno un legame. In questo modo identificandone una sola di esse risulta possibile risalire anche alle altre.

I documenti formali sono creati in formato pdf e viene assicurata la gestione della firma digitale a norma di legge (formato “p7m”).

Attualmente sono stati definiti e sono gestiti all’interno del sistema i flussi dei seguenti documenti:

- determine dirigenziali;
- delibere del CdA.

### **Modalità di erogazione dei Servizi IT relativi alla Soluzione applicativa Atti Amministrativi**

Sulla soluzione applicativa Atti amministrativi sono erogati i servizi IT (descritti nei paragrafi seguenti) di:

- Gestione operativa applicazioni: servizi tecnici
- Gestione operativa applicazioni: assistenza funzionale
- Customer Service Desk
- Manutenzione correttiva.

Tutte le richieste di assistenza volte al ripristino del buon funzionamento dei programmi rispetto ad ogni difetto di progettazione o di realizzazione che dovesse verificarsi durante l'utilizzo e che ne impedisca il corretto e regolare funzionamento dovranno essere sottoposte a CSI secondo le seguenti modalità.

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	
<b>Telefono</b>	011- 0824446
<b>E-Mail</b>	hd_afc@csi.it
<b>Indicazioni da compilare nella richiesta</b>	Titolo: breve descrizione dell’oggetto della segnalazione
	Cliente: Ente richiedente, Cognome, Nome e ruolo del richiedente
	Area: es. Atti Amministrativi
	Applicativo: es. Gestione Pratiche
	Modulo: es. Gestione multipla
	Descrizione dettagliata del problema: indicare quante più informazioni possibili.
	Referente per risposta: indicazione del nominativo della persona da contattare.
	email di risposta: indirizzo al quale inviare risposta scritta.
	numero tel.: numero al quale desiderate essere ricontattati.
Allegati: file di testo, immagini o altra documentazione ce possa rendere più chiara la richiesta.	



<b>Orario di erogazione dei Servizi</b>	Lunedì - Giovedì 9.15 - 12.00 14.45-17.00
	Venerdì 9.15 - 12.00 14.45-16.00
	Le chiamate pervenute dopo le 16.00, ai fini dell'erogazione del servizio (sia manutenzione ordinaria che assistenza), verranno prese in considerazione dalle ore 9.00 del primo giorno lavorativo successivo.

Nell'ambito della manutenzione ordinaria è inoltre previsto l'aggiornamento dei "prodotti" rispetto a quelle varianti che il fornitore decidesse di apportare per adeguare l'efficienza alle evoluzioni dei sistemi hardware e software di base.

L'assistenza potrà essere erogata anche in modalità remota previo invio della richiesta nelle modalità sopra descritte.

Per garantire i servizi citati è necessario che il CSI possa accedere in teleassistenza alle pdl degli utenti del sistema.

Si evidenzia che il servizio non comprende:

- (a) modifiche e aggiornamenti delle procedure/programmi non gestiti da CSI;
- (b) formazione al personale del Cliente;
- (c) attività di data entry;
- (d) interventi su dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a CSI Piemonte o non riguardanti l'oggetto del presente contratto (ad esempio: problemi hardware, personalizzazioni o modifiche apportate dal cliente o da terzi al software, cause accidentali, negligenza, cattivo uso, etc.);
- (e) qualunque attività non preventivamente concordata con CSI Piemonte

I Servizi saranno, in ogni caso, prestati in relazione all'ultima release dei Prodotti resa disponibile da CSI Piemonte con esclusione delle eventuali modifiche dei Prodotti effettuate dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui.

### **3.2.2. Soluzione applicativa Servizi cimiteriali**

Il Servizio Cimiteriale consente la gestione delle prenotazioni dei funerali ( il cui sistema è denominato "Prenotazione funerali online") e consente alle Imprese di Onoranze Funebri (IOF) di inserire tutti i dati relativi alle richieste di servizio funebre (anagrafica defunto, coniuge, richiedente, luogo-data morte, cerimonia, destinazione se diversa da cimitero predefinito, misure feretro, tipo sepoltura desiderata, orario di arrivo, ecc.), di prenotare il manufatto che verrà dato in concessione al richiedente del servizio funebre e di produrre i moduli necessari all'espletamento del servizio da parte dei Servizi Cimiteriali della Città di Torino.

"Servizi Cimiteriali", online accessibile via browser, automatizza un processo che in precedenza era svolto mediante la compilazione manuale della "istanza di servizio funebre" e successivo inserimento dei dati nel sistema che gestisce i servizi cimiteriali della Città di Torino.

Le prenotazioni inserite, online, dalle IOF nel sistema dei "Servizi Cimiteriali" sono validate da AFC, che gestisce i servizi cimiteriali della Città di Torino, il quale alimenta il sistema operativo presso i cimiteri permettendo al relativo personale l'espletamento dei servizi funebri.

L'applicativo "Prenotazione funerali online" rende disponibili ad AFC SpA e alle Imprese di onoranze funebri (IOF) che richiedano servizi funebri presso i cimiteri gestiti da AFC SpA una serie di funzionalità per la gestione delle richieste di servizio funebre che alimentano le pratiche di AFC sul sistema di back office STIGE:

### Prenotatore online

Il “prenotatore online” consente ad AFC e alle IOF in possesso di credenziali per l’accesso, di utilizzare le seguenti funzionalità:

- Gestione dei dati anagrafici dell’azienda (P.IVA, Ragione sociale, indirizzo e recapiti);
- Gestione dei dati dei “Centri servizi” utilizzati dalle IOF per i servizi di trasporto e movimentazione feretro;
- Inserimento e modifica dei dati (dati anagrafici del richiedente, del defunto e dei parenti aventi diritto, luogo e data del decesso, tipologia del servizio funebre, tipologia di cerimonia, ecc.) delle prenotazioni di servizio funebre;
- Produzione della modulistica necessaria all’espletamento della pratica;
- Possibilità di consultare le informazioni attraverso tabelle e interfacce strutturate
- Possibilità di effettuare il download sia di documenti sia di dati strutturati (tabelle) secondo formati aperti (“xml”, “csv”).
- Possibilità di utilizzare funzionalità di ricerche e TAG.

### Portale di gestione soggetti accreditati all’utilizzo del Prenotatore

L’applicativo consente la gestione delle informazioni dei soggetti accreditati per l’accesso al prenotatore e consente:

- inserimento/revoca aziende accreditate
- inserimento/revoca persone fisiche accreditate
- associazione/dissociazione persona fisica a una o più aziende accreditate
- rilascio credenziali/reset password per le persone fisiche accreditate

### **Modalità di erogazione dei Servizi IT relativi alla Soluzione applicativa Servizi Cimiteriali**

Sulla soluzione applicative Servizi Cimiteriali sono erogati i servizi IT (descritti nei paragrafi seguenti) di:

- Gestione operativa Applicazioni
- Manutenzione correttiva
- Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti.
- Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa

Su questo servizio applicativo non viene erogato il Customer service desk in quanto l’accoglienza delle richieste e l’assistenza di primo livello sono prestate direttamente da AFC.

Tutte le richieste di assistenza volte al ripristino del buon funzionamento dei programmi rispetto ad ogni difetto di progettazione o di realizzazione che dovesse verificarsi durante l'utilizzo e che ne impedisca il corretto e regolare funzionamento dovranno essere sottoposte a CSI secondo le seguenti modalità.

Al fine di garantire il mantenimento in servizio della soluzione “Prenotazione funerali online” si propongono i servizi di assistenza di secondo livello concernenti il supporto specialistico, resi disponibili di massima secondo l’orario di servizio indicato in tabella.

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	
e-mail	<a href="mailto:assfunerali@csi.it">assfunerali@csi.it</a>
Orario di erogazione dei Servizi	<p>Lunedì - Giovedì 9.15 - 12.00 14.45-17.00</p> <p>Venerdì 9.15 - 12.00 14.45-16.00</p> <p>Le chiamate pervenute dopo le 16.00, ai fini dell'erogazione del servizio (sia manutenzione ordinaria che assistenza), verranno prese in considerazione dalle ore 9.15 del primo giorno lavorativo successivo.</p>

Potranno essere prese in carico solo le segnalazioni provenienti direttamente dai referenti autorizzati a tale scopo ed in base al tipo di richiesta o segnalazione pervenuta per ciascuna verrà aperto un "caso" tracciato da apposito numero identificativo univoco (ticket) che verrà restituito al momento della presa in carico via email o direttamente dall'incaricato. A seguito della presa in carico per le richieste di assistenza specialistica verrà comunicata la pianificazione dell'intervento richiesto, mentre in caso di segnalazione di malfunzionamento applicativo verrà analizzato il caso e predisposto un primo riscontro sul caso e sulle misure correttive eventualmente individuate. I tempi di attuazione degli interventi saranno successivamente comunicati in logica best-effort.

### 3.2.3. Anagrafica Prodotti

Di seguito la tabella riassuntiva dei Prodotti di AFC attivi per il 2019.

Servizio applicativo	Program Manager - BIM	Codice Prodotto	Versione Prodotto	FP IFPUG	FP Cosmic	FP Snap	Codice Componente funzionale	Descrizione Componente funzionale
Servizi cimiteriali	SINIGAGLIA SAVERIO	IFUN	1.8.3	937	53	2436	CF849	IFUN - Pratiche servizi funebri
Servizi cimiteriali	SINIGAGLIA SAVERIO	AFCGEST	1.1.1	27			CF38	IFUN - Rilascio credenziali da parte di AFC
Siti WEB	VINCENZO MANIA	Wpcimito	1.1.0	Na	Na	Na	CF2686	Sito internet AFC
Siti WEB	VINCENZO MANIA	Wpcimito	1.1.0	Na	Na	Na	CF2743	Intranet AFC

### 3.2.4. Gestione operativa applicazioni: servizi tecnici

#### Descrizione:

Attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi (inclusi quelli decisionali e geografici). L'erogazione del servizio è realizzata anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici volti a garantire la standardizzazione e l'ottimizzazione dei processi di monitoraggio, disponibilità, schedulazione e interoperabilità delle soluzioni applicative e delle infrastrutture ad esse dedicate.

Può comprendere:

- 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.
- Manutenzione tecnologica: comprende le attività di adeguamento del software volte alla securizzazione o alla evoluzione tecnologica indispensabili al fine della fruizione dell'applicativo.
- Collaudo e messa in esercizio: gestione dei rilasci verso gli ambienti di collaudo ed esercizio (produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione, deployment e gestione nell'ambiente specifico) e aggiornamento del repository delle anagrafiche aziendali per i prodotti gestiti. Comprende le operazioni finalizzate ad eseguire i controlli della configurazione, i test di vulnerabilità ed il successivo deployment nell'ambiente di esercizio dei singoli prodotti.
- Gestione della configurazione: individuazione e predisposizione di tutti gli item di configurazione (identificazione), creazione e modifica delle baseline di configurazione (controllo), verifica ed aggiornamento dello stato delle baseline (audit), compreso l'aggiornamento della documentazione operativa del servizio.

#### Modalità di offertazione e di rendicontazione:

Le attività continuative sono valorizzate in CTE con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate a canone.

#### Modalità di erogazione del servizio

I servizi vengono erogati in continuità sia presso la sede dell'ente che da remoto.

#### Modalità di accesso al servizio

Il servizio è accessibile tramite i canali indicati ai paragrafi relativi ai servizi applicativi su cui è erogata.

#### 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.

**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.

### **3.2.5. Gestione operativa applicazioni: assistenza funzionale**

#### **Descrizione:**

Attività di supporto, ai committenti e agli utenti, gestibili dai gruppi di lavoro senza soluzione di continuità rispetto a quelle previste nel Servizio IT “Gestione operativa applicazioni: servizi tecnici”. La ragione di questa continuità può dipendere dalla complessità del sistema, dalla novità del sistema, dalla non convenienza gestionale ed economica nel distribuire le attività con il Punto Unico di Contatto. Può comprendere:

- 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.
- Assistenza specialistica: attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche; prende in carico anche le richieste non 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.
- Gestione credenziali di accesso: attiene tutte le attività di gestione dell'identità digitale di un utente; in particolare rientrano in tale voce: rilascio di utenze; rilascio di certificati digitali; revoca delle credenziali; modifica degli attributi dell'identità (e-mail, CF, Ente di appartenenza); gestione malfunzionamenti credenziale.
- 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 normativa e di materia: attività di supporto agli utenti sull'uso del sistema e delle sue componenti, in relazione a processi che presuppongono la conoscenza della relativa tematica e della normativa vigente.

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

Le attività continuative sono valorizzate in CTE con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate a canone.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

I servizi vengono erogati in continuità sia presso la sede dell'ente che da remoto.

### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è accessibile tramite i canali indicati ai paragrafi relativi ai servizi applicativi su cui è erogata.

#### **Output:**

N/A

#### **SLA:**

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.

### **3.2.6. 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 e sono rendicontate a canone.

### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è accessibile tramite i canali indicati ai paragrafi relativi ai servizi applicativi su cui è erogata.

#### **Output:**

- Prodotto software corretto.

#### **SLA:**

- N/A

### **3.2.7. 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 Offerta o in CTE con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate a canone.

#### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è accessibile tramite i canali indicati ai paragrafi relativi ai servizi applicativi su cui è erogata.

#### **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.

### **3.2.8. Customer Service Desk**

#### **Descrizione:**

Punto unico di contatto rivolto a tutti gli utenti fruitori del servizio per la raccolta delle richieste; tramite un processo industrializzato e con il supporto di un prodotto di trouble ticket management, accoglie, traccia, risolve o smista le richieste ricevute.

Eroga un'assistenza articolata in:

- How to Use e Logica applicativa - fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi; risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo, all'insieme di regole fondamentali all'interpretazione dei dati e loro interazione;
- 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;
- Fornisce Informazioni generiche sui servizi erogati.

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

- Le attività sono valorizzate in Offerta con un unico importo per l'intero committente e sono rendicontate in base al consumo.

#### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è accessibile tramite i canali indicati ai paragrafi relativi ai servizi applicativi su cui è erogata.

#### **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.

### **3.2.9. 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.

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

Le attività non puntualmente definibili a inizio anno sono valorizzate in CTE con un unico importo per l'intero committente; successivamente sono emesse proposte puntuali approvate con ordini di esecuzione da parte dell'Ente. La rendicontazione avviene in base al consumo.

Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con importo dettagliato a livello di Soluzione Applicativa / ALO.

#### **Modalità di erogazione del servizio**



I servizi vengono erogati in continuità sia presso la sede dell'ente che da remoto.

### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è accessibile attraverso il referente della Configurazione Tecnico Economica del CSI.

### **Output:**

- Nuovo prodotto software o prodotto software mantenuto.
- Documento di analisi tecnica (casi d'uso)
- Riesame del perimetro funzionale (con eventuale revisione del dimensionamento in Function Point)
- Piano dei test funzionali (unitari e system test) e rapporto delle anomalie

### **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.

## **3.3. Servizi di Piattaforma Applicativi**

I Servizi di Piattaforma Applicativi previsti sono i seguenti.

### **3.3.1. 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.

La piattaforma prevede due modalità di utilizzo, AFC fruisce della modalità BASIC che comprende il solo applicativo DoQui Acta:

- 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;

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

La modalità BASIC include il solo applicativo DoQui Acta.

Il servizio 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;

- PEC: numero di invii e ricezione dalle caselle PEC configurate su Doqui Acta.

### Utenti abilitati al servizio

Sono abilitati al servizio i funzionari preposti.

### Modalità di accesso ed erogazione

L'assistenza è erogata in via esclusiva ai referenti e stakeholder individuati dall'Ente e preventivamente autorizzati all'uso con le seguenti modalità.

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	
<b>E-Mail</b>	assistenza.doqui@csi.it
<b>Orario di erogazione dei Servizi</b>	<p>Lunedì - Giovedì 9.15 - 12.00 14.45-17.00</p> <p>Venerdì 9.15 - 12.00 14.45-16.00</p> <p>Le chiamate pervenute dopo le 16.00, ai fini dell'erogazione del servizio (sia manutenzione ordinaria che assistenza), verranno prese in considerazione dalle ore 9.00 del primo giorno lavorativo successivo.</p>

### Modalità di offertazione e rendicontazione:

Le attività previste sono valorizzate in CTE e rendicontate a canone.

### SLA:

- N/A

### 3.3.2. Sito Web

#### Descrizione:

Il servizio comprende tutte le attività volte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento del sito web: la "Gestione Operativa Applicazione", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva". Inoltre sono comprese le attività seguenti:

- Aggiornamento piattaforma CMS: aggiornamenti di "minor release" della piattaforma CMS con cui sono realizzati i siti.
- Gestione profilazione: comprende le attività utili al corretto accesso al back-office dei CMS: richieste di abilitazione di un utente ad un back-office, reset della password, disabilitazione ai back-office, modifica della profilazione, gestione dei malfunzionamenti legati all'accesso al back-office del CMS.
- Sicurezza: monitoraggio della quantità e tipologia di traffico sul sito tramite appositi strumenti. Monitoraggio delle community dei CMS OpenSource per essere sempre informati su eventuali problemi di sicurezza. Aggiornamenti delle piattaforme con nuove versioni e/o installazione di eventuali patch di sicurezza;
- Nuove componenti: attività di scouting per individuare nuove componenti delle piattaforme CMS utili per le attività di aggiornamento / pubblicazione contenuti. Test, installazione e formazione sulle componenti individuate.
- Accessibilità: periodici test sui contenuti pubblicati per verificarne il grado di accessibilità. I risultati vengono raccolti in report che vengono forniti e discussi con il Cliente;
- Adeguamento alla normativa: costante attenzione all'evoluzione della normativa sulla

pubblicazione dei contenuti web e ai relativi obblighi di legge, con attenzione sulle regole per l'accessibilità, l'usabilità e sull'evoluzione delle linee guida dell'Autorità centrale per la pubblicazione e la fruizione di contenuti web;

- **Analytics:** attività di analisi degli accessi ai siti attraverso strumenti di web analytics (GoogleAnalytics, Piwik,); produzione report e statistiche descrittive relative agli accessi al sito.

I siti oggetto del servizio sono: <http://www.cimiteri.torino.it> e <http://intranet.cimiteritorino.it>

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

Le attività previste sono valorizzate in CTE e rendicontate a canone.

#### **Utenti abilitati al servizio - Referenti operativi**

Definiamo con “referenti operativi” i committenti che possono beneficiare del servizio ovvero che sono autorizzati ad indicare modifiche ai siti web.

Il referente operativo del sito web <http://www.cimiteritorino.it> è Elena Giusta.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

Il servizio viene attivato attraverso richieste via e-mail inviate dal referente del sito o da incaricati autorizzati.

Le richieste devono pervenire al seguente indirizzo di posta: [helpweb@csi.it](mailto:helpweb@csi.it)

L'orario di erogazione dei Servizi IT a supporto del Servizio Applicativo Comunicazione Digitale è il seguente:

Lunedì - Giovedì 9.15 - 12.00 14.45-17.00

Venerdì 9.15 - 12.00 14.45-16.00

#### **Modalità di accesso al servizio**

I servizi web, sia di front end sia di back end, sono disponibili via Internet H24 7 giorni su 7.

#### **SLA:**

- N/A

### **3.3.3. Trasparenza - Clearò**

#### **Descrizione:**

In Italia gli obblighi delle Amministrazioni in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni sono stati ridefiniti e estesi con il D.lgs. 33/2013 (aggiornato con il DLgs 97/2016), che obbliga tra l'altro ogni ente pubblico ad esporre sul proprio sito istituzionale numerosi contenuti in formato aperto in una sezione standard denominata “Amministrazione Trasparente”.

Lo scopo principale del decreto “Trasparenza” è l'**accessibilità totale delle informazioni** relative all'organizzazione e alle attività delle pubbliche amministrazioni:

- sia in modo diretto dai **siti web** delle PA, attraverso un'apposita e facilmente raggiungibile **sezione** denominata “**Amministrazione trasparente**” in cui devono essere pubblicati tutti i contenuti, dati, informazioni e documenti ai sensi della normativa in questione e al quale il cittadino potrà avere libero accesso;
- sia in modo indiretto attraverso il “**Diritto di Accesso civico**”, ovvero il diritto di chiunque di richiedere i medesimi dati o informazioni, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione nel sito della PA.

Per supportare ed aiutare gli Enti a adempire in modo più semplice possibile a tale normativa, il CSI ha realizzato Clearò, piattaforma multi-ente, erogata in modalità cloud, progettata in linea con modelli e schemi standard imposti dai decreti suddetti e dalle Linee Guida diffuse dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), integrabile in modo semplice nel sito istituzionale, personalizzabile a seconda dei contenuti disponibili.

La piattaforma è articolata nelle seguenti componenti:

- il portale “Amministrazione Trasparente” con la componente di Front End per il cittadino, integrabile nel sito istituzionale
- la sezione di Back-End del portale Amministrazione trasparente, dedicata a utenti abilitati per il caricamento/validazione dei dati oggetto di pubblicazione e comprensiva delle funzionalità per l’adozione di un flusso di Redazione/Approvazione dei contenuti
- La piattaforma comprende inoltre la possibilità di integrazione con i S.I. gestionali utili per l’alimentazione automatica delle foglie.

In particolare la piattaforma soddisfa funzionalità di:

- repository dedicato all’insieme dei documenti, informazioni e dati soggetti alla trasparenza
- sistema di archiviazione del materiale in termini di repository messo a disposizione dalla stessa soluzione applicativa e non integrato con sistemi di gestione documentale/archiviazione centralizzati.

Il servizio erogato comprende l’uso e la “Gestione Operativa”, la “Manutenzione Correttiva” e la “Manutenzione Perfettiva” della piattaforma. Il canone viene dimensionato in base a due parametri che rappresentano l’intensità di utilizzo della Piattaforma da parte dell’Ente, ossia il numero di utenti abilitati al back-office.

Per AFC è previsto Clearò Mini: meno di 10 utenti

#### **Modalità di offertazione:**

Le attività previste sono valorizzate in CTE e rendicontate a canone.

#### **Modalità di erogazione:**

L’accesso al servizio per assistenza e supporto avviene attraverso la casella di posta:

**hd\_trasparenza@csi.it**

L’orario di erogazione dei Servizi IT a supporto del Servizio Applicativo Comunicazione Digitale è il seguente:

Lunedì - Giovedì 9.15 - 12.00 14.45-17.00

Venerdì 9.15 - 12.00 14.45-16.00

#### **SLA:**

- N/A

### **3.3.4. 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.

AFC fruisce del servizio di posta elettronica e di archiviazione on-line.

#### **Modalità di offertazione:**

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

#### **Modalità di erogazione:**

L'accesso al servizio per assistenza e supporto avviene attraverso la casella di posta:

**hd\_afc@csi.it**

**SLA:**

DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione (H24 x 365 gg).

APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.

### **3.4. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione**

Sono previsti i seguenti servizi.

#### **3.4.1. 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.

#### **3.4.2. 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.

### 3.5. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

I Servizi di Piattaforma Infrastrutturali previsti sono i seguenti:

#### 3.5.1. Servizi di Data Center

##### Descrizione:

E' previsto il seguente servizio:

**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 altre 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 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.

##### Modalità di erogazione del servizio

I servizi vengono erogati in continuità.

##### Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio per assistenza e supporto avviene attraverso la casella di posta:

**hd\_afc@csi.it**

##### SLA:

- N/A

#### 3.5.2. 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) 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.
- **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 o lowrange raggiungibile via rete. La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità.
- **Servizi di Backup:** è prevista la modalità di erogazione: 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.
  - **DBaaS Managed (DataBase as a Service):** servizio di messa a disposizione di istanze Database sia OpenSource che di mercato (MySQL opensource e commerciale, PostgreSQL versione commerciale, Oracle Enterprise Edition) completamente gestite con backup incluso; il servizio comprende la disponibilità di una VM.
  - **Servizi di Condivisione File:** il servizio offre uno spazio storage privato e sicuro all'interno del datacenter del CSI-Piemonte, utilizzabile per accedere ai propri contenuti da una qualsiasi postazione con un browser compatibile o con il client proprietario; inoltre è possibile la condivisione di documenti tra utenti interni o esterni all'amministrazione richiedente; la disponibilità di tali aree di scambio possono essere utilizzate per progetti di diversa durata, e l'accesso ai contenuti può avvenire, anche, attraverso dispositivi mobili. Il dimensionamento dello spazio disco è 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 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.

**Modalità di erogazione del servizio**

I servizi vengono erogati in continuità.

**Modalità di accesso al servizio**

L'accesso al servizio per assistenza e supporto avviene attraverso la casella di posta:

**hd\_afc@csi.it**

**SLA:**

- N/A

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

I Servizi di rete e sicurezza comprendono:

- **Sicurezza perimetrale e VPN** comprende:
  - **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.
  - **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).

**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.

**Modalità di erogazione del servizio**

I servizi vengono erogati in continuità.

**Modalità di accesso al servizio**

L'accesso al servizio per assistenza e supporto avviene attraverso la casella di posta:

**hd\_afc@csi.it**

**SLA:**

- N/A

### 3.5.4. Servizi di End-Point Management

#### **Descrizione:**

Il CSI propone

**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.

#### **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.

#### **Modalità di accesso al servizio**

L'accesso al servizio per assistenza e supporto avviene attraverso la casella di posta:

**hd\_afc@csi.it**

**SLA:**

**NA**