



PROCESSO VERBALE ADUNANZA XXI

DELIBERAZIONE CONSIGLIO METROPOLITANO DI TORINO

19 dicembre 2017

Presidenza: Chiara APPENDINO

Il giorno 19 del mese di dicembre duemiladiciassette, alle ore 11,30, in Torino, P.zza Castello 205, nella Sala del Consiglio Provinciale “E. Marchiaro”, sotto la Presidenza della Sindaca Metropolitana Chiara APPENDINO e con la partecipazione del Segretario Generale Mario SPOTO si è riunito il Consiglio Metropolitan come dall'avviso del 13 dicembre 2017 recapitato nel termine legale - insieme con l'Ordine del Giorno - ai singoli Consiglieri e pubblicati all'Albo Pretorio on-line.

Sono intervenuti la Sindaca Metropolitana Chiara APPENDINO ed i Consiglieri:
Alberto AVETTA - Barbara AZZARA' - Vincenzo BARREA - Monica CANALIS - Antonio CASTELLO - Silvia COSSU - Dimitri DE VITA - Mauro FAVA - Maria Grazia GRIPPO - Antonino IARIA - Marco MAROCCO - Anna MERLIN - Roberto MONTA' - Elisa PIRRO -.

Sono assenti i Consiglieri: Mauro CARENA - Silvio MAGLIANO - Maurizio PIAZZA - Paolo RUZZOLA.

Partecipano alla seduta, senza diritto di voto, i Portavoce o loro delegati delle seguenti Zone Omogenee: Zona 10 “CHIVASSESE”, Zona 11 “CHIERESE - CARMAGNOLESE”.

(Omissis)

OGGETTO: “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2020. Approvazione.

Prot. n. 31247/2017

~ ~ ~ ~ ~

La **Sindaca Metropolitana**, pone in discussione la deliberazione il cui testo è sotto riportato:

IL CONSIGLIO METROPOLITANO

Premesso che:

- la Città metropolitana di Torino ed il CSI Piemonte in data 24.02.2017 hanno sottoscritto la “*Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA*” fino al 31 dicembre 2017 come da Deliberazione del Consiglio metropolitano n. 52-34265/2016 del 30/01/2017;
- il CSI è un Consorzio con personalità giuridica di diritto pubblico e costituisce ente strumentale, nonché struttura “*in house*”, degli enti consorziati, i cui interessi rappresentano le funzioni - con riferimento all’ambito di competenza - oggetto dell’attività consortile;
- il CSI, in ragione del conferimento operato dagli enti consorziati attraverso la sua costituzione, agisce quale ente direttamente incaricato ad operare in loro vece nell’ambito dei Sistemi Informativi;
- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all’osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l’acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l’esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l’obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi nonché a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati;

Atteso che:

- la presente proposta di Convenzione definisce esclusivamente il quadro contrattuale all’interno del quale si configurano, annualmente, le specifiche CTE (Configurazione Tecnico - Economica) e/o le PTE (Proposte Tecnico Economiche);
- l’approvazione della presente Convenzione non comporta, pertanto, alcun obbligo finanziario da parte della Città metropolitana nei confronti del CSI Piemonte in quanto, solo in sede di approvazione delle “CTE” e delle “PTE”, verranno assunti i relativi impegni di spesa;
- il contesto normativo nel quale collocare la presente Convenzione risulta particolarmente complesso e possono essere ricordati, tra gli altri, i seguenti vincoli:

- 1) Vincoli derivanti dall’applicazione del nuovo Codice dei contratti pubblici, D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., in vigore dal 19 aprile 2016 che recepisce le direttive 23-24-25/2014 del Parlamento e del Consiglio Ue, che ha stabilito le condizioni di legittimità per un affidamento diretto a soggetto *in house* senza ricorso al mercato;

Preso atto che:

- in data 28 dicembre 2016 ANAC ha emanato lo schema di Linee Guida necessarie a dare attuazione all’art. 192 del D.Lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici), che prevede l’istituzione presso tale Autorità dell’elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di propri organismi partecipati *in house*, secondo quanto previsto all’art. 5 di tale Decreto;
- le Linee Guida sono state definitivamente approvate da ANAC con deliberazione n. 235 del 15 febbraio 2017 e pubblicate nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 61 del 14 marzo 2017. Con tale atto, l’ANAC ha definito puntualmente:
 - l’ambito soggettivo di riferimento della previsione normativa del Codice dei Contratti pubblici sopra richiamata, puntualizzando che sono tenute a richiedere l’iscrizione nell’elenco le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che - al ricorrere dei presupposti previsti dall’art. 5 del Codice e dagli artt. 4 e 16

- del D.Lgs 175/2016 (Testo Unico in materia di società partecipate pubbliche, c.d. "TU Madia") - intendano operare affidamenti diretti in favore di organismi *in house* in forza di un controllo analogo esercitato in modo diretto sugli stessi;
- le modalità per la presentazione della domanda di iscrizione nell'elenco e la precisazione che, nel caso in cui il controllo su un organismo *in house* sia esercitato congiuntamente da più amministrazioni aggiudicatrici - quale è il caso del CSI - deve essere presentata una sola domanda riferita a tutti i soggetti interessati all'iscrizione;
 - i requisiti che dovrebbe possedere l'organismo *in house*, ovvero:
 1. la prevalenza dell'attività: lo statuto dell'organismo deve prevedere che lo stesso abbia come oggetto sociale esclusivo una o più delle attività di cui all'art. 4, comma 2, lett. a), b), d) ed e) del TU Madia;
 2. una disciplina puntuale sulle modalità di esercizio effettivo del cosiddetto "controllo analogo" - da prevedersi "ex ante", "contestuale" ed "ex post" - sia rispetto agli organi, sia rispetto agli atti dell'organismo partecipato, con riferimento agli aspetti economici, patrimoniali, finanziari, di qualità dei servizi e della gestione, con elencazione puntuale di elementi che, a titolo esemplificativo, verranno considerati idonei a configurare il controllo;
 3. la previsione secondo la quale ANAC svolgerà l'accertamento in ordine alla sussistenza del requisito del controllo analogo attraverso una valutazione complessiva mediante l'esame degli atti costitutivi, degli statuti, dei patti parasociali o di altro corrispondente strumento di diritto, nonché, eventualmente, del contratto di servizio degli organismi coinvolti.
 - le Linee Guida hanno inoltre ribadito che, nelle more dell'istruttoria di ANAC sulla domanda di iscrizione ricevuta, le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori possono comunque effettuare, sotto la propria responsabilità, affidamenti diretti dei contratti all'organismo *in house* (art. 192 del Codice dei contratti pubblici), mentre il termine per l'avvio della presentazione della domanda di iscrizione nell'Elenco (inizialmente fissato al 27 giugno 2017), è stato posticipato al 30 novembre 2017;
 - Premesso quanto sopra, sono già state approvate dal Consiglio metropolitano e dagli altri Enti consorziati alcune modifiche e integrazioni al vigente Statuto del CSI, utili a meglio definire a livello statutario le modalità di esercizio del controllo analogo da parte degli Enti consorziati sul Consorzio in quanto soggetto pluripartecipato cui aderiscono, ad oggi, oltre 120 Enti e rispetto al quale - anche sulla scorta di giurisprudenza comunitaria e nazionale ormai consolidata - le amministrazioni partecipanti devono, oltre al resto, essere in grado di esercitare congiuntamente un'influenza determinante sugli obiettivi strategici e sulle decisioni significative e, coerentemente con il quadro sopra richiamato, il RASA della Regione Piemonte, appositamente delegato, presenterà domanda di iscrizione, anche per conto degli Enti Consorziati che hanno provveduto apposita delega in tal senso, all'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;
- 2) Vincoli derivanti dal rispetto dell'art. 192, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, secondo il quale *"Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con*

“riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.”

Considerato che:

- già oggi il CSI Piemonte si pone come ente aggregatore e regolatore del fabbisogno dei beni e servizi informatici nell’ambito locale, finalizzato al raggiungimento di due obiettivi sostanziali: da un lato, generare un processo di acquisizione più efficiente conseguente all’accentramento del fabbisogno che, altrimenti, sarebbero suddiviso e parcellizzato fra più amministrazioni, in modo da consentire un maggiore peso contrattuale, minori costi di gestione (anche per il regime di esenzione IVA garantito ai consorziati), oltre alla possibilità di ottenere prezzi unitari vantaggiosi, realizzando economie di scala; dall’altro, garantire la specializzazione del Consorzio in risposta al sempre più elevato livello tecnico ed alla complessità normativa del settore, che deve e dovrà garantire in futuro, quella professionalità specifica necessaria a sviluppare e gestire i sistemi informativi degli Enti;
- in questa logica, tenendo conto del quadro normativo e della sua probabile evoluzione, il CSI Piemonte dovrebbe tendere a caratterizzarsi sempre più come soggetto “pre-competitivo” in grado di aggregare e stimolare la domanda e di scegliere, direttamente dal mercato, i migliori servizi e prodotti informatici, soprattutto attraverso gli strumenti messi a disposizione dai Soggetti aggregatori, garantendo, al contempo, la migliore integrazione sia per la parte infrastrutturale, sia per quella applicativa tra i diversi soggetti che operano nel libero mercato;
- a tal fine è continuata l’azione di adeguamento del listino prezzi del CSI Piemonte ai prezzi di mercato ed è stato confermato, nello schema di Convenzione, l’art. 7 comma 2 ai sensi del quale: *“Nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., le stime economiche a preventivo, espresse per i servizi di cui alla presente Convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi proposti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato, come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014)”*, confermando così la specificità del rapporto tra Città metropolitana e CSI che, sin dagli atti istitutivi del CSI e per preciso orientamento strategico, è fondato sulla attribuzione al CSI dell’intera governance dei sistemi informativi, dalla definizione degli indirizzi più strategici e di lungo periodo alla progettazione degli sviluppi, tanto che l’art. 3, comma 3 della L.R n. 48/1975 recita: *“compito del Consorzio è la progettazione, la realizzazione e la gestione di un sistema regionale di elaborazione dei dati...”*; tale delega si riflette sulla incidenza - anche economica- delle attività di governance affidate a CSI;

- 3) Vincoli conseguenti alle disposizioni previste dai commi da 512 a 520 dell’art. 1 della legge di stabilità 2016 che delineano un nuovo sistema degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, basato sulla centralizzazione degli acquisti stessi in vista del raggiungimento di una riduzione della spesa, da raggiungere alla fine del triennio 2016-2018, pari al 50 per cento della spesa annuale media per la gestione corrente del solo settore informatico relativa al triennio 2013-2015, al netto dei canoni per servizi di connettività e della spesa effettuata tramite Consip o tramite i soggetti aggregatori, documentata in uno specifico “Piano triennale” di cui al comma 513;

Preso atto che il Presidente del Consiglio dei Ministri ha approvato il 31 maggio 2017, ai sensi dell’art. 1, comma 513 della legge di stabilità 2016, il Piano Triennale per l’Informatica della Pubblica Amministrazione, predisposto dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) di indirizzo strategico ed economico destinato a tutta la Pubblica Amministrazione che definisce:

- le linee operative di sviluppo dell’informatica pubblica;
- il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA;

- gli investimenti ICT del settore pubblico secondo le linee guida europee e del Governo; ed assegna alle Città metropolitane, tra l'altro, un importante ruolo di aggregazione per le altre amministrazioni presenti sul territorio¹;

Richiamata, a tal proposito, l'Assemblea del CSI Piemonte del 21 marzo 2016 che ha approvato l'atto di indirizzo relativo alla individuazione dell'*"Iter autorizzativo per l'acquisto di beni e servizi informatici e di connettività in deroga ex art. 1, c. 516 della L. 208/15: approvazione della linea di indirizzo al CSI-Piemonte ai sensi dell'art. 11, c. 1, lett. e) dello Statuto"*²;

Ritenuto pertanto

- che il Consorzio, in qualità di centro di aggregazione, di regolatore e di gestore del fabbisogno di beni e servizi informatici per la PA piemontese ha, per certi versi, anticipato la tendenza del legislatore a concentrare su pochi soggetti qualificati l'approvvigionamento di alcune categorie merceologiche, particolarmente diffuse;
- che il CSI Piemonte, in particolare per i servizi, in tutto o in parte, attualmente erogati alla Città metropolitana e previsti dal sistema Consip/Soggetti aggregatori, debba considerarsi l'unico soggetto in grado di valutarne, da un punto di vista tecnico/economico, la idoneità a soddisfare il fabbisogno "aggregato" degli enti consorziati e della Città metropolitana in particolare, con la conseguenza che quanto previsto dal comma 512 e dal comma 516 dell'art. 1 della legge 208/2015 deve essere osservato preliminarmente dal Consorzio stesso (quale "impresa-organo") rispetto a tutte le adesioni al sistema Consip/Soggetti aggregatori che vengono, di volta in volta, attivate;
- che solo in caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento Consip/Soggetti aggregatori, il CSI potrà percorrere, nelle ipotesi contemplate dal comma 516, dell'art. 1 della citata legge di stabilità 2016, diverse soluzioni;

Verificato che la presente Convenzione disciplina i rapporti generali tra la Città metropolitana ed il CSI Piemonte, con particolare riferimento:

- allo Statuto del CSI che all'art. 4 comma 2 lettera a) stabilisce che il CSI progetta, sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Regionale, nonché i sistemi informativi degli Enti consorziati, in coerenza con gli indirizzi degli Enti preposti alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, ove applicabili;
- all'art. 4 comma 2 lettera d) che prevede che il CSI realizza e gestisce reti ed impianti funzionali all'erogazione dei servizi, anche nell'interesse generale che gli Enti consorziati mettono a disposizione di cittadini ed imprese;
- ai sensi dell'articolo 7 comma 1 dello Statuto del CSI, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla L.R. 4.9.1975 n. 48, dalla L.R. 15.3.1978 n. 13 e dall'art. 4

¹In particolare:

- entro aprile, le amministrazioni (per categoria o in forma singola secondo quanto definito in precedenza), forniscono ad AgID i dati riferiti alla spesa consolidata dell'anno precedente (ad esempio, nell'anno 2018 le amministrazioni forniscono la spesa consolidata per il 2017) e la previsione di spesa per il triennio in corso (ad esempio, nell'anno 2018 la previsione di spesa per il triennio 2018-2020);
- entro dicembre, le amministrazioni redigono il proprio Piano, per categoria o in forma singola secondo quanto definito in precedenza, per il triennio successivo (ad esempio nell'anno 2018, le amministrazioni redigono il proprio Piano triennale 2019-2021).

² L'atto prevede una ripartizione delle autorizzazioni in parola in questo modo:

- a) fino ad un importo di Euro 150.000,00 (IVA esclusa): autorizzazione alla deroga assunta dal Direttore Generale;
- b) oltre l'importo di Euro 150.000,00 (IVA esclusa): autorizzazione alla deroga assunta dal Consiglio d'Amministrazione, con trasmissione all'Assemblea di un'informativa trimestrale nella quale siano elencati gli acquisti in deroga effettuati con evidenza delle relative motivazioni;

dello Statuto;

- all'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI che 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”*;

Atteso che:

- la natura *in house* dei rapporti con CSI Piemonte rende sostanzialmente incongruente un sistema sanzionatorio basato esclusivamente su penali monetarie, data la coincidenza tra soggetto sanzionatore e consorziato che finisce per trasformare il pagamento delle sanzioni in una mera partita di giro;
- la proprietà interamente pubblica del CSI Piemonte comporta una piena coincidenza tra proprietà e controllo per effetto della quale le conseguenze di qualunque discrasia sul terreno del conseguimento sia degli standard quali-quantitativi, sia degli obiettivi di efficienza e di economicità assegnati Consorzio finiscono comunque per gravare sull'ente consorziato;

Ritenuto pertanto opportuno, ai fini della coerenza del sistema di incentivazione e del controllo dei servizi erogati, che la remunerazione variabile del personale del CSI Piemonte sia collegata anche al raggiungimento degli obiettivi individuati dal Tavolo strategico, come da art. 12 della Convenzione;

Vista la L.R. 13/1978 e s.m.i. e in coerenza con la disposizione sopra richiamata dell'art. 7 comma 5 dello Statuto del CSI secondo il quale *“i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati sono regolamentati da convenzioni quadro, laddove la dimensione e la durata del rapporto di fornitura lo rendano necessario e/o il consorziato lo richieda, e da atti di affidamento dei servizi oggetto di specifici preventivi da parte del Consorzio”*;

Considerato che, in coerenza con la propria programmazione nazionale, generale e di settore, la Città metropolitana ritiene necessario, quindi, procedere alla approvazione della *“Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA”*, per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2020, al fine di dare continuità ai servizi del Sistema Informativo erogati dal CSI;

Preso atto che i servizi che il CSI Piemonte sta erogando all'Ente sono quelli previsti dagli Allegati Tecnici I e II al presente provvedimento;

Ravvisato che L'AVCP (ora ANAC) con Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 avente ad oggetto *“Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136”* Aggiornata al decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56 recante *“Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50”* con delibera n. 556 del 31 maggio 2017 ribadisce la non necessità degli adempimenti nell'ipotesi in cui l'affidamento sia qualificabile come affidamento *in house*;

Dato atto che la regolarità contributiva del contraente è stata accertata con esito favorevole ai sensi del D.M. Lavoro e Previdenza Sociale 24.10.2007, come risulta dalla documentazione agli atti del Servizio;

Riconosciuta la necessità di provvedere in tempi brevi alla formalizzazione degli atti conseguenti al presente provvedimento;

Vista la Legge 7 aprile 2014 n. 56 recante *“Disposizioni sulle Città metropolitane, sulle Province, sulle Unioni e fusioni dei Comuni”*, così come modificata dalla Legge 11 agosto 2014, n.114, di conversione del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90;

Visto l'art. 1 comma 50 Legge 7 aprile 2014 n. 56, in forza del quale alle Città Metropolitane si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni in materia di comuni di cui al Testo Unico, nonché le norme di cui all'art. 4 Legge 5 giugno 2003, n. 131;

Vista la deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 26696/2016 del 19 ottobre 2016 di convalida, ai sensi e per gli effetti dell'art. 41, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i., dell'elezione di tutti i Consiglieri metropolitani, a seguito della consultazione elettorale del 9 ottobre 2016;

Acquisiti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica del Responsabile del Servizio interessato, nonché alla regolarità contabile del Direttore Area Risorse Finanziarie, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. 18.8.2000 n° 267;

Visti gli articoli 20 e 48 dello Statuto Metropolitan;

Visto l'art. 134, comma 4, del citato Testo Unico, limitatamente all'immediata esecutività, richiesta dalla Sindaca sull'atto e ricompresa nell'approvazione della delibera;

DELIBERA

- 1) di approvare, per le motivazioni in premessa indicate, la “*Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA*” tra Città metropolitana e CSI-Piemonte, per la gestione del sistema informativo per il periodo 1 gennaio 2018 -31 dicembre 2020 (Allegato A) e gli allegati tecnici I) e II);
- 2) di dare atto, per i motivi in premessa richiamati, che sussistono i requisiti previsti dagli artt. 5 e 192 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.;
- 3) di prendere atto che il CSI Piemonte sarà tenuto, per i servizi erogati in tutto o in parte alla Città metropolitana, in vece della stessa, al rispetto di quanto previsto dall'art. 1 comma 512 della legge di stabilità 2016 e che, in caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento, il CSI potrà accedere, nelle ipotesi contemplate dal comma 516, dell'art. 1 della citata legge di stabilità 2016, con provvedimento motivato del proprio organo amministrativo di vertice, ad altri operatori presenti nel mercato nel rispetto dell'evidenza pubblica, 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, come da Assemblea del CSI Piemonte stesso del 21 marzo 2016;
- 4) di dare atto che, con successivi provvedimenti, si procederà ad individuare i servizi occorrenti - anche tenendo conto degli attuali vincoli normativi - non comportando la approvazione della presente Convenzione alcun obbligo finanziario da parte della Città metropolitana in quanto questa definisce unicamente il quadro contrattuale all'interno del quale si collocano le specifiche CTE (Configurazione Tecnico - Economica) e PTE (Proposte Tecnico Economiche) e che, solo in sede di approvazione delle CTE e delle PTE verranno altresì assunti i relativi impegni di spesa, in relazione alle disponibilità di bilancio;
- 5) di individuare quale responsabile della Convenzione di cui al punto 1) il Dirigente del Servizio Sistema Informativo e Telecomunicazioni il quale provvederà alla relativa stipula (apportando le modifiche non essenziali che si rendessero necessarie), agli incumbenti ad esso conseguenti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento all'interno della sezione “Amministrazione trasparente” del sito web dell'Ente, ai sensi dell'art. 192 c. 3 del D.Lgs. n. 50/2016;
- 7) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile.

~ ~ ~ ~ ~

(Segue l'illustrazione del Vice Sindaco Metropolitan per il cui testo si rinvia alla registrazione integrale audio su supporto digitale e conservata agli atti e che qui si da come integralmente riportato).

~ ~ ~ ~ ~

La Sindaca Metropolitana, non essendovi alcuno che domandi la parola, pone ai voti la proposta di deliberazione, il cui oggetto è sottoriportato:

OGGETTO: “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2020. Approvazione.

Prot. n. 31247/2017

La votazione avviene in modo palese, mediante l'utilizzo di sistemi elettronici:

Presenti = 13
Astenuti = 3 (Barrea - Canalis - Montà)
Votanti = 10

Favorevoli 10

(Appendino - Azzarà - Castello - Cossu - De Vita - Fava - Iaria - Marocco - Merlin - Pirro)

La deliberazione risulta approvata ed immediatamente eseguibile.

~ ~ ~ ~ ~

Letto, confermato e sottoscritto.

In originale firmato.

Il Segretario Generale
F.to M. Spoto

La Sindaca Metropolitana
F.to C. Appendino

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

Tra

La Città Metropolitana di Torino con sede in Torino, corso Inghilterra n.7 (C.F. 01907990012), in persona _____, nato a _____, il _____, domiciliato per la carica in Torno, presso la sede della Città Metropolitana di Torino (nel seguito Città Metropolitana)

e

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

PREMESSO CHE

- il Consorzio per il Sistema Informativo è stato istituito con L.R. Piemonte del 4 settembre 1975, n. 48, con la finalità generale di “mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziati, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa” (art. 3 L.R. n. 48/75);
- il CSI è un Consorzio con personalità giuridica di diritto pubblico e costituisce ente strumentale, nonché struttura *in house*, degli enti consorziati, i cui interessi rappresentano le funzioni – con riferimento all’ambito di competenza – oggetto dell’attività consortile;
- il CSI, in ragione del conferimento operato dagli enti consorziati attraverso la sua costituzione, agisce quale ente direttamente incaricato ad operare in loro vece nell’ambito dei Sistemi Informativi;
- il CSI, con Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all’atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n. 5103 ha deliberato la modifica all’articolo 1 comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- l’Assemblea del CSI ha approvato le modifiche allo Statuto in data 6 novembre 2017;
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4, 5, 7 e 8 le finalità, le attività istituzionali, i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati e le modalità di esercizio del controllo analogo;
- in particolare lo Statuto del CSI all’art. 4 comma 2 lettera a) stabilisce che il CSI progetta, sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Regionale, nonché i sistemi informativi degli Enti consorziati, in coerenza con gli indirizzi degli Enti preposti alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, ove applicabili;
- in particolare all’art. 4 comma 2 lettera d) prevede che il CSI realizza e gestisce reti ed impianti funzionali all’erogazione dei servizi, anche nell’interesse generale che gli Enti consorziati mettono a disposizione di cittadini ed imprese;
- l’art. 4 comma 4 dello Statuto del CSI prevede che il CSI opera in via prevalente a favore dei propri Enti consorziati e che oltre l’80% del suo fatturato è conseguito nello svolgimento dei compiti ad esso affidati dagli Enti Consorziati; il CSI è ente strumentale di tutti i consorziati (enti pubblici, enti strumentali interamente pubblici - entrambi anche

in forma associata – e società a totale partecipazione pubblica) i quali esercitano nei suoi confronti il controllo analogo fra l'altro attraverso la nomina diretta di loro rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione; l'art. 5, comma 2, dello Statuto prevede inoltre che il consorzio eserciti le attività che gli Enti consorziati intendono ad esso conferire per una gestione unitaria, uniforme, associata o semplificata delle funzioni e servizi a carattere istituzionale;

- ai sensi dell'articolo 7 comma 1 dello Statuto del CSI, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla L.R. 4.9.1975 n. 48, dalla L.R. 15.3.1978 n. 13 e dall'art. 4 dello Statuto;
- l'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI stabilisce che: "I servizi e/o le forniture di cui al precedente comma 1 sono definiti in un documento (Catalogo e Listino dei servizi del CSI), contenente la descrizione delle caratteristiche dei servizi e/o delle forniture, delle modalità di realizzazione e dei criteri di quantificazione dei corrispettivi
- l'art. 7 comma 5 dello Statuto del CSI stabilisce che i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati sono regolamentati da convenzioni quadro, laddove la dimensione e la durata del rapporto di fornitura lo rendano necessario e/o il consorziato lo richieda, e da atti di affidamento dei servizi oggetto di specifici preventivi da parte del Consorzio;
- i presupposti per l'affidamento di attività in regime di "*in house providing*" risiedono:
 - negli artt. 5 e 192 del D. Lgs. N. 50 del 18 aprile 2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici), ;
 - nelle Linee guida n. 7 recanti "Linee guida per l'iscrizione nell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società *in house* previste dall'art. 192 del D.Lgs 50/2016" approvate dal Consiglio dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione con Delibera n. 235 del 15 febbraio 2017 e nei successivi comunicati del Presidente dell'Autorità del 10 maggio, del 5 luglio e del 25 ottobre 2017 che prorogano i termini per l'attivazione dell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti dei propri organismi *in house*;
 - nella Delibera ANAC 20 settembre 2017 n. 951 pubblicata su GURI n. 236 del 9 ottobre 2017 entrata in vigore il 10 ottobre 2017 di aggiornamento delle suddette Linee guida;
 - in quanto previsto all'art. 4 comma 4 dello Statuto del CSI.
- ai sensi dell'art. 5 comma 5 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., gli Enti consorziati esercitano un controllo congiunto sul CSI;
- la Delibera ANAC 951/2017 prevede all'art. 4.1 che la domanda di iscrizione al suddetto elenco debba avvenire, pena di inammissibilità, a cura del Responsabile dell'Anagrafe delle Stazioni Appaltanti (RASA), su delega delle persone fisiche deputate ad esprimere all'esterno la volontà del soggetto richiedente;
- con lettera prot. n. 16924 del 19 ottobre 2017 il Direttore Generale del CSI su indicazione di Regione Piemonte ha richiesto a tutti gli Enti consorziati di far pervenire la suddetta delega entro il 28 ottobre 2017 all'attenzione del RASA dell'amministrazione regionale;
- in data 24 ottobre 2017 con lettera prot. n. 127412/2017 la Città Metropolitana ha inviato la suddetta delega al RASA dell'amministrazione regionale;
- in data _____ il RASA ha presentato domanda di iscrizione del CSI nell'Elenco delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società *in house* previste dall'art. 192 del D.Lgs 50/2016 in via telematica;

- ai sensi dell'art. 9 punto 2 della Deliberazione dell'ANAC n. 951/2017, a far data da tale momento la presentazione della domanda di iscrizione costituirà presupposto legittimante l'affidamento *in house*;
- l'affidamento di attività in regime di *in house providing* deve essere preceduta da una verifica della convenienza sotto il profilo economico e dei tempi di esecuzione, dalla valutazione della idoneità all'esecuzione dell'attività sotto il profilo della struttura organizzativa e delle risorse disponibili, delle ragioni del mancato ricorso al mercato;
- l'art. 8 comma 2 dello Statuto prevede che gli enti consorziati esercitino il controllo analogo anche mediante l'eventuale costituzione di un tavolo di coordinamento inter-enti con compiti di organizzazione dell'azione di tale controllo tra gli stessi;
- il Presidente del Consiglio dei Ministri ha approvato il 31 maggio 2017, ai sensi dell'art. 1, comma 513 l. stabilità 2016, il piano triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione, predisposto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), cui seguirà il Piano triennale della Città Metropolitana; in conseguenza dell'approvazione dei suddetti provvedimenti, la Città Metropolitana si riserva, fin d'ora, di comunicare formalmente al CSI ulteriori direttive in deroga o in addenda alla presente Convenzione;
- la Città Metropolitana è Ente consorziato sostenitore del CSI può procedere –in ragione di quanto sopra - all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e di quanto previsto dallo Statuto, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio come quivi riconosciute e richiamate;
- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi nonché a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati;
- la Legge 7 aprile 2014, n. 56 “Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni” è entrata in vigore l'8 aprile 2014;
- l'art. 10 del D.P.R. 633/1972 “Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto” e individua le operazioni esenti IVA;
- la Legge Finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n. 133 del 2008 ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009 ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 5/E del 17 febbraio 2011 ha fornito ulteriori chiarimenti in merito al regime di esenzione per le prestazioni di servizi rese da consorzi o società consortili ai propri consorziati o soci (art. 10, secondo comma, D.P.R. n. 633 del 1972);
- la Città Metropolitana ed il CSI in data 24.02.2017 hanno sottoscritto la “*Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA*”, valida per l'anno 2017;
- il Consiglio di Amministrazione del CSI, coerentemente a quanto indicato all'art. 7 comma 2 dello Statuto approva ed aggiorna il “Catalogo e listino dei servizi del CSI” inviato a tutti gli Enti consorziati;

- la Città Metropolitana con nota prot. n. 26794 del 06/03/2017 ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2017;

DATO ATTO CHE

- i servizi oggetto della presente Convenzione sono erogati nel quadro definito dal D.Lgs 82/2005 e s.m.i. art. 68;

OSSERVATO CHE

- con Deliberazione del Consiglio Metropolitan del _____ n. _____ del _____ è stato approvato il presente Atto.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

Art. 1 Programmazione, indirizzi, impegni e controlli

1. La Città Metropolitana, coerentemente con quanto indicato in premessa, riconosce il CSI quale proprio ente *in house* e strumentale in ambito informatico, in coerenza con le funzioni riconosciutegli ed attribuitegli all'atto di consorzio ovvero con la presente Convenzione, nonché in coerenza con le funzioni strumentali attribuite allo stesso CSI dalla legge costitutiva e dal suo Statuto, qui integralmente richiamati e fatti propri.
2. La Città Metropolitana, coerentemente con quanto sopra indicato e secondo quanto meglio dettagliato all'art. 8 dello Statuto del CSI, esercita altresì il controllo analogo sul Consorzio, anche mediante gli specifici strumenti di controllo dei servizi così acquisiti, come di seguito precisati, ivi compreso il Tavolo Strategico di cui al successivo art. 2. Il CSI si impegna a trasmettere la documentazione prevista dallo Statuto e a definire formalmente e mettere in atto procedure adeguate a garantire i flussi informativi al fine di consentire alla Città Metropolitana l'esercizio del controllo analogo, anche attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di condivisione in rete. E' facoltà della Città Metropolitana di far pervenire al CSI eventuali rilievi e/o indicazioni di indirizzo sulla documentazione di cui sopra che abbiano rilevanza sui servizi e/o forniture che il CSI eroga alla stessa.
3. La Città Metropolitana riconosce altresì che il Patto Consortile che la lega al CSI, unitamente agli altri soggetti consorziati, rappresenta la volontà di mettere a fattor comune un interesse condiviso ovvero l'obiettivo di innovazione tecnologica ed organizzativa che la stessa persegue così da ottenere vantaggi in termini economici e realizzativi per se e per gli altri Enti consorziati; in particolare, la Città Metropolitana riconosce al Consorzio il valore aggiunto, intrinseco alla propria natura, funzione e ruolo, di gestione evoluta di sistemi informativi complessi, con modalità tali da garantire economie di scale, 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 della Città Metropolitana – la Città Metropolitana si impegna sin d'ora a mantenere l'acquisizione dei servizi condivisi presso il CSI come definiti al successivo art. 3.
5. Sempre nell'ottica di quanto sopra esposto, la Città Metropolitana, al fine di valorizzare gli assett consortili nei termini e nelle forme consentite dalla legge e determinate nelle sedi competenti, si rende disponibile a regolamentare – con separato atto approvato dal

competente organo della Città Metropolitana – modalità di trasferimento, anche solo temporaneo, degli asset e del know how di titolarità o cotitolarità della Città Metropolitana medesima che risultano nella disponibilità del CSI per il perseguimento delle finalità consortili oltre che per l'esecuzione delle attività di cui alla presente Convenzione.

6. La Città Metropolitana partecipa fattivamente quindi, anche mediante il corretto esercizio del potere di controllo analogo che le spetta, alle funzioni di indirizzo e controllo per favorire la crescita e la valorizzazione del CSI quale Ente al servizio proprio e di tutti gli enti consorziati.
7. La Città Metropolitana definisce gli strumenti e le misure idonee a consentire il controllo sulla gestione di CSI, come anche di seguito precisato, relativamente alle attività affidate, stimolando processi di miglioramento, sia sul piano dell'organizzazione amministrativa e delle attività gestionali, promuovendo l'analisi dei costi, del rendimento della gestione e delle decisioni organizzative del servizio reso. La Città Metropolitana esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti. Il CSI, si impegna a sua volta a coinvolgere adeguatamente la Città Metropolitana nelle attività alla stessa destinate, assicurando la massima trasparenza e condivisione nella gestione delle stesse.
8. In analogia a quanto stanno effettuando gli Enti consorziati, il CSI si impegna a realizzare interventi di spending review interna, e a riferire sui risultati conseguiti dal Tavolo Strategico di cui al successivo art. 2.
9. Le Parti, nell'ambito del Tavolo Strategico, individuano ogni anno, entro 30 giorni dall'approvazione del Documento Unico di Programmazione della Città metropolitana, specifici obiettivi in carico al CSI per il tramite del Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione individuato all'art. 16 comma 2;
10. La Città Metropolitana 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.
11. La Città Metropolitana riconosce altresì il CSI quale proprio partner organizzativo e tecnico nell'ambito di eventuali progetti di riuso software ex art. 69 del CAD (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.) con altre Pubbliche Amministrazioni, in coerenza con le funzioni istituzionali allo stesso attribuite.

Art. 2 Tavolo Strategico

1. Le Parti convengono sulla necessità di istituire un Tavolo Strategico, la cui composizione e modalità operative saranno successivamente definite con riferimento agli specifici servizi affidati al CSI. Detto strumento ha lo scopo di garantire una maggiore pianificazione ed una conseguente migliore programmazione delle attività finalizzate ad obiettivi di innovazione, efficacia, qualità ed efficienza.

Gli obiettivi del Tavolo Strategico comprendono:

- valutare il grado di rispondenza e copertura dei servizi erogati da CSI, condividendone la strategia di evoluzione e valutando nuovi ambiti di intervento
 - valutare, esprimendo preventivamente pareri o indicazioni non vincolanti, le opportunità di investimento effettuate dal CSI per l'adozione o la messa a disposizione di soluzioni informatiche a sostegno dei servizi o di soluzioni applicative per specifici servizi di business
 - l'adozione di linee guida nella definizione dei piani strategici pluriennali dell'Ente, al fine di orientare le attività congiunte
2. Il Tavolo Strategico può attivare gruppi di lavoro congiunti su specifici ambiti di interesse, al fine di assicurare le azioni utili al perseguimento degli obiettivi fissati.

3. Il Tavolo Strategico viene convocato dal Referente nominato dalla Città Metropolitana almeno ogni sei mesi, e produce un documento di valutazioni e raccomandazioni che viene trasmesso al Tavolo di Gestione della Convenzione art. 17, e al Consiglio di Amministrazione del CSI, per le rispettive valutazioni e nel rispetto delle loro prerogative.

Art. 3 Finalità e oggetto

1. La presente convenzione disciplina, nel rispetto della normativa ed orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto dalla Città Metropolitana al CSI, nell'ambito dell'affidamento dei servizi in regime di esenzione IVA, rientranti tra le finalità del CSI.
2. I servizi erogati dal CSI perseguono l'obiettivo di garantire l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi informativi degli Enti consorziati, nonché con il Sistema Informativo della PA italiana.
3. La presente convenzione, in particolare, ha ad oggetto i servizi indicati negli Allegati Tecnici, che avranno valenza annuale, e/o in specifici Atti di affidamento che interverranno in vigenza di Convenzione. In tali Atti, saranno definite le attività richieste concordate sulla base di quanto definito dal documento di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto.
4. E' esclusa in ogni caso dalla presente convenzione la fornitura/cessione di beni (fatti salvi i casi in cui gli stessi siano accessori alla prestazione del servizio) oggetto di separati atti negoziali, ai quali non è applicabile l'esenzione IVA.
5. Il CSI dovrà erogare i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione della Città Metropolitana 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. 4 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. 5 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.
2. 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 la Città Metropolitana le modalità per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa.

3. 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.
4. Città Metropolitana 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. 6 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

1. Coerentemente con gli indirizzi e le linee programmatiche di evoluzione del sistema informativo della Città Metropolitana CSI propone la definizione delle attività annuali entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. La Città Metropolitana, sulla base delle proprie esigenze, individua le attività che intende conferire al CSI in un documento denominato "Programma di Attività", redatto su base annuale con proiezione pluriennale, da trasmettersi al CSI entro il mese di ottobre di ciascun anno. Tale Programma definisce gli obiettivi da perseguire attraverso il CSI, nonché la stima delle risorse economiche da impiegare a tal fine come indicato all'art. 7 comma 3 dello Statuto.
3. CSI sulla base delle esigenze espresse della Città Metropolitana, predispone ogni anno per l'esercizio successivo, un documento di previsione annuale e pluriennale dei relativi costi presunti denominato "Piano dei Servizi". Tale documento costituisce elemento utile per la Città Metropolitana al fine delle previsioni di bilancio annuale e pluriennale.
4. Sulla base delle sopra citate previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni della Città Metropolitana.
5. Le esigenze della Città Metropolitana sono definite nei seguenti documenti:
 - CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE) DELL'ENTE
In questo documento vengono rappresentati e dimensionati, su base annua e con una proiezione triennale, tutti i servizi gestiti in continuità ed i servizi ad hoc identificati al momento della sua stesura. Il documento propone la definizione di attività annuali di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
 - PROPOSTE TECNICO ECONOMICHE (PTE)
Documenti nei quali vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi di sviluppo ed i servizi ad hoc individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta della Città Metropolitana e secondo quanto descritto nell'Allegato Tecnico ed eventuali successivi.
6. La Città Metropolitana potrà chiedere nuovi servizi e/o varianti ai servizi oggetto della presente Convenzione, nel corso del periodo di vigenza, purché l'introduzione degli stessi tenga conto delle rispettive necessità operative e di quanto previsto dallo Statuto del CSI,
7. Qualora la Città Metropolitana ed il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti "Configurazione Tecnico Economica" e "Proposte Tecnico Economiche", le stesse dovranno essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione della Città Metropolitana.

Art. 7 Modalità di offertazione e stima dei costi

1. Le modalità di offertazione e stima dei costi sono definite nel documento, approvato almeno annualmente dal Consiglio di Amministrazione del CSI, di cui all'art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI.
2. Nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., le stime economiche a

preventivo, esposte per i servizi di cui alla presente Convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi proposti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato, come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014).

3. Il CSI supporta altresì la Città Metropolitana nelle indagini volte ad effettuare la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le varie soluzioni disponibili sul mercato ai sensi dell'art. 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD - D.Lgs. 82/05 e s.m.i.), come meglio precisato negli Allegati Tecnici e finalizzate a garantire il rispetto dei principi di economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica ove applicabile, impegnandosi altresì a rispettare ed applicare le risultanze di detta indagine
4. L'affidamento formale delle attività da parte della Città Metropolitana al CSI avverrà con uno o più atti formali di approvazione della CTE/PTE e relativa assunzione di impegno comunicata in forma scritta al CSI da cui risultino gli estremi e il dispositivo dei provvedimenti.
5. Per i servizi in continuità di cui all'art. 6 comma 3 l'affidamento può anche essere frazionato su base mensile, con l'obbligo della sua formalizzazione prima dell'erogazione effettiva dei servizi, anche in caso di eventuale esercizio provvisorio del bilancio; eventuali rimodulazioni intervenute in corso d'opera non pregiudicano il riconoscimento dei costi sostenuti dal CSI fino alla condivisione della rimodulazione stessa.
6. Per i progetti e i servizi non in continuità per i quali sussista l'incompatibilità tra scadenze normative che impongono adeguamenti ai sistemi gestiti dal CSI ovvero esigenze straordinarie e motivate dell'Ente, e i tempi amministrativi necessari alla Città Metropolitana per la predisposizione dei relativi affidamenti, la Città Metropolitana può richiedere l'avvio delle attività anche in assenza di formale affidamento garantendo al CSI la facoltà di addebitare i costi sostenuti come aggiuntivi rispetto a quelli relativi ai servizi in continuità fino al formale affidamento degli stessi.
7. La Città Metropolitana corrisponderà al CSI per ciascuno degli affidamenti, un corrispettivo pari alla copertura dei costi, sostenuti da CSI sulla base del modello di contabilità industriale, deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI e trasmesso alla Città Metropolitana.
8. Con riferimento all'erogazione dei servizi che non hanno soluzione di continuità, la Città Metropolitana si obbliga a garantire la copertura finanziaria degli stessi. Tuttavia, nel caso in cui il bilancio di previsione della Città Metropolitana non presentasse sufficiente disponibilità, la Città Metropolitana stessa potrà richiedere la riduzione dei servizi e CSI si impegna a formulare una proposta tecnica volta a minimizzare l'impatto della riduzione, fermo restando il riconoscimento dei costi già sostenuti.

Art. 8 Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

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

Art. 9 Modalità di rendicontazione e fatturazione

- 4- Il CSI garantisce che il processo di rendicontazione avverrà con la massima trasparenza, sulla

base di modelli di rendicontazione standard eventualmente adattati alle esigenze specificatamente condivise con l'Ente.

2. La rendicontazione, secondo quanto previsto dal Documento ex art. 7 comma 2 dello Statuto del CSI, si svilupperà attraverso la Rendicontazione economica e il monitoraggio dell'avanzamento attività e previsioni a finire, convenzionalmente fornite dal terzo trimestre.

Le rendicontazioni economiche evidenzieranno i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire, con periodicità trimestrale. I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI consentiranno di monitorare gli avanzamenti al fine di minimizzare gli scostamenti finali con azioni correttive in corso d'opera.

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

per i servizi oggetto di PTE, le modalità di fatturazione saranno ivi descritte.

per i servizi previsti in CTE: sulla base dei costi preventivati dal CSI ed accettati dalla Città Metropolitana con cadenza mensile posticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale. La correlazione fra importi fatturati e costi effettivamente rendicontati e l'eventuale determinazione del conguaglio avverrà solo a fine esercizio.

Art. 10 Conguaglio

1. Al termine dell'esercizio, CSI effettuerà le opportune operazioni di conguaglio economico in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun impegno di affidamento. Nel caso in cui la Città Metropolitana effettui più atti di affidamento, si effettueranno un corrispondente numero di operazioni di conguaglio. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione finanziaria ai sensi della disciplina vigente.
2. CSI si impegna a fornire alla Città Metropolitana il consuntivo annuale, a seguito dell'approvazione del Bilancio da parte dell'Assemblea dei Soci. Tale consuntivo deve illustrare i costi totali effettivamente sostenuti nell'anno per l'erogazione dei servizi affidati dalla Città Metropolitana, evidenziando, per ogni affidamento, l'eventuale scostamento rispetto all'affidato ed il relativo conguaglio.
3. Dal costo dei servizi saranno scomputati gli oneri finanziari che il CSI si trova a sostenere in conseguenza del non rispetto dei termini di pagamento concordati e che saranno oggetto di conguaglio separato.
4. La Città Metropolitana si riserva di richiedere attraverso il proprio rappresentante nel Consiglio di Amministrazione degli specifici approfondimenti relativi alle modalità di computo.
5. L'eventuale delta risultante dalla compensazione tra poste debitorie e poste creditorie, sarà regolato nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 17.

Art. 11 Pagamento

1. La Città Metropolitana effettuerà i pagamenti entro 30 giorni data ricevimento fattura. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario. Il CSI si impegna a fornire comunicazione di eventuale variazione delle coordinate bancarie fornite.
2. La Città Metropolitana si impegna ad effettuare i pagamenti, nei tempi indicati. Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili alla Città Metropolitana entro il termine di cui al precedente comma, il ritardo costituirà base di calcolo per l'addebito degli oneri finanziari sostenuti dal CSI ai sensi del precedente art. 10, comma 3.

Art. 12 Controlli sui servizi

1. La Città Metropolitana dispone controlli (direttamente o mediante soggetto terzo opportunamente individuato e comunicato al CSI) sulla regolare ed efficiente gestione dei servizi oggetto della presente convenzione.
2. A tal fine il CSI si impegna a produrre una rendicontazione tecnica trimestrale da rendersi disponibile entro il mese successivo alle rendicontazioni economiche trimestrali da valutarsi nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 17.
3. 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.
4. La Città Metropolitana, sulla base degli esiti dei controlli può chiedere al CSI di adottare le misure necessarie per risolvere problematiche eventualmente insorte, secondo le modalità di cui all'art. 17 della presente convenzione.
5. Il CSI fornisce al responsabile del servizio informatico della Città Metropolitana il rendiconto dettagliato dei costi sostenuti per beni e servizi prestati nell'anno solare entro il 31 maggio dell'anno successivo.

Art. 13 Durata

1. La presente Convenzione ha durata pari a tre anni ed è vincolante dal 01.01.2018 al 31.12.2020.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi.
3. 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.
4. In ogni caso la Città Metropolitana si riserva di revocare i singoli affidamenti per cause di forza maggiore e sopravvenute gravi ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione in ragione della presente convenzione, ivi compresi gli oneri residui sostenuti per investimenti agli stessi dedicati.

Art. 14 Responsabilità del CSI

1. Il CSI si impegna ad adempiere alle prestazioni oggetto della presente Convenzione con la massima diligenza e risponde esclusivamente dei danni che siano conseguenza immediata e diretta della mancata operatività dei servizi dovuta a fatto proprio o delle risorse dal medesimo comunque impiegate, ma non sarà in alcun modo responsabile per danni indiretti imputabili a fatto della Città Metropolitana, 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. 15 Impegni delle Parti

1. La Città Metropolitana designerà un Referente per la definizione delle modalità di espletamento delle attività oggetto degli Allegati Tecnici e degli eventuali ulteriori affidamenti.
Parimenti il CSI nominerà un proprio Referente.
2. Il CSI si impegna al rispetto delle tempistiche definite con la Città Metropolitana, nonché a segnalare tempestivamente problemi e/o criticità che possano causare ritardi.
3. Il CSI appronterà e concorderà con la Città Metropolitana piani di lavoro coerenti con gli obiettivi definiti congiuntamente, svolgendo verifiche sugli avanzamenti dei progetti e periodicamente, o comunque ogni volta si presentino condizioni di criticità, informerà la Città Metropolitana sulle evoluzioni. A fronte di criticità il CSI si impegna a proporre

- interventi correttivi al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.
4. A fronte di scostamenti dei livelli di servizio definiti negli Allegati Tecnici, 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 all'art. 17.
 5. Per ogni modifica di requisito già definito, o per ogni nuovo requisito che dovesse emergere durante l'erogazione dei servizi, il CSI provvederà a proporre delle varianti che saranno oggetto di valutazione nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 17.

Art. 16 Responsabile dell'esecuzione

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

Art. 17 Tavolo di Gestione della Convenzione

1. Il Tavolo di Gestione ha la responsabilità della gestione complessiva della Convenzione ed è costituito dai Responsabili di cui all'art. 16 o dai Referenti dagli stessi nominati.
2. I compiti assegnati al Tavolo di Gestione sono:
 - valutare, approvare e attuare le valutazioni e le raccomandazioni fornite dal Tavolo Strategico di cui al precedente art. 2;
 - analisi delle rendicontazioni trimestrali tecniche ed economiche, valutazione dell'adeguatezza delle motivazioni in caso di scostamento dei corrispettivi rispetto ai preventivi e conseguente definizione delle azioni correttive;
 - controllo dell'andamento complessivo dei servizi; valutazione dei livelli di servizio e analisi degli indicatori di performance o degli SLA;
 - verifica periodica dei volumi di riferimento;
 - coordinamento dell'attività; individuazione, analisi e validazione delle azioni di miglioramento e di evoluzione tecnologica o di inserimento di nuovi servizi e delle eventuali varianti;
 - controllo dell'andamento complessivo della fatturazione e del credito;
 - verifica annuale degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi allegati.
3. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete al Tavolo di Gestione e le eventuali controversie insorte saranno risolte bonariamente.

Art. 18 Protezione dei dati personali e riservatezza

1. La Città Metropolitana, in qualità di Titolare dei Trattamenti di dati personali, nomina il CSI Piemonte Responsabile Esterno del trattamento ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i., e dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679 del 27.4.2016 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati), con riferimento e nei limiti delle attività di trattamento dati dettagliate negli Allegati Tecnici e a cui si rinvia per la definizione puntuale del contesto, della durata, e della natura di ciascun trattamento dati, dei tipi di dati personali o particolari gestiti e le categorie di interessati.
2. Il CSI, nel corso dello svolgimento e per tutta la durata delle attività affidategli nell'ambito della presente convenzione, è tenuto:
 - ad attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento in conformità ai requisiti previsti nella normativa Privacy nazionale e nel Regolamento Europeo Privacy e che

saranno documentate e formalizzate con atti specifici nel corso della durata del presente atto;

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

Art. 19 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. 20 Adempimenti in materia di sicurezza

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

presente Convenzione.

Art. 21 Oneri fiscali e spese

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

Art. 22 Modifiche

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

Art. 23 Norme di rinvio

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

Torino, lì _____

La Città Metropolitana di Torino

Il CSI-Piemonte

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

**ALLEGATO TECNICO I
ALLA CONVENZIONE PER GLI
AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI PIEMONTE PER LA
PRESTAZIONE DI SERVIZI IN REGIME DI ESENZIONE IVA**

**GESTIONE DEI SERVIZI APPLICATIVI DELL'AREA GESTIONALE,
WEB E TERRITORIALE**

ANNO 2018-2020

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	24
2. PERIODO DI EROGAZIONE	24
3. DOCUMENTI E RIFERIMENTI	24
4. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE	24
4.1 Orari e Riferimenti	24
4.2 Presidio.....	24
5. LIVELLI DI SERVIZIO	25
6. SERVIZI APPLICATIVI.....	26
6.1 Servizi al Personale aggiuntivi.....	27
6.2 Atti Amministrativi.....	30
6.3 Comunicazione Digitale.....	32
6.4 Gestione degli approvvigionamenti	36
6.5 Governo e gestione del territorio	38
6.6 Monitoraggio Ambientale.....	41
6.7 Open Data e Trasparenza.....	44
6.8 Pagamenti Elettronici	46
6.9 Programmazione	48
6.10 Servizi Contabili.....	50
6.11 Servizi di Facility Management	52
6.12 Servizi Formativi.....	54
6.13 Servizi per la Smart Governance.....	56
6.14 Servizi per l'Energia	58
6.15 Trasporti	61

INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce l'*Allegato tecnico I* alla "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" in cui è indicato il perimetro di gestione dei servizi applicativi dell'area gestionale, dell'area web e dell'area territoriale corredata con la descrizione degli stessi.

Sono qui specificati i Servizi IT nelle modalità di erogazione proprie della Città Metropolitana di Torino.

Periodo di Erogazione

Il servizio viene erogato dal 01/01/2018 al 31/12/2020.

Documenti e riferimenti

- "Catalogo e Listino dei servizi del CSI" e relativo Allegato "Livelli di servizio" (testo approvato dal CdA del CSI Piemonte il 13 aprile 2017);

modalità per L'assistenza all'utenza dell'ente

Per ogni servizio applicativo descritto nei seguenti capitoli è possibile contattare l'assistenza di primo livello del CSI-Piemonte per richiedere supporto o per inoltrare una segnalazione.

ORARI E RIFERIMENTI

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

LUNEDÌ - VENERDÌ
09.00 – 18.00

Il numero di telefono da chiamare è unico per tutte le segnalazioni ed è il **011-0824567**.

Fanno eccezione i Servizi (dettaglio riferimenti e orari descritto nello specifico paragrafo):

- Altri Servizi al Personale;
- Monitoraggio Ambientale;
- Servizi per l'Energia.

Per questi Servizi, fuori dagli orari di servizio o nei casi in cui gli operatori fossero tutti occupati o indisponibili è sempre possibile scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati.

PRESIDIO

Qualora, al fine di migliorare l'erogazione dei servizi sia previsto un presidio, il CSI concorda con la Città Metropolitana le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali, ove possibile, devono avere

attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire, e la sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

livelli di servizio

Sono nel seguito specificati gli indicatori, tra quelli elencati nel documento “Allegato Livelli di servizio” del Catalogo e Listino CSI, che saranno forniti periodicamente all’Ente.

Nella tabella seguente sono riportati i Livelli di Servizio che si applicano nell’ambito dei Servizi richiesti in CTE:

Servizio IT / Piattaforma	Indicatore attività di Servizio
Customer Service Desk	ACCTRA - Numero chiamate abbandonate in coda
Customer Service Desk	STRTRR - Stratificazione tempi di risoluzione richieste
Gestione operativa applicazioni	STRINC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi
Gestione operativa applicazioni	STRTRD - Stratificazione tempi di risoluzione Correzione Dati
Manutenzione Correttiva	STRMAC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC
Manutenzione Correttiva	RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC
Manutenzione Perfettiva	RDCPERF – Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva
Gestione dati e Contenuti	STRTDC - Stratificazione tempi di risoluzione Elaborazione e Gestione Dati
Gestione dati e Contenuti	STRGWP - Stratificazione tempi di risoluzione richieste Portali e Siti WEB

Il periodo di osservazione per il calcolo degli indicatori e conseguentemente di produzione della reportistica sotto indicata è stato concordato in **3 (tre) mesi**. Al termine di ogni periodo di osservazione verrà trasmesso all’Ente un rapporto consuntivo con la reportistica (indicatori/volumi).

Il documento di rendicontazione tecnica sarà composto da una prima sezione riportante i volumi delle richieste utente conteggiate per Servizio IT, Servizi di Piattaforma Applicativa e Servizi di Piattaforma Infrastrutturale. Nella seconda sezione del documento saranno riportate invece le misurazioni degli indicatori sui Livelli di Servizio, che saranno esposte, per ognuno, in tre modalità:

- misurazione Trimestrale della Stratificazione tempi di chiusura in fasce orarie;
- misurazione Annuale della Stratificazione tempi di chiusura in fasce orarie;
- misurazione Soglia e Target raggiunto per ogni periodo di rendicontazione.

La descrizione completa dei parametri e algoritmi di calcolo degli indicatori è consultabile nel documento “Allegato Livelli di servizio” del Catalogo e Listino CSI, nel seguito è riportata, oltre la descrizione, la personalizzazione di alcuni parametri specifici per l’Ente.

servizi applicativi

La descrizione dettagliata dei servizi è consultabile nel documento “Portfolio dei Servizi”.

Nei paragrafi a seguire vengono descritti i Servizi Applicativi nelle modalità di erogazione proprie della Città Metropolitana di Torino.

Servizi Applicativi
Servizi al personale aggiuntivi
Atti Amministrativi
Comunicazione Digitale
Gestione Approvvigionamenti
Governo e gestione del territorio
Identità Digitale e Profili di Accesso
Monitoraggio ambientale
Open Data e Trasparenza
Pagamenti Elettronici
Programmazione
Servizi contabili (Contabilia)
Servizi di Facility Management
Servizi formativi
Servizi per la Smart Governance
Servizi per l'Energia
Supporti decisionali per l'ambiente
Trasporti

SERVIZI AL PERSONALE AGGIUNTIVI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Oltre ai Servizi di Piattaforma Applicativa che vengono erogati per tutti i clienti aderenti, il Listino e il Catalogo dei servizi del CSI prevede anche alcuni servizi specifici per i singoli Enti; tali servizi sono previsti con la dicitura “Servizi al Personale Aggiuntivi” e sono erogati e progettati esclusivamente per il singolo Ente in quanto rispondono ad esigenze specifiche dello stesso.

I Servizi al Personale Aggiuntivi erogati per la Città Metropolitana di Torino sono catalogabili in due macro categorie, i Servizi IT su applicativi specifici per la Città Metropolitana di Torino ed i Servizi IT non riconducibili ad applicativi specifici della Città Metropolitana di Torino, che, generalmente, sono specificità applicate ai servizi di piattaforma e pertanto sono stati classificati come Servizi ad hoc.

SERVIZI IT SU APPLICATIVI SPECIFICI

Si tratta di tutti quei servizi IT (governo, supporto specialistico, gestione operativa applicazione, manutenzione correttiva, ecc. ecc.) che vengono erogati per il seguente applicativo specifico per Città di Metropolitana di Torino:

DWHR (ex RUPM): è una base dati di informazioni provenienti dai sistemi operazionali per la gestione giuridica ed economica del personale e la rilevazione delle assenze-presenze. Le funzionalità disponibili consentono di creare e consultare una reportistica di tipo tabellare e multidimensionale sui temi dell’anagrafica, dell’assegnazione, degli eventi giuridici, della struttura organizzativa, delle assenze e del trattamento economico dei dipendenti.

SERVIZI AD HOC

- **Gestione dati contabili IRPEF:** la funzionalità consente la gestione contabile mensile dei dati relativi ai versamenti Irpef dovuti per le borse di studio (dati autorizzati dall'Ufficio Bilancio) inserendo i dettagli nel sistema HR/SPI al fine di generare automaticamente il flusso utile ai versamenti all'Agenzia delle Entrate;
- **MODELLO 770: Espropri e contributi:** la funzionalità consente la gestione contabile dei contributi versati dall'Ente a persone giuridiche/fisiche tramite la procedura Stipendi HR/SPI . Elaborando il cedolino il sistema memorizza i dati utili alla generazione automatica dei flussi per i versamenti mensili e per la denuncia annuale del modello 770;
- **Generazione flusso stampe cedolini cartacei:** il servizio prevede la gestione di un canale dedicato, verso il centro stampa dell’Ente, utile all’invio mensile dei cedolini in formato .pdf da riprodurre in stampa cartacea. Il flusso cartaceo è previsto automaticamente per tutto il personale cessato. L’Ente ha inoltre la possibilità di individuare autonomamente il personale per il quale desidera stampare il cedolino cartaceo;
- **Gestione giuridica dei percipienti ai fini dell’elaborazione dei dati contabili IRPEF mensili e dell’emissione del MODELLO 770 per espropri e contributi:** il servizio è predisposto per la gestione automatica delle informazioni di carattere giuridico dei percipienti per i quali è prevista la gestione contabile in oggetto;
- **Formazione:** definizione dei percorsi formativi per il personale interno con possibilità di distinzione per categoria economica, gestione anagrafica del corso e dettaglio delle sessioni (luogo, data ora e numero partecipanti iscrिवibili) con richiesta di "prenotazione" e successiva

- "registrazione" dei partecipanti;
- **Trasferimento automatico indirizzi e-mail:** ai fini della corretta pubblicazione dei cedolini on-line, mensilmente avviene il trasferimento automatico degli indirizzi e-mail del personale dipendente dal repository LDAP della PA all'applicativo HR. Questa funzionalità automatica evita l'aggiornamento manuale dell'informazione su più applicativi;
 - **Gestione personalizzata assegnazione uffici:** funzionalità per l'assegnazione di dettaglio, del dipendente, all'ufficio in cui presta servizio. La funzionalità consente di inserire l'ufficio di appartenenza in base al Servizio di appartenenza, con le date di inizio e fine assegnazione;
 - **Aggiornamento applicativi fruitori:** viste fornite all'Ente per alimentare automaticamente ed in autonomia i propri applicativi di interesse, con i dati giuridici presenti in HR;
 - **Allineamento automatico base dati:** il servizio prevede un sistema batch schedulato mensilmente per il trasferimento automatico delle aspettative e dei congedi parentali, inseriti in procedura RAP, al menu "aspettative e interruzioni" del Servizio di Contabilità Economica (SPI);
 - **Pubblicazione statini produttività:** il servizio prevede la generazione di un file in formato pdf denominato "statino incentivi produttività" sulla base delle informazioni fornite dall'Ente che individua i dipendenti aventi diritto. Alla data concordata con l'Ente il servizio provvede alla pubblicazione del documento sulla piattaforma on-line;
 - **SIT HR personalizzate:** sono state predisposte in HR alcune SIT personalizzate nelle quali, per ogni persona, è possibile inserire delle informazioni aggiuntive raggruppate in insiemi di dati all'interno di strutture denominate "informazioni speciali";
 - **Firma digitale:** è prevista la predisposizione, monitoraggio e supporto all'apposizione della firma e digitale e della marca temporale sui CUD e le Certificazioni;
 - **Archiviazione CUD e Cedolini:** è prevista, nei tempi e con le modalità concordate con l'Ente, l'archiviazione dei cedolini e dei CUD dei dipendenti sulla piattaforma DoQui Acta;
 - **Assistenza dedicata:** oltre alla normale assistenza sugli applicativi riferiti ai Servizi al Personale, è prevista una funzione di assistenza "dedicata" che ha l'obiettivo di supportare i referenti degli Enti nell'utilizzo specializzato dei servizi. In particolare viene posta particolare attenzione alle peculiari esigenze degli Enti caratterizzate dai compiti e dagli impegni istituzionali. L'assistenza erogata è inoltre finalizzata ad ottimizzare e facilitare l'utilizzo degli applicativi, in particolare per quel che riguarda gli aspetti trasversali e di integrazione, dando la necessaria priorità alle richieste dell'Ente. Per la durata del servizio, sono inclusi nell'Assistenza dedicata, a seguito di richiesta da parte dell'Ente, le attività specifiche di trattamento, estrazione e aggiornamento dati a supporto della gestione standard del servizio;
 - **Manutenzione Bollatori:** il servizio permette di erogare la manutenzione e l'assistenza dei bollatori dell'Ente

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi al Personale sono accessibili sul portale SistemaPiemonte alla url:

<http://servizipersonale.sistemapiemonte.it/cms/>

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

Il servizio di Assistenza, per l'Ente Provincia di Torino, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Assistenza sui servizi Contabilità Economica e Gestione Giuridica:
 - Telefoni: 011-0824785/011-3168496;
 - Indirizzo di posta elettronica: **ass-dedicata@csi.it**
- Assistenza sul Servizio Rilevazione Assenze Presenze:
 - Telefoni: 011-0824781;
 - Indirizzo di posta elettronica: **rap@csi.it**

Le linee telefoniche dedicate sono attive nei seguenti orari:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
• Assistenza sui servizi Contabilità Economica e Gestione Giuridica	09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	-
• Assistenza sul Servizio Rilevazione Assenze Presenze	14.30 - 16.30	14.30 - 16.00	-

L'assistenza è erogata da personale specializzato in grado, oltre che a supportare l'ente nell'utilizzo degli applicativi, di fornire un valido confronto sulle tematiche normative inerenti i Sistemi di Gestione del Personale e l'interazione delle attività fra i vari Sistemi.

ATTI AMMINISTRATIVI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Di seguito la descrizione dei Servizi IT non previsti a catalogo, nelle modalità di erogazione proprie della Città Metropolitana di Torino:

- **INVHWT**

Il servizio, accessibile dall'Intranet, consente di gestire l'inventario dei beni hardware di proprietà della Città Metropolitana e la loro assegnazione ai funzionari.

Consente inoltre il collegamento con gli ordini di acquisto hardware.

I principali oggetti di inventario sono Hardware, Ordini di acquisto, Switch/apparati di rete, Borchie di connessione pc/telefono.

Le funzionalità disponibili consentono di inserire, modificare, cancellare tutti i dati relativi agli elementi sopra elencati e di verificare i collegamenti logici tra gli oggetti gestiti dall'applicazione.

- **ATTI AMMINISTRATIVI - DELIBERE**

La procedura di gestione degli atti amministrativi, distribuita attraverso la piattaforma Tarantella, consente di gestire i dati significativi degli atti amministrativi prodotti dall'Ente, il loro iter fino all'esecutività e alla relativa pubblicazione e le incombenze successive a cura dei vari uffici.

La procedura per quanto riguarda l'attribuzione dell'identificativo univoco agli atti, è integrata anche con le procedure dell'ambito finanziario per:

- autorizzare con atto amministrativo protocollato gli inserimenti di movimenti contabili, economie e insussistenze, variazioni al PEG e al bilancio, rettifiche a movimenti contabili e ad economie/insussistenze;
- aggiornare l'esito dell'iter e le conseguenti operazioni finanziarie collegate;
- autorizzare formalmente la liquidazione della spesa.

Sono previsti diversi profili utente e relative specifiche funzionalità.

- **ALBO PRETORIO ON LINE**

La procedura su cui si appoggia il servizio, è un'evoluzione di Atti on line e include la gestione degli Incarichi professionali.

Fornisce agli utenti la possibilità di ricercare e consultare i testi degli atti pubblicati all'*Albo Pretorio* o nella Intranet.

Nello specifico, oltre a quelli per Deliberazioni e Determinazioni, sono previsti servizi per la registrazione ed il caricamento del testo da pubblicare per gli atti come Interpellanze, Interrogazioni, Mozioni o provenienti da Altri Enti.

Sono inoltre fornite agli utenti abilitati le funzionalità per la pubblicazione degli Incarichi Professionali e automatizza la notifica via mail dell'avvenuta pubblicazione ad una serie di indirizzi di posta elettronica predefiniti.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il personale è abilitato ad accedere ai servizi forniti in base a quanto definito nella Micro-Organizzazione della Città Metropolitana di Torino.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Servizio	Modalità di accesso
DOQUI ACTA (Servizio di gestione archivio e protocollo)	www.ruparpiemonte.it/actaweb/
Atti Amministrativi – Delibere	http://ttafarm.reteunitaria.piemonte.it/tarantella

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

COMUNICAZIONE DIGITALE

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

Nello scenario attuale, il servizio prevede:

- l'aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile con contenuti testuali, grafici e multimediali e la gestione dei contenuti di canali social e community on line;
- il back-office applicativo delle istanze dei CMS.

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

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Elaborazione, Integrazione e Gestione dati e contenuti

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

- Gestire e mantenere costantemente aggiornati i siti web della Città Metropolitana:
 - www.cittametropolitana.torino.it;
 - intranet.provincia.torino.it;
 - secure.provincia.torino.it;
 - www.torinoscienza.it;
- Gestire e mantenere le diverse comunità ufficiali riferite alla Città Metropolitana di Torino presenti sui diversi Social Network.

Supporto alle redazioni delle Aree e Servizi dell'Ente che gestiscono in maniera diretta le proprie informazioni sul sito Internet:

- Ambiente;
- Protezione Civile;
- Istruzione, formazione ed orientamento;
- Territorio, pianificazione e urbanistica;
- Fauna, flora, parchi e aree protette;
- URP;
- Economia a Sviluppo;
- Europa e Cooperazione;
- Sit e Cartografico;
- Assistenza ai comuni;
- Politiche sociali.

La Redazione di ciascuna sezione del Sito, gestita tramite un'unica istanza del cms Joomla, ha a disposizione una serie di servizi applicativi tramite i quali, oltre a gestire nella maniera migliore i contenuti della sezione, riesce ad entrare in diretto contatto con l'utenza. A fronte di particolari esigenze, si forniscono alle Redazioni le soluzioni appropriate, cercando per quanto possibile, di non personalizzare le funzionalità già esistenti, per non aumentare il peso della

manutenzione del software.

L'Ente è presente da alcuni anni su diversi social network. Il CSI Piemonte, in collaborazione con l'Ufficio Stampa dell'Ente, fornisce supporto in un contesto di evoluzione dei modelli di comunicazione per impostare una presenza strutturata ed efficace sui diversi canali "social". Al momento, il CSI Piemonte gestisce le comunità su Youtube; il canale Youtube, denominato YouToMe, viene utilizzato dall'Ente per la pubblicazione su web di filmati e contributi video.

Gestione operativa applicazioni

Il servizio garantisce le attività necessarie ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento delle piattaforme web: LimeSurvey e tutti i CMS in uso, comprensivi della piattaforma OpenACS dove risiedono le seguenti istanze:

Sezione	Stato	Numero servizi	Sezione Accessibile
Intranet Provincia di Torino	Produzione	6	Sì
Risorse Umane Intranet	Produzione	3	Sì
	TOTALI	9	

Sul back office applicativo degli ambienti di newsletter, attualmente sono attive 7 newsletter:

- Ambiente
- Risorse Idriche
- Ambiente – APE (Acquisti Pubblici Ecologici)
- Assistenza ai Comuni
- Solidarietà Sociale (In carico all'Ufficio Stampa della Città metropolitana)
- Europa e Cooperazione
- Notizie Istituzionali

È inoltre compreso il mantenimento del sito web della Provincia di Torino:

www.provincia.torino.gov.it

Il servizio comprende gli aggiornamenti di CMS necessari a garantire la sicurezza applicativa.

Backoffice applicativo - Motore di ricerca web

Il sistema di indicizzazione e ricerca DocDigger acquisito da CELI s.r.l., è interamente sviluppato in Java e basato su XML, sia per la fase di accesso al database sia per la predisposizione e il rendering dei risultati delle ricerche.

Il motore di ricerca integrato in DocDigger è basato sul motore di indicizzazione Open Source Lucene, sviluppato da Apache Software Foundation. L'architettura di Lucene consente un'efficace personalizzazione dei moduli di analisi del testo (sia esso il documento da indicizzare o il testo della query).

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.

In allegato si elencano i referenti operativi.

E’ comunque responsabilità dell’Ente comunicare tempestivamente variazioni di referenti per le singole aree.

Sito: www.cittametropolitana.torino.it

Sezione	Referenti
Istituzionale	Redazione ufficio Stampa
Ambiente (Joomla)	Stefano Birindelli dipendente CSI
Fauna, flora, parchi e aree protette (Joomla)	Aldo Fontana
Economia e Sviluppo (Joomla)	Antonello Spinnato
Assistenza ai Comuni	
Europa e cooperazione (Joomla)	Monica Barlotta
Cultura - Turismo - Sport	Redazione ufficio Stampa
Territorio SIT e Cartografico (Joomla)	Stefano Birindelli dipendente CSI Antonio Marincola dipendente CSI Guido Pavesio
Istruzione - Formazione e orientamento (Joomla) CeSeDi	Luca Bernusso
Protezione civile (Joomla)	Marcella Muti dipendente CSI
Sicurezza stradale	Giovanna Lenti
Trasporti	Davide Cuccorese
Viabilità	Filippo Anselmo
URP (Joomla)	Anna La Mura Salvina Billeci Silvia Stefanetto
Canale Multimediale	Redazione ufficio Stampa

Sito: intranet.provincia.torino.it

Sezione	Referenti
Tutte le sezioni	Urp

Sito: secure.provincia.torino.it

Sezione	Referenti
Primo piano	Redazione ufficio Stampa Maurizio Parola - dipendente CSI

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio viene attivato attraverso:

- richieste via *e-mail* inviate dai referenti delle Redazioni dell'Ente dei siti o da incaricati da esse autorizzati. Le richieste devono pervenire agli indirizzi di posta indicati nella tabella sottostante;
- richiesta telefonica ai numeri indicati in tabella;
- attività pianificate ad inizio anno.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

La sottostante tabella associa ad ogni sito una casella e-mail di contatto:

Nome casella	Sito
helpweb-province@csi.it,	http://www.cittametropolitana.torino.it http://intranet.provincia.torino.it https:// secure.provincia.torino.it http://www.torinoscienza.it

Il servizio di gestione e manutenzione delle piattaforme multimediali di erogazione dei servizi Web viene realizzato come attività ordinaria di manutenzione delle piattaforme, o, su specifici casi, su segnalazione degli utenti alle seguenti caselle di e-mail:

Piattaforma multimediale	Casella di e- mail
CMS	helpwebprovince@csi.it
Motore di ricerca	helpweb-province@csi.it
Social network	helpweb-province@csi.it
Streaming	helpweb-province@csi.it

GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Il Servizio applicativo Gestione degli approvvigionamenti comprende:

- **Approvvigionamenti Città Metropolitana:** questa gestione prevede la gestione delle Richieste d'acquisto interne all'Ente, degli ordini di acquisto emessi (a seguito di assegnazione di un contratto ad un operatore economico) e della/e relativa/e evasione/i;
- **Acquisti-classi di costo:** questa gestione prevede la Gestione del Magazzino;
- **Procedimenti di Gara:** per il tracciamento degli appalti con tutti i dati ad essi associati.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Approvvigionamenti Città Metropolitana:

La gestione delle richieste d'acquisto ed ordini d'acquisto prevede soluzioni fortemente integrate con l'ambito contabile per il controllo di disponibilità della spesa, per l'attribuzione ai corretti centri di costo, agli impegni ed ovviamente alla struttura organizzativa dell'Ente.

La gestione degli ordini, basata su una strutturazione e codifica degli oggetti di spesa su più livelli con la relativa anagrafica, permette di monitorare tutti gli acquisti effettivamente effettuati e realmente ricevuti (sia si tratti di beni che di servizi). In seguito all'arrivo della merce/servizio viene gestita l'evasione dell'ordine che prevede, negli stati finali del suo iter, l'integrazione con il Sistema di Contabilità Finanziaria, sul quale verrà completato il ciclo passivo con la contabilizzazione e la liquidazione della fattura. L'integrazione con il Sistema di Contabilità prevede l'invio delle quote sui vari impegni utilizzati per la finanziare la spesa. Sono gestiti tutti gli stati e le approvazioni che devono essere ottenute all'interno dell'Ente affinché si possa effettivamente emettere un ordine. E' possibile attivare la configurazione per l'archiviazione e protocollazione contestuale dell'ordine.

Acquisti-classi di costo (Gestione Magazzino):

In sintesi le funzioni disponibili sono: richieste a magazzino, carichi, scarichi e gestione Catalogo.

Procedimenti di Gara:

Viene utilizzato per il tracciamento degli appalti con tutti i dati ad essi associati.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio è disponibile a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente, quindi può interessare i referenti dei settori che gestiscono le richieste d'acquisto nell'intero processo.

MODALITÀ DI ACCESSO

La seguente tabella riporta le modalità di accesso dei servizi che afferiscono alla Gestione degli Approvvigionamenti:

Servizi	Modalità di accesso
Approvvigionamenti Città Metropolitana	Applicativo client/server. Su ogni postazione PdL sarà installato il client attivato mediante l'icona Approvvigionamenti Città Metropolitana.
Acquisti-classi di costo (Gestione Magazzino)	http://ttafarm.reteunitaria.piemonte.it/tarantella/
Procedimenti di Gara	http://vsprov.provincia.torino.it:8585/gare/index.html

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di assistenza è contattabile al seguente indirizzo e-mail: acquisti.economato@csi.it

GOVERNO E GESTIONE DEL TERRITORIO

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Fin dal 1996 il CSI supporta le funzioni CMTO attraverso attività svolte direttamente in presidio a supporto delle aree tecniche dell'Ente. L'erogazione del servizio in loco, oltre a consentire la realizzazione e l'impianto di un Sistema informativo territoriale ed ambientale e dei relativi strumenti tecnologici, ha, nel tempo, viste impiegate le professionalità coinvolte direttamente a supporto dei processi decisionali dell'allora Provincia di Torino, specialmente nei domini del Territorio, della Protezione Civile e dell'Ambiente. Fin da allora, la collaborazione integrata tra le strutture ha sempre costituito un filone strategico per le attività e le funzioni dell'Amministrazione.

Il presidio CSI ha infatti partecipato attivamente, in piena integrazione con le strutture ed i servizi provinciali, alla realizzazione ed alla redazione di strumenti di pianificazione (PTC e PTC2, PRGC, PAEP, Piani di gestione dei rifiuti, ...), analisi di progettazione (analisi di corridoi per la linea TAC-TAV Torino-Lyon). Il patrimonio informativo e conoscitivo costruito negli anni, ha reso inoltre possibile la costituzione di sistemi di monitoraggio di eccellenza, su tutti l'Osservatorio sulle trasformazioni territoriali, ancora oggi riconosciuto come strumento all'avanguardia per le analisi sul consumo di suolo ed alla base della normativa del PTC2 finalizzata alla riduzione delle aree "costruibili".

Il personale del presidio ha inoltre fornito supporto attivo nelle fasi di emergenza per la Protezione Civile fornendo, nel corso di eventi straordinari, il proprio contributo alla Sala Operativa specialmente nelle fasi di ricezione e diffusione delle informazioni relative ad eventuali danni/disagi in corso.

Negli ultimi dieci anni, inoltre, si partecipa attivamente all'ideazione ed alla stesura di proposte per progetti UE (INS-Cooperazione triangolare Italia Niger Senegal, OSDDT-MED, OASIS, SAM4CP, RiskNet) ed alla loro realizzazione.

Oltre ad attività specifiche, inquadrabili genericamente come supporto specialistico (Procedimenti urbanistici, Mosaico PRGC, Osservatorio trasformazioni territoriali, Osservatorio fabbisogno abitativo, Supporto alla redazione del Piano provinciale di Protezione Civile, Supporto alla redazione del Piano di emergenza Diga del Moncenisio, Piani comunali di Protezione civile, Supporto in emergenza, Catasto strade, Monitoraggio scuole superiori, Supporto alla definizione del Quadro del dissesto idrogeologico per il PTC, Studi idrogeologici, Dissesti idrogeologici da PRGC, redazione dei canali tematici del portale WEB dell'area), vengono erogate in presidio una serie di funzioni ordinarie atte a consentire costante evoluzione, aggiornamento e mantenimento del sistema informativo delle aree tecniche, in termini di prodotti, processi e dati, in conformità con gli standard e le direttive nazionali ed europee. Tali attività, da intendersi come trasversali a tutti i servizi dell'Ente interessati, vengono elencate sinteticamente di seguito.

Le Aree/servizi oggi supportati dal presidio sono:

- Area Territorio, Trasporti e Protezione Civile;

- Aree Ambiente;

- Area Viabilità;

- Area Edilizia;

- Area Attività produttive: Sviluppo montano, Fauna&Flora;

- Area Lavoro e Solidarietà sociale: Politiche sociali;
- Istruzione e formazione professionale.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi di Governo e Gestione del Territorio" sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse:

Tra di essi, oltre agli strumenti di impronta prevalentemente Ambientale e Territoriale, si comprende anche la gestione di tutti quei sistemi, proprietari o sviluppati ad hoc, geografici e/o gestionali, con spiccata rilevanza territoriale, afferenti al S.I. delle aree tecniche della Città Metropolitana di Torino, ricomprendendo i sistemi riferiti al governo, gestione e monitoraggio delle opere e degli appalti pubblici quali, ad esempio:

- **Lavori Pubblici** (sistema che consente di gestire le opere pubbliche di competenza della Città Metropolitana di Torino, articolate in progetti e interventi, e di monitorarne l'avanzamento; permette di redigere la contabilità degli interventi di manutenzione degli edifici di competenza del Settore Edilizia, gestiti attraverso la procedura Sigmanet; integra inoltre funzionalità per la gestione di tutte le tipologie di contratti che sono messe a disposizione anche di utenti esterni alla procedura Lavori Pubblici attraverso il servizio Gestione Contratti);
- **Sigmanet** (sistema di gestione della manutenzione degli immobili, con più moduli funzionali: consente l'inserimento delle richieste di manutenzione relative agli edifici della Città Metropolitana da parte degli utenti provinciali e il loro monitoraggio, supporta la gestione delle richieste da parte dei tecnici competenti, l'emissione e l'autorizzazione dei buoni d'ordine verso i fornitori e l'eventuale richiesta di sopralluogo alle imprese, consente a queste ultime la gestione dei buoni d'ordine e dei sopralluoghi, permette l'inserimento delle richieste di manutenzione relative agli edifici scolastici ed il loro monitoraggio);
- **Espropri** (procedure che supportano le varie fasi dell'iter di espropriazione, gestendo le diverse pratiche che seguono il vecchio iter e quelle per le quali, invece, si applica il Nuovo Testo Unico in materia (D.P.R. 8 giugno 2001 n. 327 e s.m.i.), con funzionalità che vanno dall'inserimento delle pratiche di esproprio e dei piani particellari sino al calcolo di tutte le indennità, relative ai terreni ed ai manufatti presenti);
- **SOAP190 Sistema Osservatorio Appalti Pubblici Legge 190** (servizio che consente di ottemperare agli obblighi di pubblicazione delle informazioni sui contratti di lavori, servizi e forniture, secondo quanto previsto dalla L. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", nell'ambito più ampio della trasparenza amministrativa, così come previsto dal D. Lgs. 33/2013 relativo al "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni");
- **Alice Concessioni** (soluzione di mercato, per la gestione dei dati relativi alle pratiche di concessioni stradali - autorizzazioni, nulla osta relativi ad accessi distributori e mezzi pubblicitari - e la gestione dei pagamenti; tratta anche l'applicazione dei Canoni per l'Occupazione di Spazi e Aree Pubbliche COSAP in alternativa alla tassa TOSAP, l'emissione dei bollettini e i relativi pagamenti).

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi previsti nel presente allegato è garantito per quanto riguarda quelli applicativi via web attraverso i canali tematici del sito istituzionale, dell'intranet, del sito secure o tramite applicazioni client-server dedicate; per quanto riguarda le basi dati sui dischi condivisi dell'Ente.

Servizio	Modalità di accesso
Lavori Pubblici	http://vsprov.provincia.torino.it:8585/cgi-bin/llpp/chkpwd.pl
Sigmanet	<ul style="list-style-type: none">• http://vsprov.provincia.torino.it:8585/cgi-bin/sigmanet/chkschool.pl?location=avvio_helpschool.pl• http://vsprov.provincia.torino.it:8585/cgi-bin/sigmanet/chkpwd.pl?location=inizio.pl• https://secure.provincia.torino.it/cgi-bin/sigmanet/scuole/chkschool.pl?location=avvio_helpschool.pl• https://secure.provincia.torino.it/cgi-bin/sigmanet/impresе/chk_impresе.pl?location=avvio_impresе.pl
Espropri	<ul style="list-style-type: none">• http://ttafarm.reteunitaria.piemonte.it/tarantella/• https://intranet.provincia.torino.it/espr/index.htm• http://vsprov.provincia.torino.it:8585/cgi-bin/espropri/chkpwd.pl
SOAP190	https://intranet.provincia.torino.it/soop190web
Alice Concessioni	http://xenapp.reteunitaria.piemonte.it/XenApp/auth/login.aspx

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Le soluzioni disponibili prevedono l'erogazione di alcuni servizi in modalità ASP, in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione. Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente.

Alcuni servizi sono erogati attraverso l'intranet della Città Metropolitana o su sistemi di accesso e condivisione locale limitati all'Ente oppure ancora riservati ad utenza specifica.

Le attività inerenti i Servizi Applicativi in oggetto potranno essere erogate in loco, sotto forma di presidio presso il cliente oppure da remoto. Inoltre può essere prevista, previo preventivo accordo tra le parti non espressamente quotato da catalogo, un'ulteriore modalità di erogazione del servizio in oggetto a supporto di eventi "in emergenza"; tale modalità può pertanto prevedere ridefinizione dei perimetri orari standard di erogazione del servizio e istituzione di forme concordate di reperibilità del personale coinvolto.

MONITORAGGIO AMBIENTALE

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Il CSI Piemonte fornisce alla Città Metropolitana di Torino il servizio **CEDAcqua** per la gestione della rete di misuratori di livello idrometrico dell'Area Risorse Idriche.

Il servizio si colloca nell'ambito del Monitoraggio Ambientale in cui CSI Piemonte eroga agli Enti servizi per:

- Gestire l'acquisizione di misure dalla rete automatica di monitoraggio ambientale, attraverso la manutenzione di moduli *software* per la:
 - acquisizione di dati da sensori/analizzatori ambientali;
 - gestione degli allarmi delle stazioni di misura;
 - gestione dell'invio dati verso i sotto-sistemi di acquisizione e verso i DB centrali;
- Attuare operazioni di post-elaborazione, aggregazione, validazione e certificazione delle misure;
- Fornire strumenti (cruscotti, *report*, segnali di allarme), per il controllo della rete e degli strumenti di misura;
- Fornire strumenti di distribuzione/accesso ai dati tramite servizi Web e portali con accesso pubblico o riservato;
- Fornire il servizio di controllo del corretto funzionamento della rete di monitoraggio.

Il sistema **CEDAcqua** presenta in particolare le seguenti caratteristiche:

- Software realizzato secondo il paradigma *open-source*;
- Architettura di acquisizione dati:
 - Struttura di rete con stazioni di misura dotate di *datalogger* proprietario, connesse ad un nodo centrale tramite connessione telefonica GPRS;
 - Tempistica di acquisizione delle misure configurabile;
- Componente di acquisizione dati dalla strumentazione di misura dotata di *datalogger*, connesso al nodo centrale con protocollo proprietario e *driver* specifico di interfacciamento;
- Trasmissione in tempo reale delle misure acquisite tramite connessione GPRS;
- Funzioni di reportistica, *export*, rappresentazione grafica di misure ed andamenti, elaborazione statistica per lunghe serie di misure, disponibile attraverso il portale ad accesso pubblico;
- Funzioni di supervisione del Sistema (stato della rete e dei punti di misura, post-elaborazioni specialistiche, gestione della anagrafica di stazioni e sensori, gestione delle sezioni idrometriche, funzioni di *import-export*, gestione degli utenti) attraverso un cruscotto operativo dedicato.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Le attività svolte nell'ambito del servizio di assistenza fornito sono così sintetizzabili.

Verifica e diagnosi del funzionamento dei punti di misura:

- Verifica della comunicazione verso i punti di misura e della corretta acquisizione dei dati strumentali sul *software* di gestione;

- Controllo giornaliero delle condizioni ambientali dei punti di misura (stato di carica delle batterie) e del loro stato di funzionamento, sia in termini di *hardware* che di *software* (Sistema Operativo e *software* di gestione);
- Supporto durante le operazioni di installazione di nuovo *hardware*, con eventuale reinstallazione del *software* di gestione.

Verifica e diagnosi del funzionamento del nodo di raccolta misure:

- Monitoraggio del funzionamento del *server* deputato alla acquisizione dati;
- In funzione della tipologia di guasto riscontrato, attivazione degli interventi risolutivi:
 - Avvio delle procedure di assistenza *hardware*;
 - Richiesta di intervento al gestore delle linee di comunicazione o della alimentazione elettrica.

Verifica e diagnosi della rete di connessione:

- Analisi delle problematiche di connessione dei punti di misura, eventuale allertamento del personale tecnico del cliente.

Procedure di backup dei dati:

- Ogni notte vengono effettuati i salvataggi di tutti i Data Base contenenti i dati acquisiti ed ogni mattina viene controllata l'integrità delle procedure di *backup* notturno, al fine di garantire l'allineamento rispetto alle procedure di *disaster recovery*.

Aggiornamento della configurazione di stazioni e strumenti:

- Aggiornamento delle meta-informazioni relative ai punti di misura e supporto all'utente nel reperimento di informazioni carenti o nella correzione di dati inesatti.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono utenti del servizio di Monitoraggio Ambientale i Referenti dell'Area Risorse Idriche e Qualità dell'Aria della Città Metropolitana.

Sono altresì utenti del servizio:

- **I tecnici degli enti** che hanno in gestione la rete di monitoraggio, cui sono forniti gli strumenti di controllo e diagnosi e le funzioni di calcolo delle portate;
- **Gli esperti** (enti di ricerca, Università, Fondazioni...) che dispongono di funzioni di scarico dati ed elaborazione;
- **I cittadini**, che hanno a disposizione il portale per accesso a dati e meta-dati relativi ai misuratori di livello idrometrico.

MODALITÀ DI ACCESSO

Servizio	Modalità di accesso
Servizio di consultazione dati CEDAcqua	https://secure.regione.piemonte.it/ambiente/aria/rilev/ariaweb/cedh2o/

MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'accesso informatico ai servizi *on-line* è disponibile h24 7x7.

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Telefono: 011-3169843;
- Indirizzo di posta elettronica: sala_ambiente@csi.it

L'orario di erogazione dei **Servizi IT** a supporto dei Servizi Applicativi è il seguente, esclusi i giorni festivi.

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00	-

OPEN DATA E TRASPARENZA

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

CLEARÒ – SOLUZIONE PER L'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

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”. Per supportare ed aiutare gli Enti a adempire in modo più semplice possibile a tale normativa, il CSI ha realizzato il servizio **Clearò**, basato su una piattaforma multi-ente, erogato in modalità cloud, progettato 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 ed in grado di gestire anche l'alimentazione delle tabelle ivi contenute in modo sinergico con i sistemi informativi già realizzati a supporto dell'organizzazione e l'attività degli Enti.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

La soluzione è articolata nelle seguenti componenti:

- **Il portale** “Amministrazione Trasparente” con le due sezioni:
 - Front End per il cittadino;
 - Back-End per l'ente, ove gli utenti possono caricare/validare i dati oggetto di pubblicazione e dove viene gestito il flusso di Redazione/Approvazione dei contenuti
- **La Piattaforma infrastrutturale**, che consente di integrare, secondo flussi standard e coerenti con i contenuti informativi previsti nel D.lgs. 33/13 e s.m.i., le informazioni gestite dai SI dell'ente ed oggetto di pubblicazione.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati al back-office i referenti che gli Enti hanno individuato utili alla pubblicazione delle informazioni, mentre la fruizione di tali informazioni da front-end è libera.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo:

<http://trasparenza.cittametropolitana.torino.it/>

Il servizio di assistenza è contattabile al seguente indirizzo e-mail: hd_trasparenza@csi.it

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni. Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto

i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

L'accesso informatico al servizio *on-line* è disponibile h24 7x7.

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Indirizzo di posta elettronica: hd_trasparenza@csi.it

PAGAMENTI ELETTRONICI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

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

Il servizio crea una delle condizioni necessarie per la completa dematerializzazione di numerosi procedimenti che richiedono pagamenti, abilitando l'erogazione di servizi digitali interamente transazionali rivolti ai cittadini e alle imprese.

Il servizio favorisce anche il raggiungimento degli obiettivi relativi alla società digitale ed all'economia digitale.

Il servizio è basato su una piattaforma denominata *Piattaforma Pagamenti Piemonte* (PPP) che rispetta le Linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ed assolve la gestione delle entrate censite nel catalogo delle entrate dell'ente. Permette ai cittadini e alle imprese di accedere ad una vasta offerta di modalità di pagamento elettronico, senza la necessità di stipulare apposite convenzioni con i Prestatori di Servizi di Pagamento, semplificando la gestione amministrativa e dando a cittadini e imprese la possibilità di risparmiare sulle commissioni di pagamento. Previo accordo con la Regione Piemonte, il singolo ente individua la Regione Piemonte quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID, e quindi può utilizzare il servizio di pagamenti elettronici.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il servizio è in grado di:

- Gestire l'Identificativo Univoco del Versamento (IUV) per effettuare i pagamenti, di natura non erariale, anche a mezzo di un semplice bonifico bancario; consente, inoltre, agli uffici regionali di accedere a strumenti di controllo e quadratura degli incassi;
- Gestire il catalogo delle entrate in modalità multiente e secondo la classificazione delle entrate dell'ente. Tale catalogo è necessario censirlo prima dell'attivazione del servizio;
- Far consultare la Ricevuta Telematica di pagamento (RT) che attesta l'avvenuto pagamento;
- Recepire il flusso di rendicontazione inviato periodicamente dai PSP utile alla successiva regolarizzazione contabile dei pagamenti;
- Fornire degli strumenti di backoffice per il monitoraggio delle transazioni, con la memorizzazione e la visualizzazione dei dati utili allo scopo.

Il servizio si articola nei seguenti moduli:

- Portale per il cittadino/impresa;
- Portale per l'ente Creditore, ove gli utenti possono caricare/scaricare le liste delle posizioni debitorie, e i pagamenti ricevuti.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati al portale dell'Ente creditore i referenti degli Enti che hanno la responsabilità del caricamento delle posizioni debitorie ed il controllo dei pagamenti effettuati da cittadini e

imprese.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio informatico è accessibile in modalità web all'indirizzo:

<https://pay.sistemapiemonte.it/epayweb>

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni. Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

L'accesso informatico al servizio *on-line* è disponibile h24 7x7.

Il servizio di assistenza è contattabile al seguente indirizzo e-mail: hd_PiemontePay@csi.it

PROGRAMMAZIONE

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

La programmazione è il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Il processo di programmazione, si svolge nel rispetto delle compatibilità economico-finanziarie e tenendo conto della possibile evoluzione della gestione dell'ente, richiede il coinvolgimento dei portatori di interesse nelle forme e secondo le modalità definite da ogni ente, si conclude con la formalizzazione delle decisioni politiche e gestionali che danno contenuto a programmi e piani futuri riferibili alle missioni dell'ente.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

DUP (Documento Unico di Programmazione)

Con il nuovo modello di gestione della contabilità pubblica introdotto dal D. Lgs. n. 118/2011 e s.m.i. "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42, la Città Metropolitana di Torino deve adottare il Documento Unico di Programmazione e ha necessità di uno strumento di supporto per la redazione della Sezione Operativa parte I.

Coge (Pianificazione e Controllo)

L'applicativo attualmente in gestione viene utilizzato per creare, gestire e rendicontare gli obiettivi di Peg ed ExtraPeg in capo alla Città Metropolitana di Torino. E' lo strumento utilizzato dall'ente per la produzione del Peg (piano esecutivo di gestione) degli obiettivi.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti che hanno fatto richiesta di abilitazione al servizio applicativo (oggi circa 62 utenti per DUP e i dipendenti di Città Metropolitana per Pianificazione e Controllo).

MODALITÀ DI ACCESSO

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

Servizio	Modalità di accesso
DUP	https://intranet.provincia.torino.it/iamperto/login.jsp?actionUrl=%2Fiamprto%2FAuthnEngine
Pianificazione e Controllo	http://appweb.provincia.torino.it/coge/jsp/peg/view/login.jsp

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, in rete protetta RUPAR Piemonte oppure attraverso Sistemapiemonte via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

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

Per la parte di portale di fatturazione elettronica l'accesso è su rete Internet attraverso il portale di servizi regionali: www.sistemapiemonte.it.

SERVIZI CONTABILI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

La contabilità finanziaria rileva informazioni atte a garantire un **controllo preventivo, concomitante e consuntivo** sul corretto utilizzo delle risorse e sul rispetto dei vincoli formulati in sede di previsione (logica autorizzatoria) oltre a garantire il mantenimento di condizioni di equilibrio finanziario (pareggio di bilancio).

A tal riguardo è possibile distinguere tre distinte fasi: **la fase di previsione, di gestione e di rendicontazione**.

La **fase di previsione** ha il compito di trasporre gli indirizzi degli organi politici in previsioni di spesa ed entrata mantenendo saldo il vincolo di equilibrio di bilancio; si contraddistingue per il carattere autorizzatorio in quanto determina i limiti agli impegni di spesa per l'esercizio successivo.

La **fase di gestione** è caratterizzata dalla rilevazione contabile dei fatti amministrativi (la cosiddetta "gestione del bilancio"), rilevazione che risulta normata e strettamente vincolata dall'iter da seguirsi per il pagamento delle spese e la riscossione delle entrate (fasi dell'entrata e della spesa).

La **rendicontazione** ha la finalità di rappresentare i risultati della gestione; si tratta di una rilevazione consuntiva che mette a sistema i risultati ottenuti durante la fase di gestione e ne permette il confronto con le indicazioni derivanti dalla fase preventiva.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

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

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

Per il 2017 l'Ente utilizzerà 2 sistemi (l'attuale sistema Tarantella per la chiusura del rendiconto 2016 e il nuovo sistema armonizzato Contabilia per la redazione del bilancio di previsione 2017-2019 e per la gestione dell'esercizio 2017).

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti che hanno fatto richiesta di abilitazione al servizio applicativo (oggi circa 300 utenti per Bilancio e Ragioneria e circa 15 per Tefa, oltre 100 per FE).

MODALITÀ DI ACCESSO

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

Servizio	Modalità di accesso
----------	---------------------

Bilancio e Ragioneria	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/contabilia-cmto.sistemapiemonte.it/siacruapp/home.do
Contabilità divisionale (Tefa)	https://intranet.provincia.torino.it/scdweb/ssl/loginPvto.do
Fatturazione Elettronica	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, in rete protetta RUPARPiemonte oppure attraverso Sistemapiemonte via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

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

Per la parte di portale di fatturazione elettronica l'accesso è su rete Internet attraverso il portale di servizi regionali www.sistemapiemonte.it.

SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

La gestione del patrimonio è una problematica complessa che va ben oltre la gestione fisica degli immobili; un immobile, sia esso di natura residenziale, commerciale, scolastica, produttiva o terziaria, è un oggetto all'interno del quale sono svolte attività diversificate: abitazione, lavoro, cultura, gioco, attività socio-assistenziali, manutenzioni. Le funzioni che interagiscono nel *management* di un edificio sono molteplici e vanno dalla gestione inventariale e patrimoniale di edifici e impianti fino alla manutenzione degli stessi. Tali funzioni sono inoltre abilitanti per i processi di valutazione ed organizzazione di acquisizione e dismissione di proprietà.

Nell'accezione oggi più comunemente utilizzata, per *Facility Management* (FM) si intende principalmente tutto ciò che afferisce alla gestione di edifici e loro impianti. L'obiettivo primario del FM è il coordinamento dello spazio fisico di lavoro con le risorse umane e l'attività propria dell'azienda.

Il Sistema Informativo a supporto del FM deve, pertanto, essere in grado di fornire a tutti i diversi soggetti coinvolti nella gestione del patrimonio le informazioni necessarie e garantire la copertura dei diversi processi.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

I servizi erogati all'Ente sul tema riguardano:

- Gestione inventariale e patrimoniale: censimento e la gestione dei beni mobili di cui l'Ente è in possesso; si abbina a questo censimento anche la componente contabile di calcolo del valore e della redazione dello stato patrimoniale;
- Gestione delle reti tecnologiche: censimento e gestione delle utenze di energia elettrica, acqua potabile, gas, teleriscaldamento, telefonia, informatica distribuita di cui i beni immobili dell'Ente sono fruitori, e la gestione delle relative fatture.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Utenti interni all'Ente, del servizio Acquisti e provveditorato e del servizio Logistica.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi applicativi è garantito via web attraverso i canali tematici del sito istituzionale, dell'intranet o tramite applicazioni *client-server* dedicate; le basi dati sono disponibili sui dischi condivisi dell'Ente.

Servizio	Modalità di accesso
Inventario Beni mobili	http://ttafarm.reteunitaria.piemonte.it/tarantella/
Gestione Bollette Utenze	http://vsprov.provincia.torino.it:8585/utenze/index.html

I servizi sono accessibili da *browser web* con gestione *standard* di autenticazione/profilazione.

Il servizio di assistenza è contattabile via *e-mail* all'indirizzo hd_cmtto_patrimonio@csi.it

MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'accesso informatico ai servizi *on-line* è disponibile h24 7x7.

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Indirizzo di posta elettronica: hd_cmtto_patrimonio@csi.it

SERVIZI FORMATIVI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Dal 2004 il CSI Piemonte ha ampliato la propria offerta di servizi verso la Pubblica Amministrazione, il territorio, i cittadini e le imprese attraverso l'attivazione di un centro di formazione per l'e-government con l'obiettivo di supportare l'aggiornamento e l'innovazione tecnologica per il Life Long Learning. I servizi di formazione offerti prevedono la progettazione ed erogazione di attività di addestramento, formazione, informazione/sensibilizzazione e change management – in aula, e-learning, mobile learning e blended learning e attraverso l'uso dei social media – mirate a ridurre l'esclusione digitale e diffondere le conoscenze ICT di base, garantire una formazione continua ai professionisti ICT, diffondere le competenze digitali presso il mondo produttivo, con particolare riferimento al settore pubblico, al mondo sanitario e al mondo della scuola.

In questo ambito di servizio sono incluse tutte le attività necessarie ad assicurare la disponibilità delle piattaforme e dei sistemi informativi utilizzati per supportare l'erogazione dei percorsi formativi e addestrativi, in aula e online, e la governance del processo formativo complessivo, in termini di ambienti di apprendimento e di gestione.

I servizi formativi fanno riferimento ad attività di formazione in aula, attività di formazione in rete e ad attività di gestione del processo di formazione e sono volte al consolidamento delle competenze dei target di utenza sopra descritti.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Formazione

Il servizio prevede il supporto formativo erogato all'amministratore della piattaforma **e-LDe** per la gestione dei corsi a catalogo, la definizione dei target di riferimento, il supporto all'erogazione (in termini di tutoraggio) e al monitoraggio delle attività didattiche.

Gestione operativa applicazioni

Il servizio di gestione operativa applicazioni prevede la gestione della piattaforma Moodle del Cliente, denominata **e-LDe**, e la messa a disposizione di un catalogo corsi online predefinito.

Il servizio prevede la gestione dell'istanza personalizzata della piattaforma **e-LDe**, ospitata in hosting presso la server Farm di CSI, per gli aspetti tecnici, funzionali ed architetturali, in riferimento ad una configurazione standard concordata in base al numero totale di utenti concorrenti e naviganti.

La gestione del processo di iscrizione ai corsi online a catalogo e il caricamento sulla piattaforma, così come le attività di tutoraggio nei confronti dei partecipanti sono infatti svolte da personale interno all'ente e CSI Piemonte garantisce le azioni di assistenza ai soli amministratori della piattaforma **e-LDe**. Eventuali personalizzazioni di corsi presenti a catalogo a fronte di richieste specifiche del Cliente ricadono nell'ambito di PTE ad hoc.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è rivolto ai soli utenti amministratori dell'Ente Città Metropolitana.

Il sistema è accessibile a tutti gli utenti iscritti nella piattaforma.

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni

richiesta di supporto o di informazione è possibile scrivere all'indirizzo di posta elettronica:

formazione.piemonte@csi.it

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

<http://www.e-lde.it/>

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Le attività vengono erogate da remoto e in presenza quando richiesto e concordato con l'Ente.

SERVIZI PER LA SMART GOVERNANCE

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

I servizi per la smart governance offrono sistemi e servizi volti a supportare l'Ente nel complesso quadro della società della conoscenza e nel processo di pianificazione e di decision-making, laddove sono coinvolti sistemi complessi e ambiti trasversali: nelle attività di controllo direzionale e di governo del patrimonio informativo, nei servizi statistici cross dominio, nel presidio delle iniziative strategiche per la società dell'informazione, nel monitoraggio dell'evoluzione delle performances connesse al digitale.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Le attività che il CSI-Piemonte svolge all'interno dei servizi per la smart governance possono essere riassunte nei seguenti specifici contesti:

- la realizzazione di sistemi di **controllo direzionale**, che favoriscono un approccio sistemico e una visione integrata dell'attuazione delle politiche degli enti, al fine di valutare l'andamento degli interventi, individuare eventuali criticità e suggerire opportune correzioni in tempo utile. I servizi e gli interventi progettuali sono caratterizzati dalla costruzione di insiemi di indicatori chiave, fruibili, immediati e facili da utilizzare, costruiti a partire dalle informazioni già presenti nei diversi sistemi applicativi in uso, opportunamente correlate e sintetizzate;
- l'esposizione di servizi statistici basati su sistemi di **indicatori trasversali** in grado di rielaborare i dati, tassello indispensabile per restituire informazioni utili a rappresentare e analizzare, da diverse angolature, i fenomeni esaminati per un territorio di riferimento;
- il supporto al governo del patrimonio informativo degli Enti, tramite servizi di **catalogazione e metadatazione delle base dati** necessari a operazioni continue di razionalizzazione, **valorizzazione** e ottimizzazione dei Sistemi Informativi.

Di seguito le funzionalità del complessivo servizio Applicativo a partire dalle soluzioni applicative che le erogano.

- Sistema Integrato di misurazione delle attività dell'ente (SIMISU) - sistema di controllo direzionale dei servizi in carico all'ente, che offre:
 - una visione sintetica dell'andamento dell'ente;
 - percorsi di analisi volti a facilitare la valutazione e il controllo delle attività in itinere;
 - un maggiore livello di fruibilità delle informazioni, grazie alle funzionalità di export;
 - una rappresentazione grafica evoluta per l'analisi sintetica dei dati;
 - facilità di utilizzo delle informazioni, fornite in maniera semplice e comprensibile anche per una fascia di utenti non tecnica.

Il sistema è un ampio cruscotto direzionale che permette di monitorare l'utilizzo delle risorse finanziarie e umane, il raggiungimento degli obiettivi, la gestione delle opere pubbliche, supportando sia la Dirigenza, fornendo reportistica di alto livello utile nella valutazione delle attività svolte e nell'individuazione di eventuali azioni correttive, sia i livelli più operativi, fornendo precise e dettagliate informazioni.

Le informazioni fornite dall'applicativo sono integrate ed univoche e derivano dall'unione di dati che provengono dagli archivi di diversi applicativi gestionali: il sistema, infatti, permette di integrare i dati provenienti dalle principali procedure informatiche dell'Ente, in particolare:

- Bilancio, Lavori Pubblici, Pianificazione e Controllo, Oracle Human Resource, Contratti, Delibere, Atti on line, Osservatorio Regionale delle Opere Pubbliche;
- Statistiche demografiche: è la raccolta degli indicatori demografici secondo specifiche viste analitiche, con il dettaglio dei singoli comuni della Città Metropolitana di Torino;
- Weblog – statistiche di accesso ai portali istituzionali: produce statistiche e reportistica sugli accessi ai siti Internet istituzionali della Città Metropolitana di Torino;
- Information Directory: catalogo del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale (patrimonio applicativo e basi dati). Strumento con back-office per inserimento metadati, e front-end con motore di ricerca e navigazione per Ente e Argomento. Offre la possibilità di navigare all'interno delle relazioni tra oggetti, e di consultare i metadati delle tavole e colonne delle basi dati.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I servizi sono utilizzati dai funzionari della Città Metropolitana di Torino, e, per gli applicativi ad accesso libero, da tutti gli stakeholders cui sono rivolti.

MODALITÀ DI ACCESSO

Servizio	Modalità di accesso
Sistema Integrato di misurazione delle attività dell'ente (SIMISU)	Intranet Città Metropolitana di Torino
Statistiche demografiche	http://www.cittametropolitana.torino.it/stadeweb/Home.do
Weblog – statistiche di accesso ai portali istituzionali	Intranet Città Metropolitana di Torino
Information Directory	Front End Città Metropolitana http://infodir.provincia.torino.it/mrmotric/searchidir?qu_ruoliPubblici_idr=6&qu_type=obj&isoptimized=on&public=true&xsl=areesp3&type=search&term_query=
Infodir – Back-office	https://intranet.ruparpiemonte.it/midr/mostraIdentifUtIride.do

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni. Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

I **servizi informatici** sono disponibili h24 7x7.

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Indirizzo di posta elettronica: sistemidigoverno@csi.it

SERVIZI PER L'ENERGIA

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

A partire dal 15 ottobre 2014 è attivo il nuovo Catasto Regionale degli Impianti Termici, che consente di organizzare in modo unitario i dati relativi agli impianti termici e di favorire l'attività di ispezione sugli impianti stessi in tutto il territorio regionale. Il nuovo sistema informativo, che ha sostituito il precedente SIGIT, permette agli operatori degli impianti termici di adempiere agli obblighi amministrativi e alle autorità competenti di organizzare le attività relative alle ispezioni sugli impianti termici, in coerenza con il DPR 74/2013. Inoltre consente anche ai cittadini, attraverso l'accesso via *web*, di verificare la situazione del proprio impianto e ottenere tutte le informazioni in materia di impianti termici ed efficienza energetica.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Attraverso il **CIT** (Catasto Impianti Termici) i soggetti preposti registrano le comunicazioni destinate alle Autorità Competenti, specificando i dati tecnici dell'impianto e quelli anagrafici del manutentore incaricato del controllo e del responsabile.

Il CIT è stato realizzato da Regione Piemonte e viene utilizzato da Città Metropolitana di Torino e dalle Province piemontesi a supporto dei controlli sugli impianti.

Sono inoltre in uso servizi web di consultazione aperti a tutti i cittadini e relativi agli impianti a fonte rinnovabile dislocati sul territorio (Fonti Rinnovabili GIS), e per la stima del potenziale solare delle coperture degli edifici Portale Solare).

CIT - Catasto Impianti Termici

Il CIT gestisce l'archiviazione della documentazione relativa ai controlli periodici e alle ispezioni effettuate sugli impianti termici in esercizio sul territorio regionale.

Il catasto permette, in particolare, la registrazione di tutti i documenti (schede identificative del libretto di impianto, rapporti di controllo di efficienza energetica, comunicazioni nomina terzi responsabili, etc.) e dei relativi dati da inviare alle autorità competenti da parte dei soggetti preposti ai sensi dalla normativa vigente (DM 10 febbraio 2014 e s.m.i.).

Tutti i documenti inseriti nel CIT sono collegati all'impianto e archiviati affinché siano disponibili per le Autorità Competenti e per i responsabili degli impianti termici, in relazione alle loro differenti funzioni e per tutti gli scopi previsti dalla normativa.

Il CIT, inoltre, permette il caricamento dei dati forniti dai distributori di combustibile secondo gli standard fissati dalla Regione Piemonte in attuazione delle disposizioni statali vigenti.

I soggetti che possono accedere, a vario titolo, al Catasto sono i seguenti:

- Installatori;
- Manutentori;
- Terzi responsabili;
- Regione Piemonte;
- Autorità competenti della PA;
- Ispettori;
- Responsabili di impianto (proprietari, occupanti, amministratori);
- Amministratori di condominio;
- CAT (Centri di Assistenza Tecnica per l'Artigianato);
- Distributori di combustibile.

I profili previsti sul sistema CIT sono i seguenti:

- **INSTALLATORE:** impresa specializzata nella messa in opera dell'impianto;
- **MANUTENTORE:** impresa specializzata nella manutenzione di un impianto esistente;
- **RESPONSABILE:** la persona fisica (no impresa) responsabile di un impianto in qualità di proprietario, occupante o amministratore;
- **RESPONSABILE IMPRESA:** la persona giuridica (impresa) responsabile di un impianto in qualità di proprietario, occupante o amministratore;
- **TERZO RESPONSABILE:** la persona giuridica che, essendo in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e comunque di capacità tecnica, economica e organizzativa adeguata al numero, alla potenza e alla complessità degli impianti gestiti, è delegata dal RESPONSABILE/RESPONSABILE IMPRESA (proprietario o amministratore) ad assumere la responsabilità dell'esercizio, della conduzione, del controllo, della manutenzione e dell'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici;
- **VALIDATORE:** funzionario della PA responsabile della ricezione dei rapporti di controllo redatti ed inviati dai tecnici;
- **ISPETTORE:** funzionario il cui compito è quello di eseguire ispezioni e verifiche sugli impianti;
- **CONSULTATORE:** persona fisica autorizzata alla sola consultazione dei dati contenuti nel CIT;
- **DISTRIBUTORE:** impresa che si occupa della distribuzione di carburante sul territorio;
- **CAT:** Centri di Assistenza Tecnica per l'Artigianato che, se incaricati dalle imprese di Manutenzione/Installazione, possono operare per conto di queste ultime.

Impianti a Fonte rinnovabile e Portale Solare

Servizi web di consultazione aperti a tutti i cittadini: Fonti Rinnovabili Gis – relativo agli impianti a fonte rinnovabile dislocati sul territorio provinciale, e Portale Solare - per la stima del potenziale solare delle coperture degli edifici.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Funzionari dell'ente che si occupano dei controlli sugli impianti termici.

Cittadini.

MODALITÀ DI ACCESSO

I servizi sono accessibili da *browser web* con gestione *standard* di autenticazione/profilazione.

Il servizio Fonti Rinnovabili Gis e Portale solare sono ad accesso libero.

Il servizio di assistenza è contattabile via *e-mail* all'indirizzo: hd_energia@csi.it .

MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'accesso informatico ai servizi *on-line* è disponibile h24 7x7.

Il servizio di Assistenza, è raggiungibile ai seguenti riferimenti:

- Telefono: 011-0824848;
- Indirizzo di posta elettronica: hd_energia@csi.it

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00	-

TRASPORTI

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Per l'Ente Città Metropolitana, i Servizi IT per i Trasporti sono svolti (anche in presidio) in forma unitaria ed in sinergia con quelli dei Servizi IT di Governo e gestione del territorio, per questo motivo la descrizione relativa a questo paragrafo è la stessa di questi Servizi IT.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi per il Territorio" sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse:

- **Gestione Scuole Guida e degli Studi di Consulenza automobilistica (SAOG):** Le autoscuole, che hanno per scopo l'educazione stradale, l'istruzione e la formazione dei conducenti di veicoli a motore, sono soggette a vigilanza amministrativa e tecnica da parte delle Province. Per poter esercitare l'attività di autoscuola occorre presentare alle Province una Segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) previo possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Il supporto nel servizio di vigilanza e di autorizzazione svolto dagli enti competenti si eroga attraverso applicativi relativi sia alle Scuole guida che agli Studi di consulenza. Le principali funzionalità riguardano la gestione delle scuole guida, titolari, istruttori, degli studi di consulenza, delle patenti nautiche (anagrafiche, istanze di richiesta autorizzazioni ecc...).
- **Officine di revisione e Officine di controllo gas di scarico:** Il [Decreto Legislativo 30 aprile 1992 n. 285](#) "Nuovo Codice della Strada" stabilisce che le revisioni periodiche dei veicoli a motore capaci di contenere al massimo 16 persone compreso il conducente, ovvero con massa complessiva a pieno carico fino a 3,5 tonnellate, possono essere effettuate da imprese di autoriparazione che svolgono la propria attività nel campo della meccanica e motoristica, carrozzeria, elettrauto e gommista ovvero da imprese che, esercitando in prevalenza attività di commercio di veicoli, esercitano altresì, con carattere strumentale o accessorio, l'attività di autoriparazione. Le revisioni possono inoltre essere effettuate da consorzi o società consortili, anche in forma cooperativa, appositamente costituiti tra imprese iscritte ognuna almeno in una diversa sezione del medesimo registro, in modo da garantire la copertura di tutte e quattro le suddette attività. Il [Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 112](#) ha attribuito alle Province la competenza per il rilascio dell'autorizzazione per l'esecuzione delle revisioni. Il supporto nel servizio di vigilanza e di autorizzazione svolto dagli enti competenti si eroga attraverso moduli applicativi relativi sia alle Officine di revisione che alle Officine di controllo dei gas di scarico. Vengono gestiti i dati relativi al rilascio delle autorizzazioni (anagrafica officine, tracciatura dell'iter di autorizzazione, stampe riepilogative ecc.).
- **Servizio WEB di consultazione Scuole Guida e Officine (SAOWEB):** Consente la ricerca, consultando gli archivi delle amministrazioni preposte, relativamente ad informazioni di pubblica utilità concernenti le Scuole Guida, le Agenzie per le pratiche automobilistiche, le Officine per la revisione degli autoveicoli e le Officine per il controllo dei gas di scarico.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutto il personale della Città Metropolitana di Torino che richiede l'abilitazione ad accedere ai servizi forniti.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi previsti nel presente allegato è garantito per quanto riguarda quelli applicativi via web attraverso l'intranet dell'Ente.

Servizio	Modalità di accesso
Trasporti	Dalla INTRANET del sito della Città Metropolitana di Torino.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Le soluzioni disponibili prevedono l'erogazione in modalità ASP, in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione. Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente.

I servizi sono erogati attraverso l'intranet della Città Metropolitana.

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

**ALLEGATO TECNICO II
ALLA CONVENZIONE PER GLI
AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI PIEMONTE PER LA
PRESTAZIONE DI SERVIZI IN REGIME DI ESENZIONE IVA**

**SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E DEI
POSTI DI LAVORO**

ANNO 2018-2020

SOMMARIO

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. PERIODO DI EROGAZIONE**
- 3. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE**
 - 3.1 ORARI E RIFERIMENTI**
 - 3.2 PRESIDIO**
- 4. LIVELLI DI SERVIZIO**
- 5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI**
- 6. SERVIZI IT**
 - 6.1 SERVIZI IT – GOVERNO**
 - 6.2 SERVIZI IT – ASSET, COMPLIANCE E SECURITY MANAGEMENT**
 - 6.3 SERVIZI IT – SUPPORTO SPECIALISTICO**
 - 6.4 SERVIZI IT – SERVIZI AD-HOC**
- GESTIONE RETE DATI**
- GESTIONE RETE FONIA**
- FORNITURA LINEE DATI**
- 7. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI**
 - 7.1 POSTA ELETTRONICA E SERVIZI DI COMUNICAZIONE UNIFICATA**
 - 7.2 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**
- 8. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALE**
 - 8.1 SERVIZI DI SERVER FARM ENTERPRISE**
 - 8.2 SERVIZI DI DATA CENTER**
- CO-LOCATION IN DATACENTER PRIMARIO E SECONDARIO**
- SERVIZIO DI MONITORAGGIO SERVER E APPLICATIVI**
- SERVIZI DATACENTER – SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT - VOLUMI**

**SERVIZI DATACENTER – SERVIZI DI MESSA A DISPOSIZIONE SERVER FISICO -
VOLUMI**

SERVIZI DATACENTER – SERVIZI DI GESTIONE SERVER - VOLUMI

SERVIZIO STORAGE DI RETE

SERVIZI DATACENTER – SERVIZI DI STORAGE - VOLUMI

SERVIZI DI BACKUP ENTERPRISE

BACKUP GOLD

SERVIZI DATACENTER – SERVIZI DI BACKUP ENTERPRISE - VOLUMI

8.3 SERVIZI DI CLOUD

VIRTUAL DATACENTER

GESTIONE SISTEMISTICA SERVER CLOUD

GESTIONE SICUREZZA VPC

SERVIZIO DI MESSA A DISPOSIZIONE SERVER VIRTUALI

SERVIZIO STORAGE AS A SERVICE

BACKUP AS A SERVICE

JBOSS AS A SERVICE

MYSQL AS A SERVICE – VERSIONE COMMERCIALE

POSTGRESQL AS A SERVICE – VERSIONE COMMERCIALE

ORACLE DBMS – HIGH PERFORMANCE AS A SERVICE

SERVIZIO DI CONDIVISIONE FILE

SERVIZI CLOUD - VOLUMI

8.4 SERVIZI DI RETE E SICUREZZA ICT

IDENTITÀ DIGITALE E PROFILI DI ACCESSO

8.5 Servizi di End-Point Management

INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce l'*Allegato tecnico II* alla “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” in cui è indicato il perimetro di gestione dei servizi commissionati dall’Ente relativamente alla gestione dell’infrastruttura e dei posti di lavoro.

Periodo di Erogazione

Il servizio viene erogato dal 01/01/2018 al 31/12/2020

Documenti e riferimenti

- “*Catalogo e Listino dei servizi del CSI*” e relativo Allegato “*Livelli di servizio*” (testo approvato dal CdA del CSI Piemonte **il 13 aprile 2017**);

modalità per L’assistenza all’utenza dell’ente

Per ogni servizio descritto nei seguenti capitoli e per ogni voce di catalogo è possibile contattare l’assistenza di primo livello del CSI-Piemonte per richiedere supporto o per inoltrare una segnalazione.

Orari e riferimenti

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

LUNEDÌ - VENERDÌ
08.00 – 18.00

Il numero di telefono da chiamare è unico per tutte le segnalazioni ed è il **011-0824567**.

Fuori dagli orari di servizio o nei casi in cui gli operatori fossero tutti occupati o indisponibili è sempre possibile scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati.

Per tutti gli Ambiti previsti nel presente allegato la casella mail a cui fare riferimento è la seguente:

HD_PDL_PRTO@csi.it

PRESIDIO

Qualora, al fine di migliorare l’erogazione dei servizi sia previsto un presidio, il CSI concorda con la Città Metropolitana, le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali, ove possibile, devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire, e la sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

livelli di servizio

Sono nel seguito specificati gli indicatori, tra quelli elencati nel documento “Allegato Livelli di servizio” del Catalogo e Listino CSI, che saranno forniti periodicamente all’Ente.

Nella tabella seguente sono riportati i Livelli di Servizio che si applicano nell’ambito dei Servizi richiesti in CTE:

Servizio IT / Piattaforma	Indicatore attività di Servizio
Customer Service Desk	ACCTRA - Numero chiamate abbandonate in coda
Servizi di End Point Management	STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL
Posta Elettronica	DSPPEL - Tempo di disponibilità della Posta Elettronica
Posta Elettronica	DSPPEC - Tempo di disponibilità della Posta Elettronica Certificata

Il periodo di osservazione per il calcolo degli indicatori e conseguentemente di produzione della reportistica sotto indicata è stato concordato in **3 (tre) mesi**. Al termine di ogni periodo di osservazione verrà trasmesso all’Ente un rapporto consuntivo con la reportistica (indicatori/volumi).

Il documento di rendicontazione tecnica sarà composto da una prima sezione riportante i volumi delle richieste utente conteggiate per Servizio IT, Servizi di Piattaforma Applicativa e Servizi di Piattaforma Infrastrutturale. Nella seconda sezione del documento saranno riportate invece le misurazioni degli indicatori sui Livelli di Servizio, che saranno espone, per ognuno, in tre modalità:

- misurazione Trimestrale della Stratificazione tempi di chiusura in fasce orarie
- misurazione Annuale della Stratificazione tempi di chiusura in fasce orarie
- misurazione Soglia e Target raggiunto per ogni periodo di rendicontazione

La descrizione completa dei parametri e algoritmi di calcolo degli indicatori è consultabile nel documento “Allegato Livelli di servizio” del Catalogo e Listino CSI.

Servizi IT

Con riferimento al Catalogo dei Servizi, i Servizi IT Infrastrutturali previsti dalla convenzione sono i seguenti:

Servizio IT	Voce di listino
Servizi IT	Governo
Servizi IT	Asset, Compliance e Security Management
Servizi IT	Supporto Specialistico
Servizi IT	Servizi ad Hoc

Servizi IT – Governo

Nell'ambito infrastrutturale il servizio si articola in seguenti attività:

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.

Servizi IT – Asset, Compliance e Security Management

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- Asset Management: attività di raccolta, mantenimento e reporting delle informazioni sugli asset in uso, anche al fine di supportare l'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. L'attività è organizzata 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.

Servizi IT – Supporto Specialistico

Le attività consistono nel fornire diretto supporto al referente del sistema informativo interno all'ente, sia di carattere consulenziale per avvio di nuove iniziative sia di carattere operativo sui servizi erogati.

I servizi descritti di seguito non sostituiscono le eventuali chiamate o richieste che pervengono al servizio di Help Desk, anzi le integrano e supportano eventuali criticità bloccanti per l'ente stesso.

L'ambito in cui viene svolta l'attività è definito e concordato con l'ente e prevede la disponibilità di personale con profilo coerente con quanto richiesto

Nell'ambito infrastrutturale il servizio si articola in seguenti attività:

Supporto specialistico Infrastrutturale

CSI Piemonte fornisce un supporto alla progettazione relativa ai servizi infrastrutturali, che include:

- Analisi delle esigenze del Cliente in ambito infrastrutturale.
- Supporto tecnico e specialistico in ambito sistemistico infrastrutturale.
- Supporto all'Ente in caso di problematiche infrastrutturali interfacciandosi con le aree aziendali coinvolte.
- Interfaccia tra l'Ente e suoi fornitori esterni coinvolti nell'erogazione di servizi infrastrutturali
- Analisi requisiti e valutazione impatti in caso di inserimento di nuove componenti software o evoluzione delle esistenti, propedeutiche al deploy sull'infrastruttura dell'Ente.

Il Supporto Specialistico permette inoltre di fornire valutazioni periodiche circa le evoluzioni in ambito sistemistico/infrastrutturale in modo da porre l'Ente in condizione di valutare la portata degli eventuali interventi per l'aggiornamento delle proprie strutture infrastrutturali.

Il supporto specialistico dedicato sarà svolto sia "on-site" sia da remoto.

Supporto specialistico operativo per sicurezza ICT

Nell'ambito del supporto specialistico sulla sicurezza nel corso dell'anno verrà svolta sia una sessione di Vulnerability Assessment per una completa identificazione delle minacce sia la produzione della reportistica relativa alla navigazione Internet.

Gli obiettivi principali del Vulnerability Assessment sono:

- **identificare le vulnerabilità della rete e i sistemi;**

- **provvedere affinché la sicurezza perimetrale sia correttamente configurata;**
- **aggiornare opportunamente i sistemi;**
- **gestire correttamente l'infrastruttura ed evitare anomalie.**

Il risultato finale dell'attività consiste in un documento tecnico, nel quale vengono evidenziate le problematiche riscontrate sia attraverso l'analisi 'a tavolino' con il cliente e sia attraverso una fase di scansioni e attacchi simulati. Nel documento vengono inoltre evidenziate le principali contromisure da adottare.

Nell'ambito del servizio di accesso a internet, l'Ente ha adottato un sistema di filtering, Forcepoint, per proteggere la navigazione in rete **dei propri utenti interni** da accessi a siti non di interesse dell'Ente medesimo: tale filtro consente di individuare di volta in volta gli accessi non desiderati e inserirli in un apposito elenco di accessi da rifiutare e permette anche di produrre statistiche mensili, relative all'uso che il Personale dell'Ente fa dei collegamenti alla rete Internet: questa attività (svolta in piena coerenza con i disposti delle vigenti leggi ed in particolare il DLgs. 196/03 e lo Statuto dei Lavoratori) prevede di essere integrata nel tempo di ulteriori servizi a garanzia di un uso lecito ed istituzionale dei collegamenti a disposizione.

A seguito dell'attività di "Personalizzazione filtri navigazione web e attività di monitoraggio utenze con estrazione dati e reportistica relativa" sono individuati e concordati con l'Ente un sottoinsieme di report standard tra questi disponibili:

- **"Top Categories by Internet Browse Time"**: Istogramma delle dieci categorie con tempo di navigazione più elevato
- **"Summary of Internet Browse Time by Category"**: Tempo totale di navigazione suddiviso per categorie
- **"Corporate Risk Summary"**: Istogramma del traffico verso le categorie ritenute a rischio
- **"Top Categories by Internet Browse Time - Productivity Loss"**: Istogramma delle dieci categorie con tempo di navigazione più elevato appartenenti alla macrocategoria Productivity Loss
- **"Top Destinations by Hits - Legal Liability"**: Istogramma delle dieci URL più visitate appartenenti alla macrocategoria Legal Liability
- **"Top Destinations by Hits - Security Risk"**: Istogramma delle dieci URL più visitate appartenenti alla macrocategoria Security Risk

Si rende necessario un aggiornamento mensile dei parametri necessari alla generazione di tali Report al fine di produrre evidenze coerenti con la realtà dinamica dell'Ente. I parametri sui quali si andrà ad operare saranno:

2. modifiche del gruppo di utenti sul quale generare i Report.
3. eventuale modifica delle categorie, dovuto a variazioni nelle regole di filtro.

Supporto specialistico Gestione Utenze

Il supporto specialistico di gestione utenze infrastrutturali include le seguenti attività che vengono svolte presso la sede della Città Metropolitana:

- Creazione e cancellazione delle utenze PSNET/LDAP
- Profilazione delle utenze
- Attività di reset password

- Gestione asset dell'Ente e asset Remedy
- Creazione delle aree sugli share di rete e relative profilazioni di accesso

Tali attività vengono svolte dalla figura professionale "Addetto al servizio".

A queste si aggiungono attività professionali svolte da personale CSI erogate presso l'ente stesso, così come concordato. In particolare viene fornito diretto supporto al referente del sistema informativo interno all'ente, per la verifica dei servizi erogati, nonché per individuare le strategie e coordinare progetti specifici inerenti alle postazioni di lavoro. La figura professionale coinvolta è "Analista di Business".

Tale servizio non sostituisce le attività di accoglienza e tracciatura e di assistenza remota effettuate al contact center, ma si occupa della risoluzione delle problematiche o richieste in caso in cui non siano risolvibili da remoto o telefonicamente.

Servizi IT – Servizi AD-HOC

Gestione rete dati

Il servizio di Gestione LAN consiste di tutte quelle attività necessarie a garantire il governo ed il buon funzionamento della rete locale dell'Ente, partendo dal controllo centralizzato (monitoraggio), al servizio di accoglienza e tracciatura (Call Center), all'analisi e la diagnosi dei malfunzionamenti, alla gestione dei "change" di configurazione ed all'aggiornamento della configurazione della rete.

Il Servizio è completato dalla Manutenzione hw degli apparati.

In particolare il processo può essere suddiviso nelle fasi di:

- **Configuration Management:** è il servizio che si occupa della definizione e gestione della documentazione relativa agli schemi di indirizzamento IP, all'architettura della LAN e delle sue componenti. Il servizio comprende il salvataggio periodico (giornaliero o settimanale) e l'archiviazione di tutte le configurazioni degli apparati di rete.
- **Fault Management:** si occupa del controllo attivo della rete mediante SW di monitoraggio, che periodicamente verifica la raggiungibilità degli apparati LAN dell'Ente. A fronte degli allarmi di criticità da parte del sistema di fault management saranno innescate le procedure di Problem Management.
- **Problem Management:** Il servizio, che può essere attivato direttamente dalla fase di "Fault Management" o dall'Ente attraverso i consueti canali del Call Center, prevede:
 - Segnalazione e ricezione di allarmi provenienti dal Fault management;
 - Identificazione del problema;
 - Registrazione del problema;
 - Diagnosi del problema;
 - Aggiornamento dell'evoluzione del problema verso cliente;
 - Determinazione della soluzione;
 - Soluzione e comunicazione della chiusura problema.

- **Change Management:** è l'attività di pianificazione, test, coordinamento, implementazione e monitoring delle modifiche eseguite sugli apparati di LAN dotati di funzionalità software avanzate. Rientrano in queste attività:
 - Attivazioni/migrazione/cancellazione di porte utente
 - Definizione e associazione di porte utente in domini di VLAN
 - Settaggio di politiche di QoS per il trasporto ottimale del traffico VoIP (ove necessario)
 - (Ove applicabile) politiche di sicurezza per la separazione logica delle aree di segregazione IP (VLAN) e per il traffico VoIP
 - Configurazione nuovi piani di indirizzamento sugli apparati e sul server DHCP
 - Configurazioni di reti WIFI per l'accesso alle procedure aziendali (Wifi Dipendenti).

Il servizio di gestione LAN include un presidio tecnico on-site che viene configurato in base alle esigenze ed al perimetro economico concordato con il SIT ed è composto da risorse dedicate distaccate presso il cliente con competenze adeguate per svolgere le seguenti attività:

- Assistenza on-site per problematiche relative l'infrastruttura di rete LAN
- Attivazioni, traslochi e riconfigurazioni di attacchi di rete dati
- Installazioni o dismissioni di apparati di rete LAN
- Attività di permuta di fonia e dati lato utente e lato permutatore

Servizio di WiFi Area Ospiti

Nell'ambito della Gestione LAN, viene erogato il Servizio di accesso WiFi con autenticazione "area ospiti"

- Il servizio è erogato presso le sedi della Città Metropolitana di Torino ove è già presente l'infrastruttura wifi.
- Il traffico degli utenti ospiti è convogliato verso il Centro Servizi tramite opportuni router gateway di interconnessione.
- Sull'infrastruttura dati dell'Ente, è stata configurata una apposita VLAN per isolare il traffico del servizio wifi da quello degli utenti.
- Il servizio mette a disposizione il portale di autenticazione e di auto-registrazione. Gli utenti possono registrarsi specificando il proprio numero di cellulare ed effettuando una chiamata a costo zero verso il numero telefonico del servizio. Il sistema verifica che il numero chiamante coincida con il numero di cellulare specificato in fase di registrazione e autorizza all'accesso l'utente. Tale metodo di registrazione garantisce la tracciatura e l'identificazione degli utenti che accedono al servizio pur richiedendo una procedura di registrazione rapida e automatica.

Manutenzione apparati di rete

Il servizio di manutenzione garantisce il ripristino di tutte le funzionalità degli apparati di rete della Città Metropolitana di Torino, a fronte della rilevazione di un guasto HW o malfunzionamento SW del S.O. degli apparati.

Il servizio include la riparazione o sostituzione di componenti HW guaste e/o l'eventuale installazione di patch correttive rilasciate dal produttore per la risoluzione di problematiche software.

Manutenzione impianto di cablaggio

Il servizio include le attività di:

- ripristino del cablaggio rame di fonia e dati in caso di guasti o malfunzionamenti fino alla presa utente;
- nuove attivazioni e/o spostamenti di punti rete doppi di distribuzione orizzontale fino ad un massimo di 15 punti rete doppi all'anno, in categoria 5e o 6 a seconda delle caratteristiche della rete dati del sito da cablare.

Le richieste di nuove attivazioni e/o spostamenti di punti rete dovrà essere inoltrata al CSI-Piemonte almeno con una settimana di anticipo rispetto alla data di esecuzione.

CSI Piemonte fornisce inoltre un supporto alla progettazione relativa ai servizi ed all'infrastruttura di rete, che include:

- Analisi delle esigenze del Cliente nell'ambito delle TLC.
- Supporto tecnico e specialistico nella definizione delle specifiche e requisiti di progetto.
- Supporto progettuale, al fine di rendere possibile l'introduzione di nuove tecnologie, che meglio si adattano alle esigenze attuali ed agli obiettivi futuri, integrando e sviluppando le opportunità offerte dal mercato ICT.
- Stesura della documentazione di progetto preliminare.
- Realizzazione di studi di fattibilità o prototipi

Il Supporto Specialistico permette inoltre di fornire valutazioni periodiche circa le evoluzioni in ambito rete e fonia in modo da porre l'Ente in condizione di valutare la portata degli eventuali interventi per l'aggiornamento delle proprie strutture di telecomunicazione.

Gestione rete fonia

Il servizio VoIP erogato alla Città Metropolitana di Torino si articola sulle seguenti componenti:

- Servizio di telefonia su IP basato sulla soluzione Open Source SipXecs
- Gestione dell'infrastruttura fonia pre-esistente installata presso le sedi della Città Metropolitana di Torino
- Gestione accounting del sistema telefonico

Servizio di telefonia su IP su soluzione Open Source

Il servizio descritto al presente paragrafo si colloca nell'ambito del progetto di evoluzione dell'infrastruttura telefonica dell'ente. Tale progetto prevede la graduale migrazione sul nuovo servizio di telefonia su IP erogato dal CSI Piemonte e basato sulla soluzione Open Source SipXecs.

Il servizio è erogato in **Modalità Hosted Gestita**: infrastruttura core ospitata presso la server farm CSI con assistenza e gestione completa del servizio fornita dal CSI Piemonte.

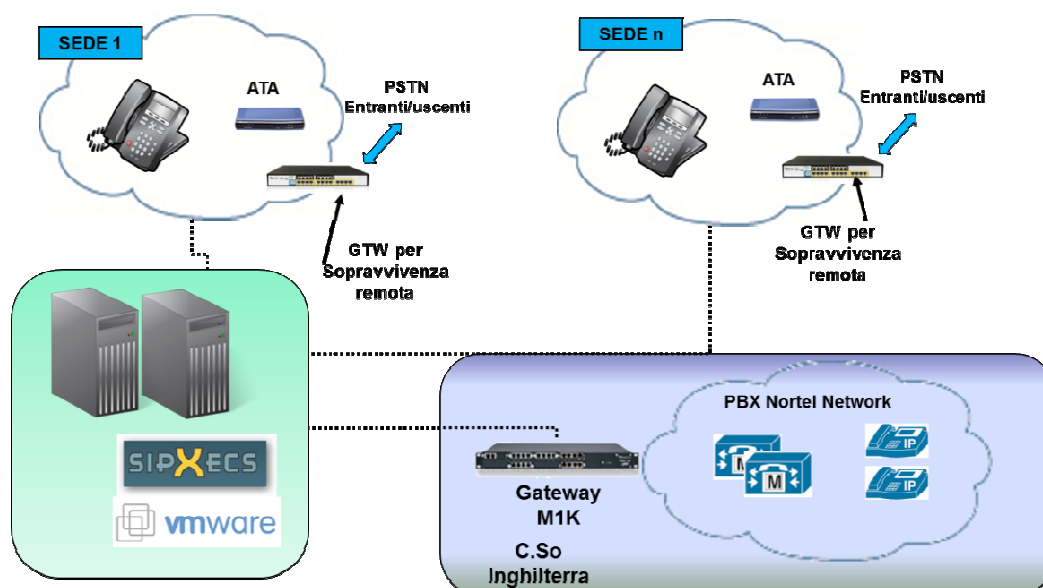
Attualmente l'infrastruttura del nuovo sistema VoIP della Città Metropolitana di Torino è costituita da tre Virtual Machine su Virtual Farm del CSI Piemonte sulle quali è predisposta la piattaforma applicativa SipXecs e tutti i servizi ad essa relativi in configurazione Alta Affidabilità per le funzionalità base di chiamata.

Le componenti infrastrutturali attestate presso le sedi remote sono le seguenti:

- Terminali telefonici IP PoE (Power over Ethernet)

- Appareti gateway per la gestione delle eventuali linee analogiche
- Appareti gateway per interconnessione linee PSTN

La figura seguente riporta l'architettura di massima del sistema.



Il servizio comprende:

- la fornitura “a servizio”, installazione e configurazione dei terminali telefonici IP e degli apparati gateway per interconnessione con la PSTN
- l'interconnessione tra l'attuale rete Nortel e il nuovo sistema di telefonia IP
- la gestione e manutenzione delle componenti del sistema.

I principali servizi di comunicazione offerti dalla soluzione sono:

- Servizi di chiamata e videochiamata (con telefoni IP o terminali softphone)
- VoiceMail con accesso multicanale (telefono, Web, e-mail)
- Risponditore automatico (IVR)
- Permessi di chiamata personalizzabili «a tempo»
- Portale Web per la personalizzazione del telefono e del profilo utente

Tali funzionalità, erogate direttamente dalla piattaforma VoIP, possono essere integrate dalle seguenti componenti che completano l'offerta di servizi di comunicazione:

- **Piattaforma di Unified Communication (OpenExchange)** che consente un accesso unificato a tutti i servizi di comunicazione complementari quali e-mail, chat, calendario, rubrica
- **Piattaforma Fax Server** per la gestione unificata e completamente digitale delle trasmissioni fax; tale sistema, basato sulla soluzione OpenText Rightfax, permette la sostituzione di tutti i fax fisici e la gestione dell'invio e ricezione fax tramite un'applicazione web o client.

Gestione dell'infrastruttura fonia pre-esistente della Città Metropolitana di Torino

Il servizio consiste di tutte quelle attività necessarie a garantire il governo ed il buon funzionamento della infrastruttura telefonica Nortel dell'Ente, partendo dal controllo centralizzato (monitoraggio), all'analisi e la diagnosi dei malfunzionamenti, alla gestione dei "change" di configurazione ed all'aggiornamento della configurazione delle centrali telefoniche.

Il servizio include

- La gestione dei guasti sui PBX Nortel
- La gestione dei change di configurazione sia per i profili utenti sia per le configurazioni avanzate di centrale telefonica
- La rilevazione e gestione dei guasti o malfunzionamenti sulle linee telefoniche pubbliche (PSTN) terminate sulle centrali telefoniche dell'Ente. L'attività prevede la verifica dello stato delle linee da centrale telefonica interna, la segnalazione del malfunzionamento all'operatore telefonico e le verifiche di funzionamento al termine dell'intervento di ripristino.
- La configurazione dei terminali telefonici e dei relativi servizi telefonici
- Configurazione dei servizi di casella vocale e IVR che prevede l'attivazione, profilazione e disattivazione delle caselle vocali associate agli interni telefonici dell'Ente e la configurazione, attivazione e disattivazione di messaggi IVR. L'infrastruttura che eroga il servizio di caselle vocali e messaggi IVR per le centrali Nortel è costituita da due server di tipo Nortel CallPilot dislocati presso la sede di Corso Inghilterra 7 e Via Maria Vittoria 12. L'attività non include la registrazione dei messaggi audio caricati sul sistema IVR che è a carico dell'Ente.
- Presidio tecnico on site che viene configurato in base alle esigenze ed al perimetro economico concordato con il SIT ed è composto di risorse dedicate distaccate presso il cliente con competenze adeguate per svolgere le seguenti attività:
 - Assistenza on-site per problematiche relative l'infrastruttura di telefonia interna
 - Attivazioni, traslochi e riconfigurazioni di terminali telefonici
 - Riconfigurazioni di profili telefonici (abilitazioni, modifiche interni, configurazioni caselle vocali, ecc...)
 - Apertura guasti delle linee telefoniche all'operatore telefonico da cui l'Ente acquisisce il servizio.

Gestione accounting del sistema telefonico

Il servizio registra i dati di accounting telefonico di un PABX o di una rete di PABX mediante l'applicazione SAM-CGR (le cui licenze sono di proprietà dell'Ente). I dati delle chiamate telefoniche in ingresso ed in uscita dalla rete telefonica vengono archiviati ed elaborati per poter fornire statistiche, report analitici, riepilogativi e di confronto della spesa telefonica.

Elementi del servizio:

1. Gestione piattaforma di archiviazione dei dati CDR (Call Detail Record) generati dai PBX Nortel
2. Generazione su richiesta di report analitici o riepilogativi;
3. Generazione su richiesta di statistiche in formato grafico;

Servizio di Fax Server

Il CSI-Piemonte fornisce il servizio di gestione della componente Fax Server. Il servizio di fax server viene erogato attraverso un'infrastruttura centralizzata presso il datacenter del CSI Piemonte. Tale piattaforma permette l'invio e la ricezione, tramite applicativo web o client locale, di fax nonché la gestione delle liste di distribuzione. Il sistema è integrato con l'infrastruttura di posta elettronica per la notifica e la ricezione dei fax (funzionalità fax-to-mail).

Il servizio fax server è attivo per tutti gli utenti della Città Metropolitana di Torino con autenticazione integrata con il dominio Active Directory. La piattaforma dispone complessivamente di 16 canali FoIP (*Fax over IP*), condivisi dagli Enti utilizzatori del servizio, per l'invio e la ricezione di fax verso e dalla Rete Telefonica Pubblica (PSTN). Per la Città Metropolitana di Torino sono stati riservati fino ad 8 canali per i fax in uscita. I fax inviati internamente verranno gestite dal sistema senza impegnare le risorse esterne.

Il servizio comprende:

- la gestione sistemistica dell'infrastruttura server e degli apparati gateway SIP-ISDN ad essa connessa.
- La gestione e configurazione della piattaforma fax server
- L'attivazione, la cancellazione e la modifica dei profili utente sul server
- La creazione di caselle fax di segreteria

Manutenzione apparati VoIP e PBX

Il servizio di manutenzione garantisce il ripristino di tutte le funzionalità dei PBX della Città Metropolitana di Torino, a fronte della rilevazione di un guasto HW o malfunzionamento SW del S.O. degli apparati.

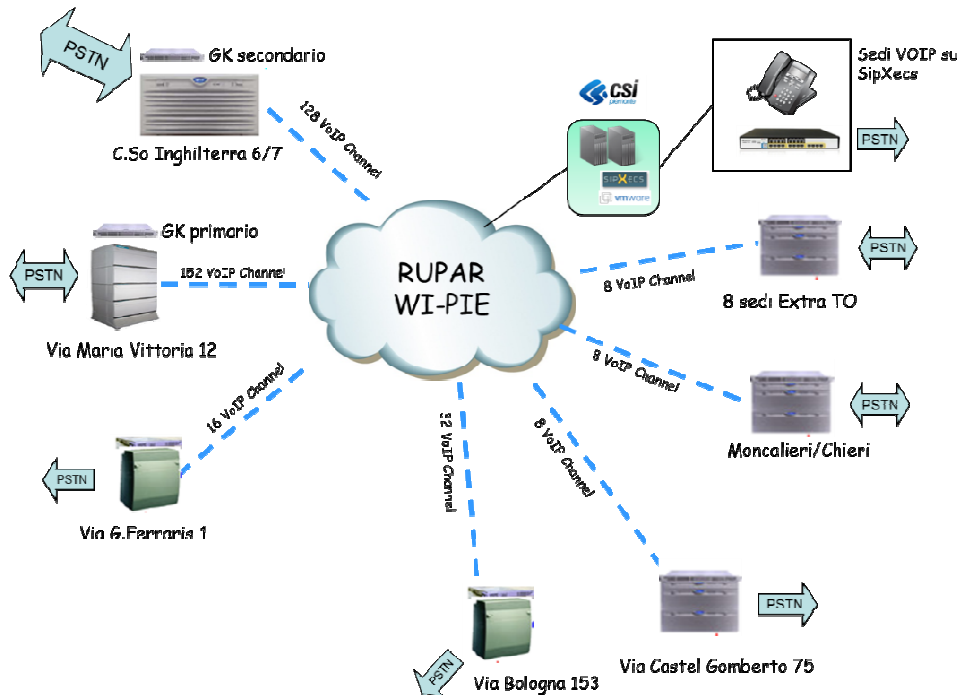
Il servizio include la riparazione o sostituzione di componenti HW guaste e/o l'eventuale installazione di patch correttive rilasciate dal produttore per la risoluzione di problematiche software.

Il servizio di manutenzione HW non include la riparazione e/o la fornitura di nuovi terminali

telefonici. I terminali telefonici guasti verranno sostituiti con i telefoni di scorta a disposizione di CMTO.

In figura vengono riportati lo schema complessivo dell'architettura di fonia della Città Metropolitana di Torino.

Rete fonia della CMTO (2017)



Fornitura linee dati

Il CSI Piemonte fornisce le linee di connettività dati alla Città Metropolitana di Torino attingendo dalla relativa convenzione SCR (*Fornitura del servizio di connettività dati per i soggetti di cui all'art. 3, L.R. 19/2007 gara 53-2014*).

Il canone del servizio sarà aggiornato annualmente sulla base delle eventuali variazioni di consistenza (nuove attivazioni o dismissioni dei collegamenti).

In Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. è riportato lo schema topologico di massima dell'architettura di rete geografica della Città Metropolitana di Torino. Tale rete permette lo scambio dei dati tra le sedi e l'accesso ai servizi applicativi e infrastrutturali erogati presso il datacenter del CSI Piemonte.

Rete geografica della Provincia di Torino (2017)

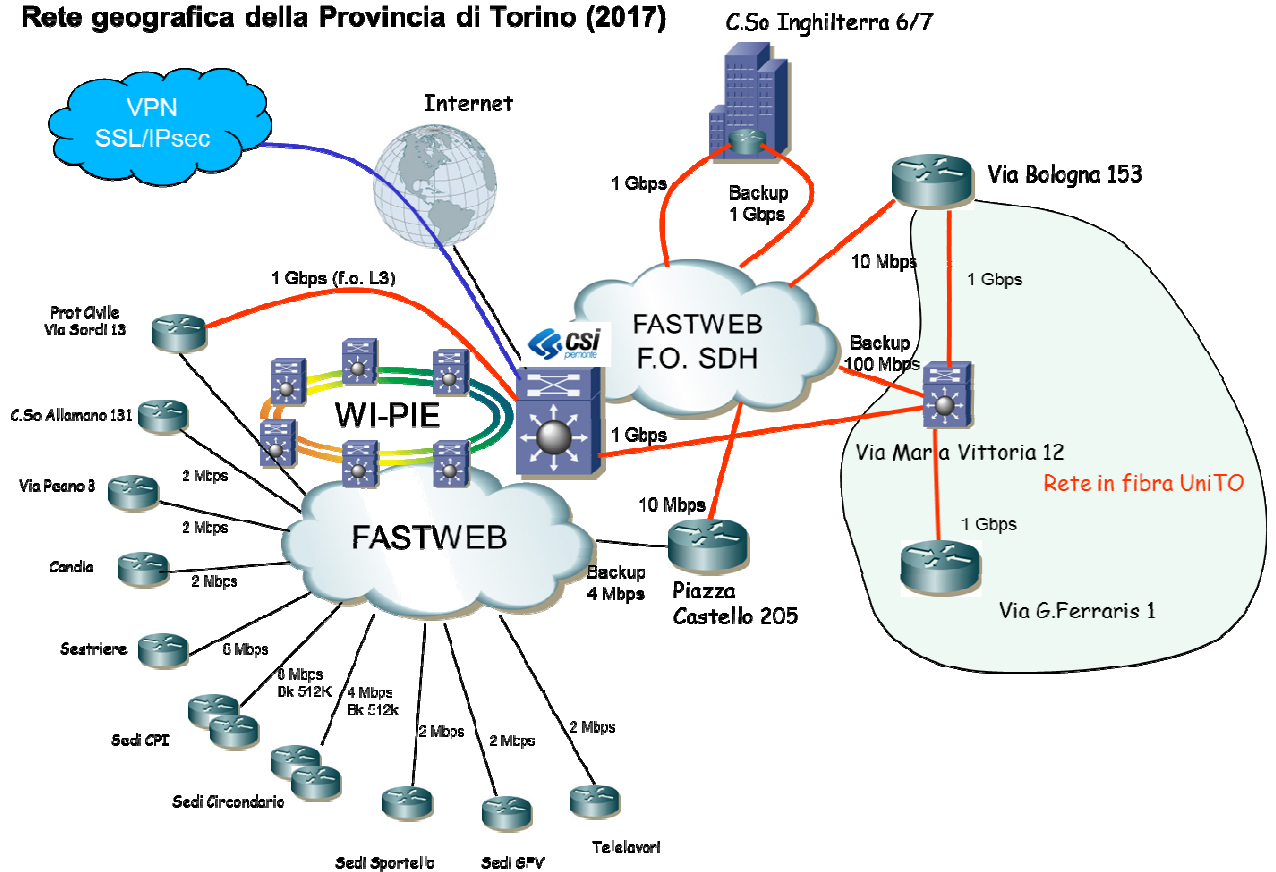


Figura 1 Rete geografica della Città Metropolitana di Torino

Manutenzione HW PDL e servizio trasloco

Il servizio si applica alle postazioni di lavoro e apparecchiature standard, identificate da un numero di censimento, inclusi i portatili, sempre che al momento prefissato per l'intervento, siano a disposizione del tecnico, e che sono presenti all'interno del database dell'asset management.

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

Il servizio comprende la sostituzione delle parti hardware guaste ed in caso di materiali di consumo (come per es. fusori, toner, ecc...) viene emesso un preventivo che dovrà essere autorizzato dall'ente.

Inoltre viene erogato, come richiesto dal cliente, un servizio di facchinaggio che consiste nella movimentazione delle postazioni tra le sedi dell'Ente che è prevista, mediante servizio esterno di facchinaggio, per traslochi di un blocco minimo pari a N.5 postazioni di lavoro fino ad un massimo di 15 richieste di intervento.

Servizi di piattaforma Applicativi

Di seguito sono indicati i servizi di piattaforma infrastrutturale oggetto della Convenzione.

Servizio di Piattaforma Applicativo	Voce di listino
Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	Posta Elettronica
PEC – Posta Elettronica Certificata	PEC – Posta Elettronica Certificata

Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA

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 “Comunica” 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;

Il servizio Standard comprende

- servizio di help desk centralizzato per segnalazioni di malfunzionamento
- rilascio o aggiornamento della credenziale per accesso come amministratore al portale di amministrazione (PSNET);
- parametri di configurazione per l’accesso ai servizi;
- manuale d’uso di Comunica e delle funzioni di amministrazione/configurazione di base su PSNET;
- Backup messaggi di posta secondo le seguenti modalità:
 - backup dei messaggi di posta elettronica secondo modalità incrementale (giornaliera e conservato per tre settimane, settimanale conservato per tre mesi, mensile conservata per un anno e annuale conservato per 10 anni);

- backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati. I backup dei log sono garantiti per almeno 12 mesi;
- Ripristino messaggi di posta:
 - email cancellate entro i 30 giorni: nel caso in cui l'utente effettui la rimozione di un contenuto (anche dal cestino), è possibile ripristinare i messaggi cancellati negli ultimi 30 giorni direttamente nella inbox dell'utente.
 - email cancellate oltre i 30 giorni: le email cancellate da più di 30 giorni possono essere ripristinate tramite procedura assistita di recupero a partire da una copia disponibile di salvataggio (backup).

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

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

Profilo Base

- dimensione casella: 500 MB

Profilo Avanzato

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

Profilo Plus

- dimensione casella: 1 GB
- disponibilità di un calendario personale e condiviso
- gestione account di posta multipli
- disponibilità di attivazione del servizio INFOSTORE ovvero la possibilità di disporre di uno spazio disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti, a slot di 10 GB
- sincronizzazione di calendario e rubrica personale con dispositivi mobili¹.

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

- **Storage aggiuntivo con backup:** ampliamento della casella rispetto alla dimensione standard del profilo. Il backup dello storage aggiuntivo avviene secondo le stesse modalità del servizio Base.
- **Storage aggiuntivo con replica:** qualora non si ritenesse necessario il mantenimento incrementale dei backup, è possibile richiedere la gestione delle caselle mediante la sola replica dei dati. In tal caso, si potranno recuperare le mail cancellate esclusivamente entro 30 giorni.
- **Gestione credenziali di Accesso:** servizio opzionale di creazione e gestione delle credenziali e dei profili degli utenti da parte del CSI.

¹ All'atto della stesura del presente catalogo sono supportati i seguenti sistemi operativi: Android 4 e versioni successive, Windows Phone 7, Windows Phone 8, iOS 7, iOS 8, iOS 9.

- **Assistenza Avanzata:** comprende le attività di verifica sui rapporti di consegna dei messaggi di posta o di troubleshooting in caso di mancato recapito, la fornitura dei manuali operativi per la configurazione di client di posta (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, ecc.) per pc e dispositivi mobili, il supporto in merito alle funzionalità di UC per integrazione con sistemi di interscambio documentale e la modifica delle deleghe sulle caselle di gruppo in sostituzione dell'amministratore.
- **Archiviazione posta on-line:** il servizio può essere attivato per tutte le caselle dell'Ente o per un suo sottoinsieme. Le funzioni di archiviazione/ricerca e consultazione dei messaggi archiviati sono gestite in autonomia dal singolo utente direttamente tramite l'interfaccia del sistema. Il dimensionamento dello spazio di archivio è configurato a livello di ente.

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

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

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

Posta elettronica certificata

SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

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

Il Consorzio, al fine di garantire una migliore operatività, offre ai committenti due tipologie di servizio di posta elettronica certificata: Semplice ed Articolata.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Servizi di piattaforma infrastrutturale

Di seguito sono indicati i servizi di piattaforma infrastrutturale oggetto della Convenzione.

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

Servizi di Server Farm Enterprise

SERVIZI DI SERVER FARM

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

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

La server farm ospita tutte le piattaforme elaborative, suddivisa in 4 grandi sale specializzate per piattaforma tecnologica: SALA GIALLA (alta densità) con server e storage; SALA BLU (media densità) con server e tape library; SALA ARANCIONE (tlc) per i dispositivi di rete e un'area compartimentata riservata ai fornitori di connettività (sala carrier); SALA VIOLA riservata a servizi di co-location e alle apparecchiature meno recenti.

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

I servizi di Server Farm Enterprise forniti ai committenti si diversificano a seconda della tipologia di infrastruttura e comprendono le tipologie di Kgems sotto descritte

kGEM Enterprise Unix

La Server Farm è costituita da un'infrastruttura elaborativa caratterizzata da un nucleo di sistemi di elevata potenza e affidabilità intrinseca (sistemi "Enterprise", SUN E-10K, E-15K ed E25K) sui quali sono attestati i Database e i servizi applicativi.

kGEM Small Unix

Le risorse centrali sono attestate su piattaforme open, prevalentemente con sistema operativo UNIX con valenze di tipo application server, web server, database server di tipo operativo e decisionale.

kGEM Intel

Le infrastrutture di Front-End, convenzionalmente denominate "Farm" con specifico prefisso (es. Web Farm, Citrix Farm, etc..) sono invece costituite da batterie di sistemi con processore Intel-like, ognuno dei quali con identica o diversa capacità elaborativa ed organizzati secondo un'architettura che consente l'espandibilità dell'infrastruttura

Monitoraggio e integrità fisica dell'infrastruttura

Il controllo sullo stato dell'infrastruttura viene eseguito attraverso l'uso della piattaforma di monitoraggio in grado di collezionare e visualizzare in modo omogeneo, tramite una console unica, gli eventi relativi a deterioramenti o fault provenienti dai singoli componenti infrastrutturali, quali server, storage, data base, apparati di rete e istanze di middleware.

L'infrastruttura elaborativa della Server Farm garantisce la massima affidabilità delle apparecchiature coinvolte poiché tutte le sue componenti, elettriche, elettroniche e meccaniche sono infatti ridondate, garantendo comunque la continuità del funzionamento del sistema stesso anche a fronte di un guasto hardware.

Servizi di backup e restore (salvataggio e ripristino)

L'operazione di salvataggio delle basi dati, delle componenti applicative e del sistema viene effettuato regolarmente tramite le seguenti modalità, con procedure automatizzate di backup.

Tipologia Backup	Politiche	Descrizione
Backup Mensile (Totale)	Ha una frequenza mensile, è effettuato nell'ultimo fine-settimana del mese ed è conservato un anno.	Fa una copia completa del file system dei server su supporti magnetici LTO
Backup Settimanale (Differenziale)	Ha una frequenza di tre cicli susseguenti al backup i fine settimana ed è conservato 3 mesi	Salva tutte le variazioni prodotte, durante la settimana, rispetto al backup totale od al precedente backup settimanale.
Backup Giornaliero (Incrementale)	Ha una frequenza giornaliera, di norma serale, dal lunedì al venerdì. Viene conservato per due settimane	Il backup salva tutte le variazioni prodotte, durante una giornata, rispetto al backup totale od al precedente differenziale, nel giorno di lunedì, od al precedente giornaliero nei giorni diversi

Fatti salvi i casi in cui le dimensioni dei dati richiedano tempistiche differenti, l'attività di ripristino di dati (restore) è presa in carico nel più breve possibile e comunque entro le 4 ore lavorative dalla richiesta, nell'ambito dell'orario di disponibilità del servizio.

Al fine di verificare la qualità delle operazioni sopra descritte, mensilmente viene ripristinato il backup di un campione in un ambiente di prova.

Infrastruttura per l'erogazione di Servizi di Web Management

La Server Farm del Consorzio, tramite l'infrastruttura denominata Web Farm, permette anche l'erogazione di Servizi di Web Management.

La Web Farm prevede un'architettura specializzata per l'erogazione di servizi internet.

I servizi web internet sono garantiti e integrati con le politiche di sicurezza del CSI.

La Web Farm Internet è collocata nella parte di rete aziendale accessibile dall'esterno: è l'unica parte di rete locale o aziendale che ha accesso da Internet.

A titolo esemplificativo elenchiamo i servizi che trovano collocazione su quest'area: ■Siti Internet, sia ad uso interno sia per i clienti CSI, e relativi servizi associati (database, scambio file via FSP, motori di ricerca, etc.);

- servizi di web hosting;
- servizi di free-mail, free-internet, mailing list, forum, news;
- servizi di commercio elettronico.

Metrica

A supporto della definizione ed applicazione dell'offerta dei servizi EOC, sopra descritta, il CSI Piemonte ha manifestato la necessità di poter stimare i propri costi per la gestione dei server centralizzati, ovvero di ottenere un parere indipendente circa la stima dei costi medi unitari di mercato sostenuti da organizzazioni paragonabili per la gestione dei sistemi server centralizzati. Il CSI-Piemonte per rispondere alle proprie necessità ed esigenze ha scelto di utilizzare una

società multinazionale leader mondiale nella consulenza strategica, ricerca e analisi nel campo dell'Information Technology con oltre 60.000 clienti nel mondo, Gartner Inc.

Per calcolare la capacità elaborativa di un server, Gartner ha definito un'unità di misura denominata kGEM, che permette di calcolare la potenza elaborativa attraverso una formula matematica empirica e proprietaria che tiene conto della combinazione di parametri caratteristici (CPU, MHz per CPU, classe di architettura). Questo processo è stato normalizzato attraverso centinaia di osservazioni, per ottenere una rappresentazione matematica convalidata dall'esperienza.

I kGEM sono dunque misure di capacità elaborativa, simili al MIPS per l'ambiente mainframe, che definiscono la capacità del server di produrre lavoro. Il costo per kGEM è l'indicatore di efficienza che Gartner raccomanda per confrontare i costi di gestione omnicomprensivi dei server.

Il costo per kGEM include tutte le voci di spesa presenti nella gestione del server quali la tecnologia, il personale, le licenze software, l'occupazione ed i servizi, in linea con il modello di consenso dei costi Gartner per l'Enterprise Operation Center, risultando quindi utilizzabile per la ripartizione dei costi di gestione dei server tra i vari clienti / utenti che ne usano le risorse. L'obiettivo di questa attività è quello di stimare i costi complessivi di gestione per unità di potenza (kGEM) dei sistemi server di CSI Piemonte, basandosi su costi reali di organizzazioni con caratteristiche simili in termini di piattaforma tecnologica e numero di kGEMs installati / kGEMs medi per server.

Come già indicato in precedenza il benchmark di Gartner non è lo strumento per valutare il peso di ogni singolo applicativo sull'infrastruttura.

Tale metodo viene utilizzato per valorizzare - indistintamente rispetto all'articolazione dei servizi applicativi di cui è composto un sistema informativo - la porzione di infrastruttura che, nell'ambito della server farm nel suo complesso, è utilizzata per supportare tale sistema informativo.

Occorre precisare che il kGEM non è di per sé un metodo analitico e non può, in quanto tale, essere direttamente utilizzato per valorizzare il peso di un singolo applicativo all'interno della infrastruttura o sistema informativo di un Ente. In questo senso è improprio parlare di un "kGEM dell'applicativo".

Il benchmark di Gartner fornisce come risultato i seguenti dati:

- costo complessivo dell'intera infrastruttura di server farm nell'ipotesi di allineamento ai costi di server farm di dimensioni paragonabili (dette "peer") su casi disponibili a livello mondiale nel database di gartner group;
- valutazione del peso di ogni singolo server, secondo un'unità di misura (kgem) rapportata al tipo di tecnologia del server. gartner definisce tre tipologie di kgem e applica tale categorizzazione al parco hardware oggetto di benchmark;
- enterprise: riferita a sistemi di fascia alta, ad esempio i sistemi oracle-sun e15k o e20k con architettura sparc ricadono in questa categoria;
- small unix: relativa ai sistemi che ospitano sistemi sparc unix proprietari con caratteristiche tecnologiche non a livello enterprise;
- intel: relativa a tutti i sistemi "industry standard" con architettura intel-like che ospitano generalmente sistemi operativi windows o linux;
- costo in euro dell'unità di misura kgem nelle tre articolazioni, sempre con riferimento ad una ipotesi di allineamento ai costi noti a gartner per le server farm di dimensioni paragonabili (i "peer").

L'algoritmo di valutazione del numero di kGEM associati ad un server e la metrica specifica di

identificazione del costo dell'unità di misura, sono aspetti interni al benchmark nonché una proprietà intellettuale di Gartner Group che quindi non viene esplicitata a CSI.

Servizi di Data Center

SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT

La Città Metropolitana di Torino, oltre ad utilizzare servizi applicativi gestiti da CSI-Piemonte, provvede in autonomia all'identificazione di soluzioni software di terze parti che vengano giudicate dall'Ente come adeguate per specifiche esigenze.

In questi casi non è possibile garantire la coerenza di tali soluzioni con i processi di sviluppo, testing e gestione della Server Farm del CSI Piemonte, per cui è previsto che, qualora l'Ente richieda al CSI di attestare tali servizi presso il proprio CED, possa avvalersi di servizi di co-location e virtual housing.

Tali servizi rappresentano soluzioni che, se da un lato sono poste in essere per garantire all'Ente la possibilità di utilizzare soluzioni autonomamente identificate, dall'altro costituiscono delle eccezioni all'architettura generale sulla quale è incentrata la Server Farm.

Il servizio include il monitoraggio degli apparati server e switch del CED e gli apparati di rete LAN dell'ente.

Comprende i servizi di "Colocation" per i committenti che intendono alloggiare singoli server o altri apparati all'interno di appositi armadi rack collocati presso uno dei due Data Center del Consorzio; la messa a disposizione di connettività di rete per server fisici, l'erogazione di servizi di monitoraggio per i server sia fisici sia virtuali, il monitoraggio di apparati di rete e sicurezza. CSI ha conseguito la certificazione ISO/IEC 27001:2013 dei CED di Torino e Vercelli per l'erogazione dei servizi di Facility Management ICT ed in particolare: servizi infrastrutturali, co-location, hosting, connettività di rete, sicurezza fisica e logica e servizi tecnici.

Co-location in Datacenter primario e secondario

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>Il servizio di Co-location contempla il solo alloggiamento delle infrastrutture del Cliente presso i locali dei Datacenter primario e secondario del CSI Piemonte.</p> <p>Questo garantisce di poter usufruire di alcune facilities, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sicurezza fisica del sito: l'accesso ai locali del CSI Piemonte, e in particolar modo dei Datacenter, è sorvegliato e controllato da personale specializzato ed è consentito solo alle persone espressamente e preventivamente autorizzato; • il condizionamento dei locali dei Datacenter: la temperatura e il grado di umidità sono mantenute costantemente sotto controllo e assicurano la conformità ai dati ambientali previsti dai costruttori di hardware per il funzionamento ottimale delle apparecchiature; • assistenza operativa: Il personale operativo effettua il monitoraggio della disponibilità delle infrastrutture. Opzionalmente è possibile usufruire del servizio di backup e restore dei sistemi previa

predisposizione a carico del Cliente;

- sicurezza di accesso di rete: L'infrastruttura è attestata su una rete virtuale espressamente protetta dagli accessi non controllati, eventualmente provenienti da altre Virtual LAN o dall'esterno della rete RUPAR;
- remotizzazione delle console dei sistemi: è disponibile a richiesta un servizio basato su infrastruttura di remotizzazione Avocent che consente di accedere alla console dei sistemi senza richiedere l'ingresso in sala server, limitando tali necessità, quindi, ai soli casi in cui è necessario intervenire fisicamente sull'hardware.

Per poter essere ospitato presso i Datacenter del CSI Piemonte e usufruire del servizio di Co-location, l'infrastruttura elaborativa del Cliente deve rispettare i seguenti requisiti tecnici:

- **Dimensioni e ingombri:**

I server di tipo rack-mountable, con sistemi operativi Microsoft o Linux, dovranno avere dimensioni non superiori a 4U e dovranno essere adeguati ad un montaggio in armadi standard industriali da 19" ed equipaggiati con i necessari accessori.

I server di tipologia Tower o Midtower, non dovranno avere un ingombro superiore a mm.: 800x500x900 (Alt.x Largh. x Prof.) e peso inferiore a 70 Kg. In ogni caso l'ingombro massimo complessivo dell'infrastruttura non dovrà eccedere quello di un armadio rack di formato industriale da 42U, comprendendo in tale ingombro eventuali sistemi console. Il numero di sistemi non dovrà in ogni caso superare le 6 unità e il consumo elettrico complessivo dell'intera infrastruttura hardware non dovrà superare i 6 Kwatt.

- **Caratteristiche ambientali:**

Il funzionamento dei server dovrà essere garantito con temperature comprese tra 10° C e 35°C e con tasso di umidità compreso tra il 30% e il 70%.

- **Caratteristiche elettriche**

Le apparecchiature dovranno disporre di doppio alimentatore con potenza massima non superiore a 1500 W c.a. per ciascun alimentatore.

- **Affidabilità**

Considerando che la scelta della configurazione hardware è a carico del Cliente, si raccomanda di utilizzare server con le seguenti caratteristiche di affidabilità:

- sezione storage gestita con controller RAID Hardware e dischi sistema configurati in modalità mirroring (RAID 1);
- dischi Hot Swap rimpiazzabili a caldo;
- almeno un disco spare da poter sostituire a caldo a fronte della rottura di uno dei dischi on-line;
- doppia scheda di rete;
- sistema di raffreddamento interno con almeno doppia ventola.

- **Ambiente operativo**

In caso di necessità di accesso fisico al sistema è necessario essere

	<p>accompagnati dal personale operativo o di sorveglianza del CSI presso i locali dei Datacenter, negli orari previsti, e solo per ospiti che siano stati preventivamente autorizzati dal CSI Piemonte.</p> <p>Tutti i requisiti sopra elencati, con le altre informazioni essenziali, devono esser riportate nella documentazione complessiva di supporto all'attivazione del servizio.</p> <p>Nel caso la proposta tecnica comporti l'utilizzo di più sistemi, ognuno di essi dovrà corrispondere in termini di ingombri, caratteristiche elettriche e ambientali e affidabilità a quanto sopra descritto, compresi anche i sistemi console, il numero di sistemi non dovrà in ogni caso superare le 6 unità e il consumo elettrico complessivo dell'intera infrastruttura hardware non dovrà superare i 6 Kw.</p> <p>Abilitazione accessi CED</p> <p>L'accesso ai locali dei Datacenter è regolamentato da norme riportate nel documento Disciplinare CED del CSI Piemonte. Pertanto il Coordinatore CED applicherà le disposizioni descritte in tale documento per la gestione delle richieste di accesso ai locali della Server Farm. In ogni caso, l'accesso ai locali dei Datacenter del CSI Piemonte e la permanenza in tali locali sarà consentita esclusivamente negli orari previsti per l'Assistenza Operativa e solo a personale che sia stato preventivamente autorizzato dal CSI Piemonte</p> <p>Servizi di connettività opzionale</p> <p>L'infrastruttura di rete sarà costituita da una Virtual LAN configurata su apparati del CSI Piemonte, non accessibile da Internet, alla quale sarà connesso il server applicativo previsto dal progetto. La Virtual LAN sarà protetta da un firewall, che avrà la funzione di limitare l'accesso agli applicativi alle sole porte di comunicazione dedicate alle funzionalità del servizio. In fase di start-up del progetto, sarà richiesta la definizione delle porte di comunicazione che dovranno essere aperte per garantire un corretto funzionamento del sistema; la definizione di tali porte sarà da concordare con il CSI Piemonte. Per consentire al Cliente (relativamente a software e servizio applicativo) di realizzare le attività di assistenza da remoto, il CSI Piemonte renderà disponibile, previa verifica di fattibilità da parte dell'Ufficio SOC e U.O. Networking, un accesso VPN.</p> <p>Gli apparati dell'Ente possono essere ospitati in uno dei due Data Center del Consorzio, quello primario a Torino oppure quello secondario a Vercelli, entrambi con le medesime garanzie di sicurezza e affidabilità. La scelta del Data Center secondario viene determinata caso per caso in base a valutazioni inerenti la dislocazione della sede dell'Ente e dei servizi opzionali richiesti.</p>
<p>Organizzazione per l'erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio Co-location è erogato dall'Area Operation che opera un presidio H24. Questo permette un rapido intervento a fronte di situazioni di criticità nell'erogazione dei servizi.</p> <p>Il gruppo Assistenza Operativa nell'erogazione del servizio di Co-location utilizza strumenti di monitoraggio ed è supportata per alcuni aspetti di sicurezza e monitoraggio impianti dalla sorveglianza del CSI Piemonte che opera come assistenza operativa in turno sulle 24 ore giornaliere ed è presente tutti i giorni dell'anno compreso le festività infrasettimanali. Inoltre ogni operatore è un addetto antincendio e di pronto soccorso Per queste attività è previsto un aggiornamento periodico.</p> <p>Il gruppo Assistenza operativa gestisce direttamente tutti i contratti di</p>

	<p>manutenzione hardware del CSI Piemonte per le apparecchiature presenti nei due Datacenter di Torino e Vercelli. Inoltre a richiesta gestisce direttamente contratti di manutenzione hardware sottoscritti dal CSI Piemonte per apparecchiature di proprietà dei clienti.</p> <p>È inoltre possibile gestire, livello di chiamata, contratti hardware stipulati direttamente dal cliente.</p>
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio di Co-location comporta la gestione degli accessi ai locali dei Datacenter primario e secondario. La gestione di questo aspetto comporta una serie adempimenti da parte del cliente. In fase di avviamento del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il cliente dovrà fornire i nominativi e riferimenti (indirizzi email e telefono) delle persone autorizzate a richiedere l'accesso ai locali dei Datacenter adibiti alla co-location. • Le persone autorizzate dovranno inviare una mail al gruppo Assistenza Operativa e copia al coordinatore, segnalando nella email nominativo della/e persone che devono accedere, il giorno, l'ora e il motivo dell'accesso. • In caso di emergenza il cliente telefonerà ad assistenza operativa segnalando l'emergenza alla quale farà seguire appena possibile la email di richiesta di accesso. • Una volta completata la parte dei controlli e delle autorizzazioni Assistenza Operativa segnalerà alla sorveglianza tramite ticket remedy l'autorizzazione all'accesso del nominativo o dei nominativi segnalato/i nella mail del cliente. <p>Il nominativo o i nominativi autorizzati all'accesso saranno accompagnati nei locali dei Datacenter adibiti alla co-location, da personale di Assistenza Operativa.</p> <p>Il gruppo Assistenza Operativa opera in turni sulle 24 ore per tutti i giorni della settimana compreso le festività.</p> <p>È strutturata in modo da poter garantire in ogni momento la copertura di tutti i servizi su cui è addestrata ad intervenire; in particolare ogni operatore ha una formazione tale per poter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllare Monitoraggio dei server, Monitoraggio di connettività, Monitoraggio applicativo; • Gestire il CMDB parte monitoraggio; • Rilevare sulle console di monitoraggio di eventuali segnalazioni di anomalie; • Effettuare controlli di primo livello sulla singola anomalia; • Consultare l'istruzione operativa per intervenire per la soluzione dell'anomalia, innescando in caso contrario, mediante ticket Remedy, il gruppo sistemistico di riferimento. <p>Assistenza operativa fornisce i seguenti servizi sulle manutenzione hardware di server e apparati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esegue l'apertura delle chiamate hardware verso qualunque fornitore mediante le modalità concordate; • Esegue la chiamata tramite ticket remedy ed esegue il tracking fino a chiusura della chiamata; • Verifica e segnala gli eventuali sforamenti degli SLA concordati con

	<p>il fornitore.</p> <p>Oltre alla gestione delle chiamate dei contratti hardware assistenza operativa gestisce l'inventory dei server in manutenzione hardware sottoscritti dal CSI.</p>
Perimetro di attività (includere/non includere)	<p>Attività incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sicurezza fisica del sito; • il condizionamento dei locali dei Datacenter; • Il servizio di assistenza operativa; • Sicurezza di accesso di rete; • Alimentazione elettrica. <p>Attività non incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di gestione, assistenza sistemistica di sistemi operativi, componenti middleware, database e ogni altra componente software che sarà installata sui server oggetto di "Co-location"; • In generale è esclusa la fornitura di licenze di qualunque software che sarà installato sui server oggetto di "Co-location". <p>Sono invece attivabili i seguenti servizi opzionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio server; • Servizi di Backup; • Servizi di Storage; • Servizi di Replica dei dati; • Servizi di VPN SSL o IPsec per accesso remoto ai server; • Gestione contratto di manutenzione HW.
Orari e livelli di servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio di assistenza operativa è presente H24, dal lunedì alla domenica, festivi inclusi. • La gestione delle chiamate di manutenzione hardware è vincolata dalla finestra di chiamata del fornitore collegato ad ogni singolo asset. • L'apertura della chiamata al fornitore è effettuabile H24. • Per i servizi previsti di co-location assistenza operativa è sempre attiva H24. • Non sono previsti livelli di servizio nell'erogazione del servizio di co-location.
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Nominativi e riferimenti (indirizzi email e telefono) delle persone autorizzate a richiedere l'accesso ai locali dei Datacenter adibiti alla co-location. • Giorno, ora e motivo dell'accesso. • Dimensioni e ingombri; • Caratteristiche ambientali; • Caratteristiche elettriche; • Affidabilità.
Up-time garantito	99,8%
Tempi di consegna	Da concordare a progetto
Metrica	Nr Rack Unit

Servizio di monitoraggio server e applicativi

AMBITO	DESCRIZIONE
<p>Descrizione del contesto tecnologico di riferimento</p>	<p>Il servizio di monitoraggio specifico è finalizzato al controllo di “oggetti” o “applicativi” che possono risiedere presso il Data Center del Consorzio o presso la sede del Cliente.</p> <p>Gli oggetti per i quali può essere richiesto il servizio di monitoraggio sono apparati infrastrutturali, server o prodotti applicativi.</p> <p>Di seguito la tipologia di servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio server/apparati in CED CSI: Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un server, di un apparato di rete o di un apparato infrastrutturale raggiungibile mediante rete dati, dislocato presso uno dei Datacenter CSI. • Monitoraggio apparati rete Extra CED: Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un server o di un apparato di rete o di un apparato infrastrutturale raggiungibile mediante rete dati, dislocato presso fuori da uno dei Datacenter CSI. • Monitoraggio applicativi: Il servizio di monitoraggio applicativo può essere erogato su richiesta e viene utilizzato per il controllo della presenza e del corretto funzionamento dei prodotti applicativi, previa verifica di fattibilità. Il servizio di monitoraggio è volto alla verifica proattiva che permette di identificare e segnalare i problemi anticipando l'utente al fine di ridurre l'impatto sulla qualità del servizio fornito, sulle applicazioni e sui sistemi ospitati. La vasta gamma di controlli che nativamente l'infrastruttura di monitoraggio potrà effettuare in termini di servizi, applicazioni, server ed infrastrutture consentirà di definire dettagliatamente le modalità di integrazione delle diverse attivazioni di istanza del servizio “monitoraggio specifico”. Vista l'eterogeneità dei sistemi/servizi presenti, alcuni “oggetti” potrebbero richiedere, per l'attivazione del servizio di monitoraggio specifico, lo sviluppo di qualche meccanismo di controllo ad-hoc. La versatilità dell'infrastruttura di monitoraggio consente la definizione di controlli personalizzati ad integrazione di quelli offerti nativamente dall'infrastruttura. Per ogni “oggetto” monitorato in un'istanza di “servizio di monitoraggio specifico”, prevede la verifica di funzionamento o meno dell'applicativo, non sono previste attività di troubleshooting. L>alerting verrà effettuato attraverso mail, sms o altro secondo quanto richiesto.
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Gli operatori CSI Piemonte si avvalgono di strumenti di monitoraggio che permettono di rilevare in breve tempo malfunzionamenti e anomalie legate agli oggetti monitorati e di mettere quindi in campo interventi rapidi a fronte di situazioni di criticità nell'erogazione dei servizi.</p> <p>Viene inoltre garantito il controllo continuo della connettività atta a</p>

	<p>garantire al cliente la normale erogazione del servizio.</p> <p>Il gruppo Assistenza Operativa effettua le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rileva sulle console di monitoraggio la mancata connettività dell'apparecchiatura. • Esegue un controllo di primo livello sull'anomalia riscontrata. • Innesca mediante ticket Remedy il gruppo sistemistico di riferimento.
Perimetro di attività (incluse/non incluse)	<p>Attività incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio (ping) dell'oggetto; • Monitoraggio delle porte applicative; • Verifica degli allarmi rilevati sulle console di monitoraggio. <p>Attività non incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività di gestione, assistenza sistemistica di sistemi operativi, componenti middleware, database e ogni altra componente software che sarà installata sui server oggetto di "Co-location"; • in generale è esclusa la fornitura di licenze di qualunque software.
Orari e livelli di servizio	<p>Il servizio di assistenza operativa è presente H24, dal lunedì alla domenica, festivi inclusi.</p> <p>Il servizio di monitoraggio è attivo negli orari indicati nel documento specifico condiviso con il cliente per le componenti infrastrutturali o applicative.</p>
Informazioni minime per l'attivazione	<p>Monitoraggio infrastrutturale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostname del server • Orario di attivazione del monitoraggio <p>Monitoraggio applicativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostname del server • Porte applicative da monitorare • Orario di attivazione del monitoraggio • Documento RMONIT; • Documento MONINFR <p>Monitoraggio rete extra ced:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostname del server/apparato • Porte applicative da monitorare • Orario di attivazione del monitoraggio
Up-time garantito	99,8%
Tempi di consegna	5g
Metrica	<p>Monitoraggio server/apparati in CED CSI - n° Server/apparati</p> <p>Monitoraggio apparati rete Extra CED - n° Server/apparati</p> <p>Monitoraggio applicativi - n° applicativi</p>

SERVIZI DI MESSA A DISPOSIZIONE SERVER FISICO

Il servizio consiste nella messa a disposizione di server di diversa tipologia per applicazioni erogate da CSI che necessitano di infrastrutture hardware fisiche dedicate.

AMBITO	DESCRIZIONE
<p>Descrizione del contesto tecnologico di riferimento</p>	<p>Il servizio di messa a disposizione server fisico avviene su infrastrutture standalone. I server fisici possono avere spazio disco locale o centralizzato, più server fisici possono essere configurati in alta affidabilità o in bilanciamento di carico.</p> <p>I server fisici forniti potranno essere posizionati sia presso il Datacenter Primario sia presso il Datacenter Secondario del CSI-Piemonte, ma anche presso il CED del Cliente.</p> <p>Saranno fornite anche le staffe di montaggio, i manuali e cavi di alimentazione.</p> <p>Di seguito la configurazione di cui sarà dotato il server fisico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il server sarà equipaggiato con doppia alimentazione elettrica collegata su due linee distinte per evitare che una caduta di tensione possa generare lo spegnimento del sistema. • Il Sistema Operativo scelto verrà installato a bordo di due dischi in mirror al fine di garantirne l'affidabilità. I dati potranno risiedere su: <ul style="list-style-type: none"> - Dischi dove risiede anche il S.O. - Dischi dedicati che possono avere anche altre configurazioni (vari RAID) - Storage • I dischi messi a disposizione dalla Storage Area Network sono raggiungibili via fibra ottica tramite più path, in modo da evitare disservizio in caso di guasto di una fibra ottica, di una porta dello switch o di una porta del server fisico. • Gli stessi dischi dello storage sono configurati in RAID e con hot spare affinché in caso di guasto di un disco, questo venga automaticamente messo in fault e sostituito da altro, senza che si verifichi alcun disservizio o perdita di dati. <p>I server fisici forniti sono coperti da contratto di manutenzione hardware, gestito dal CSI-Piemonte con i propri fornitori.</p> <p>I sistemi operativi gestiti dal CSI-Piemonte fanno riferimento alle seguenti release:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RedHat 4.x e successive • CentOS 4.x e successive • Oracle linux 5.x e successive • Microsoft Windows 2008 server e successive
<p>Organizzazione per l'erogazione del servizio</p>	<p>Il servizio di messa a disposizione server fisici è erogato dai sistemisti della Direzione Datacenter che fanno parte dell'area Gestione Sistemi e Reti. L'area si occupa della gestione, evoluzione, deployment ed esercizio della componente di sistema e di rete del DataCenter (sistemi in ambito Unix e Windows, storage e backup, reti di telecomunicazioni). Nell'ambito del presente servizio si opera nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assegnazione del server fisico da parte dei sistemisti unix-linux; • L'installazione del server è invece in carico al gruppo sistemistico di

	<p>competenza, a seconda del sistema operativo da installare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle VLAN su cui dovranno essere attestati i server fisici: • I sistemisti di networking si occupano della creazione di eventuali subnet (VLAN) che, a seconda delle esigenze del Cliente/servizio, possono avere dimensioni differenti e essere raggiungibili da specifiche VLAN. • Una volta definita la VLAN, questa viene attestata sullo switch dove sarà collegato il server fisico. • Assegnazione delle risorse utili al funzionamento dei server fisici: • Insieme al Cliente/Direzione/Fornitore si fa un'analisi delle risorse minime/consigliate (CPU/RAM/DISCO) che occorrono per il corretto funzionamento dell'applicativo/DB/ecc. • Definizione delle policy firewall atte a tutelare la sicurezza/integrità dei server fisici: • Il sistemista di sicurezza, che si occupano della gestione di firewall di frontEnd e backEnd, configureranno policy firewall per bloccare/permittere il traffico da/verso specifiche VLAN o server fisici. • Installazione e update sistema operativo. • Una volta definite le risorse necessarie al funzionamento del server fisico, il piano di indirizzamento e il tipo/release di sistema operativo, si potrà partire con l'assegnazione del server. • Viene assicurata la disponibilità e il regolare funzionamento delle infrastrutture di rete, di sistema (hw, sw di base) e storage per il modello di servizio "Enterprise". • Garantisce la regolare applicazione delle norme, delle best-practices e delle configurazioni di sicurezza ICT nel quadro dello scenario di compliance aziendale definito dalla Direzione di Governo dei Servizi e delle Soluzioni Infrastrutturali e in coerenza con gli aspetti di evoluzione e congruenza dei servizi infrastrutturali e delle pile tecnologiche a supporto dei servizi applicativi attivi presso la Server Farm. • Definisce gli aspetti e le componenti tecniche per il corretto capacity planning delle risorse (hardware e software) sulla base della relativa domanda derivante dallo sviluppo del business, in conformità alle richieste ed esigenze delle altre Direzioni di Produzione e delle Direzioni di Governo Servizi e Soluzioni.
<p>Perimetro di attività (includere/non includere)</p>	<p>Di seguito l'elenco delle attività incluse nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scelta hardware più adatto sulla base degli elementi della richiesta; • Staffe di montaggio, manuali e cavi di alimentazione; • Predisposizione server e cablaggio; • Assegnazione indirizzamento RUPAR; • Assegnazione eventuale indirizzamento INTERNET; • Installazione del Sistema Operativo; • Partizionamento disco ed eventualmente collegamento allo storage; • Update sistema operativo successiva all'installazione; • Configurazione policy firewall;

	<ul style="list-style-type: none"> • Spegnimento/Accensione server in caso di irraggiungibilit. <p>Di seguito l'elenco dei servizi, le cui attività non sono incluse nel perimetro del servizio di messa a disposizione server virtuali, ma che sono attivabili come opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di gestione sistemistica; • Servizio di monitoraggio infrastrutturale; • Servizio di monitoraggio degli applicativi; • Servizio di assegnazione di IP Pubblico; • Servizi di Storage; • Servizi di backup; • Servizi di Replica dati; • Servizi VPN; • S.O. Windows per server fisici; • S.O. RedHat Linux per server fisico.
Orari e livelli di servizio	<p>L'attività di allestimento del servizio di messa a disposizione server fisico è erogato dal Lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00.</p> <p>I livelli di servizio relativi alla gestione dei problemi hardware dei server forniti, sono legati agli SLA previsti nei contratti di manutenzione stipulati dal CSI-Piemonte con i propri fornitori.</p>
Informazioni minime per l'attivazione	<p>Di seguito l'elenco delle informazioni minime per richiedere l'attivazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio erogato dal server • Hostname • Utenti da RUPAR/Internet • n° vCPU • GB vRAM • GB Disco • Sistema Operativo • Housing/hosting
Up-time garantito	99,9%
Tempi di consegna	15gg lavorativi
Unità di misura	<p>Nr. CPU</p> <p>GB RAM</p> <p>Nr. tagli di 500 GB storage interno</p> <p>Nr. SO Commerciale per server Fisico</p> <p>Nr. SO Open Source versione Enterprise per server fisico</p>

SERVIZI DI GESTIONE SERVER

Il servizio di gestione sistemistica ha come oggetto la gestione dei sistemi operativi dei server in colocation e housing, il restante elenco delle Macchine Virtuali gestite viene conteggiato nei servizi Cloud.

Il servizio comprende la gestione dei sistemi operativi di varie tipologie installati su server fisici o virtuali dell'Ente; viene governato il corretto funzionamento del sistema operativo tramite monitoraggio e analisi degli indicatori delle prestazioni.

AMBITO	DESCRIZIONE
<p>Descrizione del servizio</p>	<p>Il servizio di gestione sistemistica prevede l'erogazione della gestione dei server UNIX/Linux, Windows installati presso i Datacenter del CSI-Piemonte.</p> <p>Il servizio di gestione sistemistica prevede l'esecuzione di attività di installazione e configurazione delle componenti del sistema operativo del server a cui si applica il servizio. Le attività sono concordate preventivamente da un lato con il cliente, con il tramite delle strutture aziendali preposte al dialogo con gli Enti, e dall'altro con gli eventuali fornitori terzi.</p> <p>Di seguito vengono elencati i principali compiti nello svolgimento del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aggiornamento del sistema operativo e dei software di base locali installati sui server; • L'installazione delle patch e degli aggiornamenti di sicurezza proposti da DPO, nell'ambito della versione e della release del sistema operativo installato; • Identificazione degli impatti e la ricerca della loro causa, attraverso un processo correttivo (troubleshooting), a fronte del presentarsi di malfunzionamenti legati ai sistemi operativi installati; • La gestione e l'aggiornamento del sistema locale antivirus dei server ai quali il servizio è applicato. <p>Nello svolgimento delle attività di gestione quotidiana, i sistemisti curano il mantenimento del controllo degli accessi finalizzato a proteggere e limitare gli interventi sui server solo agli utenti autorizzati, in accordo con le indicazioni fornite dall'Ente. Sono previste azioni giornaliere eseguite a bordo dei server oggetto del servizio di gestione sistemistica, il cui fine è quello di garantire una buona e costante erogazione del servizio, una corretta manutenzione, un monitoraggio delle risorse così da prevenire disservizi.</p> <p>Nell'erogazione del servizio i sistemisti, oltre ad avvalersi delle funzionalità native delle componenti di sistema operativo e delle GUI di amministrazione, sono coadiuvati dalle segnalazioni da parte del gruppo Assistenza Operativa che, attraverso strumenti automatici di monitoraggio ricevono su console operative gli allarmi registrati sui server. Sono presenti soglie di allarme che permettono tempi rapidi di analisi e di intervento sistemistico, in funzione di una continua erogazione del servizio.</p> <p>Vengono definite due soglie di default:</p> <ul style="list-style-type: none"> • warning (allarme lieve); • allarme (allarme medio).

I parametri monitorati attraverso gli strumenti software sono i seguenti:

- la raggiungibilità tramite l'invio di un ping;
- la CPU utilizzata, con soglia di warning impostata all'85% e con soglia di allarme impostata al 95% per più di 5min;
- la memoria, con soglia di warning impostata all'85% e soglia di allarme impostata al 95% per più di 5 min;
- i dischi locali, con soglia di warning impostata all'85% e soglia di allarme impostata al 95%.

Le soglie sono personalizzabili per singolo server ed è possibile impostare soglie differenti (es. 90% warning e 95% allarme) per tutti i server. È possibile gestire le soglie del singolo file system autonomamente.

Analogamente i sistemisti procedono nel quotidiano alla gestione delle utenze di dominio Active Directory e LDAP, e dei relativi livelli di autorizzazione attribuendole, ai gruppi definiti.

Inoltre, al fine di ridurre la superficie di attacco del sistema operativo dei server, i sistemisti procedono alla costante messa in sicurezza del sistema attraverso l'applicazione delle best-practice relative all' Hardening dei sistemi, con l'eventuale rimozione o disabilitazione di software, di utenze o di servizi non necessari.

Al fine di verificare e configurare le impostazioni relative a computer e utenti nelle reti basate su servizi di dominio Active Directory, i sistemisti operano attraverso l'utilizzo di group policy di dominio, strumento attraverso cui è possibile creare politiche personalizzate per gli utenti e i computer; le group policy consentono di definire e distribuire le configurazioni a numerosi server in modo centralizzato con una singola operazione.

Nell'ambito del servizio vengono inoltre gestiti i servizi di rete Microsoft, quali i servizi DNS e WINS, connessi alle funzionalità del dominio Active Directory.

Nell'ambito della predisposizione della struttura dello spazio disco utente, i sistemisti creano e gestiscono le home directory, escluse altre profilazioni legate a servizi di File server.

Qualora il server a cui si applica il servizio di gestione sistemistica sia sottoposta a backup, i sistemisti si occupano dell'esecuzione e della verifica della corretta esecuzione delle procedure di backup/restore.

Attivazione di procedure di backup e monitoraggio giornaliero tramite l'analisi di file di log. Su puntuale richiesta del cliente, i sistemisti attivano le opportune procedure di restore dei file.

L'ottimizzazione dei sistemi è un'attività che viene effettuata al termine dell'installazione fisica e logica dei sistemi. Il fine è quello di ottimizzare le prestazioni di sistema, bilanciando le risorse hardware, adeguando le aree storage e parametrizzando il software di base. L'attività in molti casi prosegue con la fase di collaudo dei sistemi e una eventuale messa a punto.

Modalità di erogazione del servizio di gestione sistemistica in ambito di outsourcing:

Al fine di poter applicare il servizio di gestione sistemistica ai server dislocati fisicamente presso la sede del cliente oggetto di outsourcing, sarà necessario sottoporre i server ad un assessment infrastrutturale preventivo finalizzato a:

	<ul style="list-style-type: none"> • accertarne l'ubicazione, la configurazione hardware, • la configurazione software, • il contesto di networking in cui sono inseriti, • lo stato dell'arte dei contratti in essere che l'Ente vorrà affidare in gestione al CSI-Piemonte, definendo il profilo di servizio e le tempistiche di attivazione. <p>Tale attività verrà svolta congiuntamente dall'Ente e dal CSI-Piemonte e valorizzata economicamente ad hoc.</p> <p>Il collegamento geografico di rete, per la gestione sistemistica remota da parte dei sistemisti del CSI-Piemonte, è a carico dell'Ente ed è da considerarsi esclusa dal servizio.</p> <p>La gestione sistemistica verrà erogata prevalentemente da remoto. L'intervento on site è previsto per risolvere un malfunzionamento non risolvibile da remoto (es. collegamenti elettrici interrotti) e consiste nell'intervento fisico di un sistemista nel luogo ove è allocato il server mal funzionante, e che per il suo intervento l'Ente preventivamente ne autorizza l'accesso.</p>
<p>Perimetro tecnologico gestito</p>	<p>I sistemisti dispongono di competenze tecniche specifiche per gestire i sistemi operativi di seguito elencati. Le versioni dei Sistemi operativi sono vincolate dall'essere supportati dal produttore e compatibili con le infrastrutture hardware del CSI-Piemonte.</p> <p>Ambito Windows</p> <p>Di seguito l'elenco dei sistemi operativi Microsoft installati a bordo di vApp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 2000 Advanced Server • Microsoft Windows 2000 Professional • Microsoft Windows 2000 Server • Microsoft Windows NT 4.0 Server • Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition • Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition • Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard x64 Edition • Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition • Microsoft Windows Server 2003 Web Edition • Microsoft Windows Server 2008 Standard • Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise • Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard • Microsoft Windows Server 2008 Standard Edition • Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard • Microsoft Windows Server 2012 Standard • Microsoft Windows Server 2012 Standard Edition <p>Ambito Linux/Unix</p> <p>Di seguito l'elenco dei sistemi operativi Linux/Unix installati a bordo di server virtuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centos 4/5/6/7 64 e 32 bit, • Debian 5 64bit, • Red Hat Ent. 2/3/4/5/6/7 32 e 64 bit, • Ubuntu server Linux 64bit,

	<ul style="list-style-type: none"> • SUN container Solaris 9 e 10
<p>Perimetro di attività (incluse/non incluse)</p>	<p>Il servizio di gestione sistemistica comprende le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installazione e configurazione delle componenti aggiuntive del sistema operativo, concordate preventivamente con i fornitori terzi, quali: DNS, IIS, DHCP, Antivirus, .NET, Ruolo AD, File Server, Printer Server; • Aggiornamento del sistema operativo e dei software di base locale installati sui server, avendo cura di installare le patch e gli aggiornamenti di sicurezza proposti dal DPO (non sono incluse installazioni di nuove versioni di sistema operativo); • Identificazione del malfunzionamento dei sistemi operativi e ricerca della sua causa attraverso un processo correttivo di eliminazione (troubleshooting); • Gestione e aggiornamento del sistema locale antivirus dei server; • Mantenimento del controllo degli accessi per proteggere e limitare gli interventi sui server solo agli end-user abilitati secondo le indicazioni fornite dall'Ente; • Gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione; • Creazione e gestione delle policy di dominio; • Gestione dei servizi di rete Microsoft connessi alle funzionalità del dominio (DNS, WINS); • Predisposizione della struttura dello spazio disco utente (home directory escluse altre profilazioni legate a servizi di File server); • Verifica della corretta esecuzione delle procedure di backup/restore; • Hardening dei sistemi, ovvero messa in sicurezza del sistema attraverso la riduzione della sua superficie di attacco, con eventuale rimozione o disabilitazione di software o di username o di servizi non necessari. <p>Non rientrano nel servizio le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installazione di nuove versioni di sistema operativo; • Installazione di software non di base; • Coordinamento interventi di manutenzione hw di competenza di terze parti; • Distribuzione centralizzata dei sistemi operativi client e dei pacchetti applicativi; • Supporto alle attività di inventory; • Attività di Assessment del Sistema Informatico; • Attività di progettazione e consolidamento infrastrutturale; • Attività di consulenza sistemistica; • Disaster Recovery delle basi dati, e dei sistemi; • Estensioni temporanee degli orari standard di servizio o servizio di reperibilità; • Stipula e gestione di contratti di fornitura e manutenzione hardware, software di base e applicativo e fornitura, sostituzione e conservazione dei supporti fisici utilizzati nell'attività di backup/restore sui server di proprietà del cliente; • Servizi di reperibilità definibili secondo progetto ad hoc rispetto alle

	necessità del cliente.
Orari e livelli di servizio	Il servizio di gestione sistemistica server Cloud è erogato dal Lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00. Non sono previsti livelli di servizio nell'erogazione del servizio di gestione sistemistica.
Prerequisiti	Assessment dei servizi che saranno ospitati.

SERVIZI DI STORAGE

L'infrastruttura di storage di rete centralizzata mette a disposizione in maniera sicura e flessibile spazi disco per la memorizzazione dei dati con una gestione "gerarchica" del dato, che consenta di differenziare a seconda dell'importanza la tipologia dei dischi utilizzati per la creazione dei volumi e relativi file system. Per mezzo della S.A.N di produzione si dovranno quindi avere a disposizione più "livelli" di storage (SAS, SATA, etc.) dai quali prelevare le risorse disco da esportare ai server applicativi.

Attualmente l'insieme dei file system distribuiti su vari singoli server NAS è stato completamente centralizzato.

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità. La principale caratteristica di tale configurazione prevede che in caso di fault di una componente di front-end o back-end degli apparati, intervengono meccanismi di ridondanza che permettono di ottenere l'erogazione continua del servizio. In caso, invece, di rottura di un disco, intervengono meccanismi di protezione tipici della configurazione hardware RAID, La configurazione RAID con dischi "hot spare" consente in caso di guasto di un disco, la messa in fault dello stesso e la sua sostituzione con un altro disco prelevato dal gruppo di dischi definiti "hot spare".</p> <p>È attivo inoltre un sistema di monitoraggio chiamato "call home" che in tempo reale invia al centro di supporto dei fornitori tutte le segnalazioni di anomalia/avaria che possono intervenire durante il normale funzionamento degli apparati.</p> <p>Al momento della configurazione iniziale dello storage, sotto la supervisione del fornitore, vengono configurati i raidgroup (raid5, raid 6) e i pool/fast policy che determineranno il livello throughput e I/O delle LUN che verranno definite sui Pool.</p>
Perimetro di attività (incluse/non incluse)	<p>Attività Incluse nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione tipologia di storage; • Individuazione Pool su storage scelto; • Creazione LUN e assegnazione allo storage group; • Verifiche conclusive a LUN assegnata; • Gestione delle richieste di ampliamento spazio; • Gestione del monitoraggio dell'infrastruttura; • Assegnazione spazio disco agli ambienti applicativi; <p>Attività escluse dal servizio:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di backup dei dati • Servizi di replica sul Datacenter Secondario
Orari e livelli di servizio	Il servizio storage Enterprise è erogato H24 e le richieste vengono gestite dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17,00.
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio che utilizzerà lo storage richiesto; • Principali usi richiesti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Immagazzinamento dei dati di backup; ○ Indici e DB dei backup; ○ RDBMS; ○ File server; ○ VM; ○ Applicativo; • Indicazione se il dato è statico o dinamico; • Dimensionamento in GB dello spazio richiesto.
Up-time garantito	99,5%
Tempi di consegna	5g
Metrica	GB

Servizio Storage di rete

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità. La principale caratteristica di tale configurazione prevede che in caso di fault di una componente di front-end o back-end degli apparati, intervengono meccanismi di ridondanza che permettono di ottenere l'erogazione continua del servizio. In caso, invece, di rottura di un disco, intervengono meccanismi di protezione tipici della configurazione hardware RAID, La configurazione RAID con dischi "hot spare" consente in caso di guasto di un disco, la messa in fault dello stesso e la sua sostituzione con un altro disco prelevato dal gruppo di dischi definiti "hot spare".</p> <p>E' attivo inoltre un sistema di monitoraggio chiamato "call home" che in tempo reale invia al centro di supporto dei fornitori tutte le segnalazioni di anomalia/avaria che possono intervenire durante il normale funzionamento degli apparati.</p>
Perimetro di attività (include/non include)	<p>Attività Incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi richiesta • Definizione tipologia in funzione dei requisiti (IOPS) • Assegnazione spazio disco agli ambienti applicativi <p>Attività non incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup con snapshot e/o replica del dato
Orari e livelli di servizio	Il servizio di storage NAS è erogato H24 e può essere richiesto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00.
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio che utilizzerà lo storage richiesto; • Principali usi richiesti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Immagazzinamento dei dati di backup; ○ Indici e DB dei backup;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ RDBMS; ○ File server; ○ VM; ○ Applicativo; <ul style="list-style-type: none"> ● Indicazione se il dato è statico o dinamico; ● Dimensionamento in GB dello spazio richiesto.
Up-time garantito	99,5%
Tempi di consegna	5g
Metrica	GB

SERVIZI DI BACKUP ENTERPRISE

Servizi di backup enterprise

Il servizio di gestione del salvataggio e ripristino di basi dati o server sia fisici che virtuali. Il servizio comprende tutte le licenze per il backup, il servizio di gestione, e opzionalmente la messa a disposizione di spazio disco o nastro.

Backup Gold

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>Il servizio è erogato attraverso piattaforme di mercato che permettono una notevole affidabilità dell'infrastruttura e la deduplica dei dati per il raggiungimento di una elevata efficienza.</p> <p>Il servizio comprende: licenze per il backup, servizio di gestione, spazio disco per la retention del dato ed i riversamenti su nastro settimanali, mensili e annuali.</p> <p>I server sottoposti a backup dovranno rientrare nelle matrici di compatibilità dei prodotti che compongono il servizio di Backup GOLD, comprendente tutti i principali sistemi operativi, prodotti applicativi presenti sul mercato, Database (MySQL, MS SQL Server, Oracle).</p> <p>Questa soluzione prevede la protezione ed il ripristino dei file system presenti sui client, siano essi fisici che virtuali, attraverso l'installazione di un eventuale agente che consenta una elevata granularità nelle operazioni di ripristino.</p> <p>A seconda del profilo tecnologico scelto sarà possibile beneficiare di deduplica o compressione per ridurre al minimo l'impatto sulla libreria magnetica scelta come destinazione per i backup.</p> <p>Le modalità di schedulazione dei job di backup sono definite con una periodicità Standard CSI Piemonte che viene descritta nei paragrafi successivi.</p> <p>Esiste la possibilità di ripristinare singoli oggetti per MS Exchange, SharePoint e ActiveDirectory.</p> <p>Di seguito la descrizione delle soluzioni tecnologiche che compongono le infrastrutture di backup sulle quali si basa il Backup GOLD.</p> <p>Politiche di ritenzione del dato:</p> <p>Di seguito la descrizione delle politiche di ritenzione del dato specifiche per ciascuna delle soluzioni tecnologiche.</p> <p>Legato Networker:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Il backup giornaliero viene mantenuto 21 giorni; • Il backup del fine settimana viene mantenuto 3 mesi; • Una volta al mese viene eseguito il backup totale la cui ritenzione è annuale; • Una volta l'anno (dicembre) viene eseguito il backup con ritenzione 10 anni. <p>Simpana Commvault:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il backup giornaliero viene mantenuto 21 giorni più ulteriori 45 giorni per il Weekly Full (riversamento su libreria magnetica); • Il backup Full Mensile viene mantenuto per un anno, se richiesto il backup annuale è avrà ritenzione infinita (riversamento su nastro). <p>Orari di partenza dei backup:</p> <p>Simpana Commvault:</p> <p>La schedulazione Standard applicata in CSI Piemonte prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avvio del JOB INCREMENTALE alle ore 21:00 dal Sabato al Giovedì compreso; • JOB di backup FULL schedulato anch'esso alle ore 21:00 del Venerdì. <p>Legato Networker:</p> <p>La schedulazione applicata in CSI Piemonte prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avvio dei backup incrementali dal Lunedì al giovedì alle ore 18.00; • a partire dal sabato alle 00.00 partono i backup del fine settimana che prevedono a gruppi, backup Full e differenziali (il gruppo che esegue il full non farà il differenziale e viceversa). • il full viene eseguito una volta al mese ed ha ritenzione 1 anno; • Il "differenziale" viene eseguito nel fine settimana e dura 3 mesi; • Il backup incrementale ha ritenzione di 21 giorni.
Perimetro di attività (includere/non includere)	<p>Attività incluse nel servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installazione Agent; • Assegnazione spazio storage; • Assegnazione politiche di backup agli ambienti come da richiesta cliente • Monitoraggio delle procedure di backup • Ripristino dei dati a seguito di richiesta Remedy • Gestione della reportistica
Orari e livelli di servizio	<p>Il servizio è presidiato dai sistemisti dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 17:00;</p> <p>Servizio viene erogato 7 giorni su sette, H24.</p>
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Indicazione del Server da sottoporre a backup; • Tipologia di sistema operativo; • Piano di indirizzamento del server; • Tipologia di servizi ospitati (DB, AS, WS, ecc); • Impatti della finestra di backup sul servizio; • Dimensionamento della Base Dati; • Schede di rete/interfacce SCSI/FC aggiuntive dedicate al Backup.
Up-time garantito	99,5%
Tempi di	5g

consegna	
Metrica	GB

Servizi di CLOUD

Descrizione:

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

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

SERVIZI IAAS

Virtual Datacenter

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>Il servizio prevede la predisposizione di una Organization Unit riservata per il cliente e di un aggregato di risorse elaborative denominato Virtual DataCenter (di seguito VDC) che comprende una quota massima in termini di memoria Ram, potenza di calcolo espressa in virtual Cpu, spazio disco e indirizzi IP su reti esterne attestata su RUPAR e/o Internet.</p> <p>La soluzione tecnologica per l'erogazione del servizio VDC comprende le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cruscotto di amministrazione web con url di accesso dedicata; • possibilità di creare ambienti virtuali all'interno di vApp (ovvero l'aggregazione di più Virtual Server tipicamente pensate con la logica del servizio); • un catalogo di template con immagini di sistemi operativi pre-installati; • la possibilità di caricare immagini ISO personalizzate o di effettuare installazioni custom; • Import di ambienti virtuali pre-esistenti compatibili con lo standard OVF; • accesso diretto agli ambienti creati (da Console remotizzata attraverso il cruscotto di amministrazione web o via rete con protocolli RDP, SSH, etc.); • gestione della sicurezza, dei servizi di rete e del bilanciamento di carico erogata tramite soluzione Edge Gateway;

- Gestione delle utenze e dei privilegi per l'accesso;
- Attivazione licensing Microsoft di proprietà CSI-Piemonte basato su sistema KMS;
- Servizio di invio e-mail applicative in modo sicuro e autenticato;
- Opzione di backup e restore per gli ambienti virtuali

Gli ambienti virtuali creati su un VDC si attestano sulla seguente soluzione tecnologica:

- piattaforma di virtualizzazione VMware vSphere 5.5;
- tecnologia VMware vCloud Director 5.5;
- infrastruttura elaborativa sottostante basata su architettura x86 blade;
- connettività SAN realizzata con switch/director fibre channel a doppia fabric a garanzia della ridondanza dei collegamenti;
- alta affidabilità infrastrutturale basata su funzionalità VMware vMotion e Storage Vmotion, che consentono di migrare "a caldo" su differenti server blade o nuovi storage, senza interruzione di servizio;
- connettività di rete con piano di indirizzamento isolato, RUPAR privato, e/o connettività Internet;
- disco di sistema e disco dati aggiuntivo attestati su storage di classe enterprise.
- Soluzione di backup basata su tecnologia Veeam

Insieme ai referenti tecnici dell'Ente il gruppo di supporto CSICloud concorderà le caratteristiche tecniche dei servizi da erogare tramite il VDC ed il conseguente fabbisogno in termini di risorse elaborative, in particolare:

- capacità complessiva di calcolo espressa in GHz;
- quantità di RAM espresso in GByte;
- Spazio disco su storage;
- Modalità di esposizione dei servizi su rete RUPAR o rete Internet;
- Esigenze di backup;

L'utente ottiene un VDC con le specifiche tecniche concordate inizialmente e l'operatività sarà la seguente:

- Utilizzo del cruscotto di amministrazione previsto dalla soluzione tecnologica per la creazione e gestione dei propri server virtuali;
- Utilizzo del portale MyCSICloud per ampliare nel tempo le quote previste per soddisfare le proprie esigenze di servizio, aumentando CPU, RAM, Storage e Indirizzi IP;
- Controllo dei consumi e dei costi con tariffazione giornaliera e logica del Pay per Use, dal portale MyCSICloud;
- Attivazione autonoma delle eventuali licenze di sistema operativo Microsoft tramite sistema KMS;
- Gestione della sicurezza e dei servizi di rete e bilanciamento tramite vShield Edge Gateway in completa autonomia per il Cliente nell'ambito di un virtual datacenter autoconsistente;
- Gestione delle utenze e della profilazione per gli accessi al VDC tramite portale MyCSICloud;
- Gestione autonoma degli ambienti da sottoporre a policy di backup e restore tramite portale Veeam Enterprise Manager.

	A seconda dell'esigenza di connettività manifestata, il range di IP assegnato sarà attestato su una rete collegata ad un vShield Edge dedicato.
Perimetro di attività (incluse/non incluse)	<p>Attività incluse nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creazione Organization Unit; • Assegnazione risorse elaborative e storage al VDC; • Configurazione connettività di rete; • Configurazione minima di sicurezza sui vShield Edge Gateway per consentire la raggiungibilità dei servizi dedicati al VDC erogati dal CSI-Piemonte (KMS, Proxy, Mail Server per invio mail applicative, DNS); • Messa a disposizione del catalogo contenente immagini con i principali sistemi operativi Linux / Windows pre-installati; • Messa a disposizione servizio proxy in uscita da rete RUPAR; • Messa a disposizione server KMS per attivazione licenze Microsoft; • Messa a disposizione mail server per invio di posta applicativa in modalità sicura e autenticata con eventuale creazione di un account; • Messa a disposizione due server DNS gestiti da CSI-Piemonte; • Possibilità di attivazione opzione di backup degli ambienti virtuali attestati sul VDC e restore in self-service con tecnologia Veeam Backup & Restore; <p>Attività non incluse nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione sistemistica delle vApp; • Gestione della sicurezza del VDC.
Orari e livelli di servizio	Il servizio VDC è erogato H24. Il presidio sistemistico dell'infrastruttura è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00.
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di CPU; • GB di RAM; • GB di Storage; • Numero IP RUPAR e tipologia di vShield Edge; • Numero IP Internet e tipologia di vShield Edge; • Esigenza di attivazione opzione di Backup Veeam; • Esigenza di account per invio autenticato mail applicativa.
Up-time garantito	99,9%
Tempi di consegna	3g

Gestione sistemistica server Cloud

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del servizio	<p>Il servizio di gestione sistemistica server Cloud prevede l'erogazione della gestione delle vApp Linux e Windows installate sul il Cloud del CSI-Piemonte.</p> <p>Il servizio di gestione sistemistica server Cloud prevede l'esecuzione di attività di installazione e configurazione delle componenti del sistema operativo della vApp a cui si applica il servizio. Le attività sono concordate preventivamente da un lato con il cliente, con il tramite delle strutture aziendali preposte al dialogo con gli Enti, e dall'altro con gli eventuali fornitori terzi.</p>

Di seguito vengono elencati i principali compiti dei sistemisti della Direzione Datacenter nello svolgimento del servizio:

- L'aggiornamento del sistema operativo e dei software di base locali installati sui server;
- L'installazione delle patch e degli aggiornamenti di sicurezza proposti da DPO, nell'ambito della versione e della release del sistema operativo installato;
- Identificazione degli impatti e la ricerca della loro causa, attraverso un processo correttivo (troubleshooting), a fronte del presentarsi di malfunzionamenti legati ai sistemi operativi installati;
- La gestione e l'aggiornamento del sistema locale antivirus dei server ai quali il servizio è applicato.

Nello svolgimento delle attività di gestione quotidiana, i sistemisti curano il mantenimento del controllo degli accessi finalizzato a proteggere e limitare gli interventi sui server solo agli utenti autorizzati, in accordo con le indicazioni fornite dall'Ente. Sono previste azioni giornaliere eseguite a bordo dei server oggetto del servizio di gestione sistemistica server Cloud, il cui fine è quello di garantire una buona e costante erogazione del servizio, una corretta manutenzione, un monitoraggio delle risorse così da prevenire disservizi.

I sistemisti procedono nel quotidiano alla gestione delle utenze di dominio Active Directory e LDAP, e dei relativi livelli di autorizzazione attribuendole, ai gruppi definiti.

Inoltre, al fine di ridurre la superficie di attacco del sistema operativo delle vApp i sistemisti procedono alla costante messa in sicurezza del sistema attraverso l'applicazione delle best-practice relative all' Hardening dei sistemi, con l'eventuale rimozione o disabilitazione di software, di utenze o di servizi non necessari.

Al fine di verificare e configurare le impostazioni relative a computer e utenti nelle reti basate su servizi di dominio Active Directory, i sistemisti operano attraverso l'utilizzo di group policy di dominio, strumento attraverso cui è possibile creare politiche personalizzate per gli utenti e i computer; le group policy consentono di definire e distribuire le configurazioni a numerosi server in modo centralizzato con una singola operazione.

Nell'ambito del servizio vengono inoltre gestiti i servizi di rete Microsoft, quali i servizi DNS e WINS, connessi alle funzionalità del dominio Active Directory.

Nell'ambito della predisposizione della struttura dello spazio disco utente, i sistemisti creano e gestiscono le home directory, escluse altre profilazioni legate a servizi di File server.

Qualora il server a cui si applica il servizio di gestione sistemistica server Cloud sia sottoposta a backup, i sistemisti si occupano dell'esecuzione e della verifica della corretta esecuzione delle procedure di backup/restore.

Attivazione di procedure di backup e monitoraggio giornaliero tramite l'analisi di file di log. Su puntuale richiesta del cliente, i sistemisti attivano le opportune procedure di restore dei file.

L'ottimizzazione dei sistemi è un'attività che viene effettuata al termine dell'installazione fisica e logica dei sistemi. Il fine è quello di ottimizzare le prestazioni di sistema, bilanciando le risorse hardware, adeguando le aree storage e parametrizzando il software di base. L'attività in molti casi prosegue con la fase

	di collaudo dei sistemi e una eventuale messa a punto.
Perimetro tecnologico gestito	<p>I sistemisti della Direzione Datacenter dispongono di competenze tecniche specifiche per gestire i sistemi operativi di seguito elencati. Le versioni dei Sistemi operativi sono vincolate dall' essere supportati dal produttore e compatibili con le infrastrutture hardware del CSI-Piemonte.</p> <p>Ambito Windows Di seguito l'elenco dei sistemi operativi Microsoft installati a bordo di vApp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 2000 Advanced Server • Microsoft Windows 2000 Professional • Microsoft Windows 2000 Server • Microsoft Windows NT 4.0 Server • Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition • Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition • Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard x64 Edition • Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition • Microsoft Windows Server 2003 Web Edition • Microsoft Windows Server 2008 Standard • Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise • Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard • Microsoft Windows Server 2008 Standard Edition • Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard • Microsoft Windows Server 2012 Standard • Microsoft Windows Server 2012 Standard Edition <p>Ambito Linux/Unix Di seguito l'elenco dei sistemi operativi Linux/Unix installati a bordo di server virtuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centos 4/5/6/7 64 e 32 bit, • Debian 5 64bit, • Red Hat Ent. 2/3/4/5/6/7 32 e 64 bit, • Ubuntu server Linux 64bit, • SUN container Solaris 9 e 10
Perimetro di attività (incluse/non incluse)	<p>Il servizio di gestione sistemistica server Cloud comprende le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installazione e configurazione delle componenti aggiuntive del sistema operativo, concordate preventivamente con i fornitori terzi, quali: DNS, IIS, DHCP, Antivirus, .NET, Ruolo AD, File Server, Printer Server; • Aggiornamento del sistema operativo e dei software di base locale installati sui server, avendo cura di installare le patch e gli aggiornamenti di sicurezza proposti dal DPO (non sono incluse installazioni di nuove versioni di sistema operativo); • Identificazione del malfunzionamento dei sistemi operativi e ricerca della sua causa attraverso un processo correttivo di eliminazione (troubleshooting); • Gestione e aggiornamento del sistema locale antivirus dei server; • Mantenimento del controllo degli accessi per proteggere e limitare gli interventi sui server solo agli end-user abilitati secondo le indicazioni fornite dall'Ente; • Gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione;

	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione e gestione delle policy di dominio; • Gestione dei servizi di rete Microsoft connessi alle funzionalità del dominio (DNS, WINS); • Predisposizione della struttura dello spazio disco utente (home directory escluse altre profilazioni legate a servizi di File server); • Verifica della corretta esecuzione delle procedure di backup/restore; • Hardening dei sistemi, ovvero messa in sicurezza del sistema attraverso la riduzione della sua superficie di attacco, con eventuale rimozione o disabilitazione di software o di username o di servizi non necessari. <p>Non rientrano nel servizio le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installazione di nuove versioni di sistema operativo; • Installazione di software non di base; • Coordinamento interventi di manutenzione hw di competenza di terze parti; • Distribuzione centralizzata dei sistemi operativi client e dei pacchetti applicativi; • Supporto alle attività di inventory; • Attività di Assessment del Sistema Informatico; • Attività di progettazione e consolidamento infrastrutturale; • Attività di consulenza sistemistica; • Disaster Recovery delle basi dati, e dei sistemi; • Estensioni temporanee degli orari standard di servizio o servizio di reperibilità; • Stipula e gestione di contratti di fornitura e manutenzione hardware, software di base e applicativo e fornitura, sostituzione e conservazione dei supporti fisici utilizzati nell'attività di backup/restore sui server di proprietà del cliente; • Servizi di reperibilità definibili secondo progetto ad hoc rispetto alle necessità del cliente.
Orari e livelli di servizio	<p>Il servizio di gestione sistemistica server Cloud è erogato dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 17:00.</p> <p>Non sono previsti livelli di servizio nell'erogazione del servizio di gestione sistemistica server Cloud.</p>
Prerequisiti	<p>Gestione Sicurezza VPC;</p> <p>Assessment dei servizi che saranno ospitati sul VDC.</p>

Gestione sicurezza VPC

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del servizio	<p>Il servizio di Gestione Sicurezza VPC è volto a garantire disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni dell'Ente nel contesto del Virtual Data Center.</p> <p>Il servizio prevede attività mirate a garantire la protezione delle informazioni dell'Ente, rispetto ai servizi attesi sul VDC, per rispondere a requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati.</p> <p>Le attività previste dal servizio sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistenza in presenza di segnalazioni di disservizi; • identificazione dei requisiti di sicurezza dei servizi applicativi e

	<p>infrastrutturali;</p> <ul style="list-style-type: none"> • verifica e validazione delle policy richieste dai clienti per accedere a servizi esterni al VDC; • supporto all'Autorità Giudiziaria. <p>I servizi di base offerti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione ordinaria della sicurezza; • La gestione eventi di sicurezza da parte del SOC. <p>La gestione della sicurezza prevede anche l'abilitazione delle utenze dell'Area Sistemi e Reti per l'erogazione della gestione operativa di tutti gli aspetti legati al VPC.</p>
Descrizione del contesto di applicazione	Il servizio riguarda esclusivamente la messa in sicurezza degli ambienti attesi sul VDC.
Perimetro tecnologico gestito	La sicurezza viene garantita dalla tecnologia VMware Vshield Edge Gateway, che si integra nativamente con la soluzione VMware vCloud Director impiegata per il servizio VDC. Dal punto di vista tecnico la soluzione consiste in un'appliance virtuale che può essere creata secondo tre differenti tipologie a seconda del livello di performance e affidabilità necessari. L'appliance è in grado di erogare servizi di rete (DHCP, routing, NAT, VPN), bilanciamento del carico e sicurezza (Firewall)
Perimetro di attività (includere/non includere)	<p>Attività incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserire nuove policy di sicurezza; • Configurare nuovi NAT; • Eliminare, modificare o disattivare policy di sicurezza esistenti; • Configurazione del Load Balancing; • Configurazione connessione VPN sul vShield EdgeGateway; • Gestione degli eventi di sicurezza da parte del SOC; • Supporto all'autorità giudiziaria. <p>Attività non incluse (opzionali):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di Vulnerability Assessment (VA).
Orari e livelli di servizio	Il servizio di gestione della sicurezza del VPC è erogato in orario lavorativo dalle 9:00 alle 17:00.
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Quantità di utenti • Criticità dei servizi (Alta, Media, Bassa) • Numero di CPU • GB di RAM • GB di Storage • Numero IP RUPAR • Numero IP Internet
Prerequisiti	<p>Gestione sistemistica server Cloud;</p> <p>Assessment dei servizi che saranno ospitati sul VDC.</p>

Servizio di messa a disposizione server virtuali

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del	Il servizio di messa a disposizione di server virtuali si basa su infrastrutture

<p>contesto tecnologico di riferimento</p>	<p>ridontate configurate in alta affidabilità, bilanciamento di carico automatico e spazio storage centralizzato.</p> <p>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.</p> <p>La funzionalità di Distributed Resource Scheduler (DRS) bilancia costantemente il carico dei server virtuali tra i nodi del cluster.</p> <p>Il sistema di monitoraggio dei datastore, mantiene costantemente sotto controllo lo spazio occupato al fine di evitare disservizi dovuti all'esaurimento dello spazio su uno specifico datastore dove sono memorizzati uno o più server virtuali.</p> <p>I server virtuali possono migrare da un nodo ad un altro, o da un datastore ad un altro, senza subire il minimo disservizio.</p> <p>I server virtuali sono in esecuzione sui seguenti hypervisor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ VMware esxi (release 5.X/6.0): in questo/i cluster si attestano tutti i server virtuali dell'ambiente di produzione che hanno sistema operativo Linux (RedHat/CentOS/Suse/Ubuntu); ▪ HyperV (release 6.3.X): in questo/i cluster si attestano tutti i server virtuali dell'ambiente di produzione e di test che hanno sistema operativo Microsoft (Windows 2k8 e superiori). ▪ Oracle VM (3.3.1/3.5): in questo/i cluster si attestano tutti i server virtuali dell'ambiente di test che hanno sistema operativo Linux (Oracle linux/Redhat/CentOS) ▪ Xen Server. <p>Tutti i dischi/file system dei server virtuali sono salvati su datastore messi a disposizione dalla Storage Area Network. Si tratta di un'area composta da più server Storage centrali collegate alle differenti infrastrutture virtuali tramite fibra ottica.</p> <p>Ogni datastore, definito su infrastruttura virtuale, ha più path, in modo da evitare single point of failure in caso di guasto di una fibra ottica, porta switch o porta server fisico.</p> <p>I dischi su storage sono configurati in RAID con hot spare in modo che, in caso di guasto di un disco, questo passi automaticamente in stato di fault e sia sostituito da altro disco senza alcun disservizio o perdita di dati.</p> <p>I sistemi operativi di riferimento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RedHat 4.x e successive • CentOS 4.x e successive • Oracle linux 5.x e successive • Microsoft Windows 2008 server e successive
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Di seguito vengono descritte le differenti modalità con le quali viene effettuata la messa a disposizione dei server virtuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità 1 - Import di server virtuali da altro ambiente. Il Cliente/Direzione/Fornitore può mettere a disposizione un file/cartella contenente l'export di un server virtuale o Appliance da importare a bordo delle infrastrutture virtuali del CSI Piemonte. <p>Gli export possono contenere file con estensione .ova per import su infrastruttura VMWare e Oracle VM o file con estensioni .vhdx per</p>

	<p>import su infrastruttura HyperV.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità 2 - Installazione di server virtuale tramite l'uso di template. Sono stati predisposti alcuni template, delle release dei sistemi operativi gestiti dal CSI Piemonte, affinché in pochi passi sia possibile attivare uno o più server virtuali già configurati ed aggiornati. • Modalità 3 - Installazione manuale del server virtuale con release di sistema richiesta. Questa modalità prevede di procedere all'installazione del sistema operativo partendo dalla ISO/DVD del sistema operativo specificato richiesto. • Modalità 4 - Installazione di server virtuale tramite l'utilizzo di strumenti di automazione. È possibile installare server virtuali utilizzando un motore di orchestrazione che si appoggia alle API di VMWare. Occorrerà indicare il template da utilizzare. • Aumento delle risorse assegnate: L'attività di ampliamento delle risorse assegnate sarà effettuata generando un breve disservizio dovuto allo spegnimento del server virtuale, ad eccezione delle richieste di ampliamento del disco. • Eliminazione Server virtuale: A seguito della formalizzazione della richiesta da parte della Direzione di Governo, i sistemisti procederanno all'eliminazione del server virtuale agendo sulle console di amministrazione degli Hypervisor.
<p>Perimetro di attività (incluse/non incluse)</p>	<p>Di seguito l'elenco delle attività incluse nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assegnazione vCPU; • Assegnazione vRAM; • Assegnazione indirizzamento RUPAR; • Assegnazione quota/disco storage; • Installazione del sistema operativo; • Applicazione degli aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo, successivi alla sua installazione. • Applicazione eventuale policy di affinità/anti-affinità (disponibile solo su alcuni hypervisor); • Configurazione policy firewall inerenti il servizio ospitato sul server virtuale; • Spegnimento/accensione server virtuale in caso di irraggiungibilità (troubleshooting infrastrutturale). <p>Di seguito l'elenco dei servizi, le cui attività non sono incluse nel perimetro del servizio di messa a disposizione server virtuali, ma che sono attivabili come opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di gestione sistemistica; • Servizio di monitoraggio infrastrutturale; • Servizio di monitoraggio degli applicativi; • Servizio di assegnazione di IP Pubblico; • Servizi di Storage; • Servizi di backup; • Servizi di Replica dati;

	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi VPN.
Orari e livelli di servizio	<p>Il servizio di messa a disposizione server virtuale è erogato dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 17:00.</p> <p>Non sono previsti livelli di servizio nell'erogazione del servizio di messa a disposizione server virtuale.</p>
Informazioni minime per l'attivazione	<p>Di seguito l'elenco delle informazioni minime per richiedere l'attivazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostname • Utenti da RUPAR/Internet • n° CPU • GB vRAM • GB Disco • Sistema Operativo • Housing/hosting
Up-time garantito	99,9%
Tempi di consegna	5g
Unità di misura	n° vCPU GB v RAM GB Storage Enterprise

Servizio Storage as a Service

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>La messa a disposizione dei servizi di storage avviene su infrastrutture ridondate e configurate in alta affidabilità. La principale caratteristica di tale configurazione prevede che in caso di fault di una componente di front-end o back-end degli apparati, intervengono meccanismi di ridondanza che permettono di ottenere l'erogazione continua del servizio. In caso, invece, di rottura di un disco, intervengono meccanismi di protezione tipici della configurazione hardware RAID, La configurazione RAID con dischi "hot spare" consente in caso di guasto di un disco, la messa in fault dello stesso e la sua sostituzione con un altro disco prelevato dal gruppo di dischi definiti "hot spare".</p> <p>È attivo inoltre un sistema di monitoraggio chiamato "call home" che in tempo reale invia al centro di supporto dei fornitori tutte le segnalazioni di anomalia/avaria che possono intervenire durante il normale funzionamento degli apparati.</p>
Organizzazione per l'erogazione del servizio	<p>Nell'ambito dell'area Sistemi e Reti, il gruppo Sistemisti-Unix si occupa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assegnare lo spazio storage adatto al volume da creare (midrange/lowrange); • Creare lato NAS l'aggregato delle LUN esposte dallo storage; • Creare sull'aggregato i volumi che saranno accessibili tramite protocolli NFS o CIFS; • Associare il volume ad un filer.
Perimetro di attività	<p>Attività incluse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi richiesta

(includere/non includere)	<ul style="list-style-type: none"> Definizione tipologia in funzione dei requisiti (IOPS) Assegnazione spazio disco agli ambienti applicativi Backup con snapshot e/o replica del dato
Orari e livelli di servizio	Il servizio di storage NAS è erogato H24 e può essere richiesto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00.
Informazioni minime per l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione del servizio che utilizzerà lo storage richiesto. Quale è l'uso per cui è richiesto <ul style="list-style-type: none"> Immagazzinamento dei dati di backup Indici e backup dei DB File server Applicativo Archivi storici, statici, dinamici Volumi in replica Indicare se il dato è statico o dinamico Dimensionamento in GB dello spazio richiesto
Up-time garantito	99,5%
Tempi di consegna	5g
Metrica	GB

Backup as a Service

AMBITO	DESCRIZIONE
Descrizione del contesto tecnologico di riferimento	<p>Il servizio Backup as a Service è erogato attraverso piattaforme di mercato che permettono una notevole affidabilità dell'infrastruttura e la deduplica dei dati per il raggiungimento di una elevata efficienza.</p> <p>L'ambito di applicazione di questa soluzione di backup determina la tecnologia con la quale è erogata la soluzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Client distribuiti sul territorio (Cloud Backup) – Tecnologia Simpana Commvault; POSC e NMSF - Tecnologia Veeam; <p>Questa soluzione prevede la protezione ed il ripristino dei file system presenti sui client, siano essi fisici (con Simpana) che virtuali.</p> <p>Nel caso della soluzione CLOUD BACKUP di Simpana, è prevista l'installazione di un client che prevede la granularità delle operazioni di backup e di ripristino.</p> <p>Nel caso invece di VEEAM, le funzionalità di backup e restore avvengono in modalità AGENTLESS.</p> <p>L'infrastruttura è così composta:</p> <ul style="list-style-type: none"> CLOUD BACKUP Simpana: Si basa sulla infrastruttura del profilo GOLD con in aggiunta 2 server in DMZ che hanno le funzionalità di Proxy backup e Webserver. <ul style="list-style-type: none"> Proxy: gestisce il flusso dati tra cliente e infrastruttura di backup Web Server: console di gestione lato utenze dei propri backup VEEAM: Si basa sul prodotto 'Veeam Enterprise Manager' che permette la

	<p>gestione, lato utente, dei propri restore; consiste in servizio via web al quale l'utente si collega e può in autonomia restaurare gli oggetti che intende ripristinare, sia a livello di intera vm che singolo file/directory.</p> <p>Ritenzione del Dato:</p> <p>Simpana: La retention di Simpana prevede 7 full, nel caso in cui non ci siano variazioni alla schedulazione si prevedere mantenimento del dato di una settimana.</p> <p>Veeam: Regola standard</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup giornaliero con 14 ritenzioni così definite: • Full: sabato • Incrementale: i rimanenti giorni <p>Orari di partenza dei backup:</p> <p>Simpana: Il backup prevede di partire in un intervallo orario che va da un minimo di 24 ore ad un massimo di 36, pertanto la schedulazione è automatica in tale intervallo orario.</p> <p>Veeam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POSC a partire dalla 18:00, sarà cura della infrastruttura, a seconda del carico decidere la coda di esecuzione • NMSF a partire dalle 20:00 sarà cura della infrastruttura, a seconda del carico, decidere la coda di esecuzione (accoppiati a due a due ogni 15 min)
<p>Modalità di erogazione del servizio</p>	<p>Autonomia degli utenti: Cloud Backup – Simpana: l'utente accedendo alla web console potrà procedere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lanciare i JOB di backup e restore, • schedularne di nuovi autonomamente • verificare dal cruscotto dei report lo stato dei backup. <p>Veeam: l'utente potrà, in completa autonomia, restaurare i propri ambienti sia sotto forma di VM che file e/o directory; l'accesso al sistema avviene via web con le proprie credenziali.</p> <p>Richiesta di restore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essendo la natura del servizio di tipo self-service restore, non esistono richieste di restore, l'utente è autonomo nelle sue attività. • In alcuni casi la richiesta potrà essere supportata dai gruppi dei Sistemisti al fine di fornire un contributo più specialistico nei casi più critici. <p>Monitoraggio corretto funzionamento del servizio di backup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veeam: <ul style="list-style-type: none"> - Viene verificato giornalmente l'esito dei job di backup - Controllo delle librerie disco e nastro per analisi disponibilità di spazio libero; • Cloud Backup – Simpana: <ul style="list-style-type: none"> - Verifiche di copertura licenze - Stato dei servizi lato infrastruttura.
<p>Orari e livelli di servizio</p>	<p>Il servizio è presidiato dai sistemisti dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 17:00. Servizio viene erogato 7 giorni su sette, H24.</p>
<p>Informazioni minime per</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicazione delle VMs da sottoporre a backup

l'attivazione	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia del sistema di Virtualizzazione • Il sistema di Virtualizzazione è in perimetro CSI o di proprietà del cliente • Piano di indirizzamento del sistema di Virtualizzazione • Impatti della finestra di backup sul servizio • Dimensionamento della Base Dati
Up-time garantito	99,5%
Tempi di consegna	5g
Metrica	GB

SERVIZI PAAS E DBAAS GESTITI

Jboss as a service

Descrizione del contesto tecnologico di riferimento

Il servizio prevede la messa a disposizione di istanze o partizioni dell'application server nelle versioni previste dalle pile tecnologiche del Consorzio. Nel servizio è compresa la gestione sistemistica e la possibilità di avvalersi di un supporto specialistico in caso di problematiche applicative di difficile individuazione.

Gli application server vengono istanziati su macchine virtuali, che a seconda delle esigenze di servizio possono essere dedicati oppure condivise.

Alla data attuale le versioni disponibili sono la 4.3 e la 6.4 EAP

Perimetro di attività (includere/non includere)

Attività Incluse:

- Allestimento ambienti
- Gestione sistemistica
- Capacity planning
- Performance Tuning (a richiesta)
- Supporto al troubleshooting
- Patching (a richiesta)

Attività escluse:

- Gestione del servizio applicativo
- Troubleshooting applicativo
- Messa in esercizio applicazioni
- Reperibilità

Informazioni minime per l'attivazione

- Server name
- Heap Max
- Permanent memory
- Spazio disco

Up-time garantito

99,8% su base annuale

Tempi di consegna

3gg

Metrica

Memoria

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Creazione nuovo ambiente

Le richieste di nuovi ambienti debbono essere sempre preventivamente concordate tramite apposita funzione aziendale (VARCH + Demand) in modo da effettuare la miglior scelta possibile in termini di risorse e sicurezza.

Una volta definito lo scenario:

- In caso di macchina dedicata richieste per allocazione indirizzi IP, registrazione dns e creazione VM

- Creazione ambiente secondo lo standard definito per la versione scelta
- Comunicazione a MIE dei parametri di riferimento per predisposizione monitoraggio

Aumento risorse a disposizione

- Richiesta tramite Remedy con indicazione delle necessità (cpu, memoria, disco, etc.)
- Valutazione richiesta in base alle risorse disponibili ed eventuale coinvolgimento della funzione di Demand Management

Richieste supporto a troubleshooting

- Apertura Remedy con allegata descrizione della problematica
- Se non allegabile alla Remedy inviare email alla casella sistemisti-mdweb@csi.it con sintesi delle verifiche effettuate, descrizione dettagliata del problema e degli errori rintracciabili nei log che ne confermano la presenza. Se possibile allegare anche procedura per riprodurre il problema

Fornire indicazione dello sviluppatore che segue la problematica

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato H24.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Richiesta per il servizio	09.00 – 17.00	-

MySQL as a service – versione commerciale

Descrizione del contesto tecnologico di riferimento

Il servizio prevede la messa a disposizione di database su tecnologia RDBMS MySQL, articolato su uno o più servizi accessibili da una o più applicazioni.

Il Servizio Database viene erogato a bordo delle virtual farm del CSI Piemonte, istanziato su server virtuali con sistema operativo Linux in edizioni eterogenee e versioni supportate dal vendor o dalla community, e aggiornate sia dal punto di vista funzionale che di sicurezza.

Il servizio RDBMS MySQL è disponibile nella versione 5.6 e superiori, in edizione ENTERPRISE. Sono escluse dalla configurazione standard le opzioni aggiuntive.

Perimetro di attività (incluse/non incluse)

Attività incluse nel servizio:

- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter del Database Server e del servizio RDBMS MySQL;
- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter delle attività di backup/restore dei dati e dell'archiviazione della serie storica dei backup stessi;
- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter del sistema di monitoraggio della corretta funzionalità del servizio database e della disponibilità di risorse computazionali e storage.

Attività non incluse nel servizio:

- Accesso amministrativo allo schema dati tramite PHPMyadmin e altri tool simili, a cura del cliente;
- Accesso ai dati, utilizzando qualsiasi libreria dei linguaggi client MySQL disponibili e altri driver per accedere ai servizi messi a disposizione, effettuato da applicazioni completamente gestite dal cliente.

Informazioni minime per l'attivazione

- Documento di architettura applicativa e del servizio;
- Documento con specifiche tecniche e requisiti di configurazione;
- Moduli di richiesta RUTDB opportunamente compilati;
- Quantità di spazio disco ed eventuali specifiche di organizzazione logico-fisica, per il database schema;
- Previsioni di crescita nel tempo dello spazio disco occupato dal database schema;
- Quantità di spazio disco per aree di storage esterne al database schema;
- Previsioni di crescita nel tempo dello spazio disco occupato dalle aree di storage esterne al database schema;
- Eventuali policy di backup aggiuntive o difformi da quelle standard;
- Necessità di disporre di specifiche extended option Oracle;
- Necessità di integrare il sistema di alta affidabilità con funzioni di BC e DR;
- Numero di connessioni utente contemporanee previste.

Up-time garantito

99,8%

Tempi di consegna

5gg

Metrica

vCPU

vRAM

GB Storage DBMS Mysql

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio RDBMS MySql viene erogato con responsabilità e supervisione, sulla relativa infrastruttura, da parte dai sistemisti dell' Area Middleware e piattaforme infrastrutturali della Direzione Datacenter del CSI Piemonte.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Viene messo a disposizione un database MySql, su server virtuale e servizio dedicati, con le caratteristiche richieste in termini di dimensioni e configurazione dello storage del database.

Di seguito le principali caratteristiche relative alla modalità di erogazione del servizio:

- È possibile la definizione di utenze a seconda delle esigenze di accesso ai dati;
- Accesso da applicazioni web o da postazioni client/server in modo controllato e filtrato da apposite policy;
- Accesso amministrativo allo schema con privilegi completi sugli oggetti propri dello schema con possibilità di concessione privilegi agli eventuali utenti MySql fruitori;
- Database server e servizio Mysql completamente gestiti e amministrati dai sistemisti della Direzione Datacenter del CSI Piemonte. Rientrano in queste competenze:
 - il backup dei dati e il mantenimento delle versioni storiche
 - il monitoraggio della disponibilità infrastrutturale
 - l'aggiornamento tecnologico e di sicurezza della piattaforma

Eventuali richieste di supporto tecnico e di modifica della configurazione infrastrutturale del Servizio Database devono essere richiesti dal cliente tramite la funzione DEMAND della Direzione Datacenter.

Il Servizio RDBMS MySql è disponibile 7 giorni su 7, H24, in modalità "best effort".

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
----------	------------------	-------------------

Presidio sistemistico per il servizio RDBMS MySql	09.00 – 17.00	-
---	---------------	---

PostgreSql as a service – versione commerciale

Descrizione del contesto tecnologico di riferimento

Il servizio prevede la messa a disposizione di database su tecnologia RDBMS POSTGRESQL, articolato su uno o più servizi accessibili da una o più applicazioni.

Il Servizio Database viene erogato a bordo delle virtual farm del CSI Piemonte, istanziato su server virtuali con sistema operativo Linux in edizioni eterogenee e versioni supportate dal vendor o dalla community, e aggiornate sia dal punto di vista funzionale che di sicurezza.

Il servizio RDBMS POSTGRESQL è disponibile nella versione 9.2 e superiori, in edizione ENTERPRISE. Sono escluse dalla configurazione standard le opzioni aggiuntive.

Perimetro di attività (includere/non includere)

Attività incluse nel servizio:

- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter del Database Server e del servizio RDBMSPOSTGRESQL;
- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter delle attività di backup/restore dei dati e dell'archiviazione della serie storica dei backup stessi;
- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter del sistema di monitoraggio della corretta funzionalità del servizio database e della disponibilità di risorse computazionali e storage;

Attività non incluse nel servizio:

- Accesso amministrativo allo schema dati tramite PGAdmin e altri tool simili, a cura del cliente;
- Accesso ai dati, utilizzando qualsiasi libreria dei linguaggi client POSTGRESQL disponibili e altri driver per accedere ai servizi messi a disposizione, effettuato da applicazioni completamente gestite dal cliente.

Informazioni minime per l'attivazione

- Documento di architettura applicativa e del servizio;
- Documento con specifiche tecniche e requisiti di configurazione;
- Moduli di richiesta RUTDB opportunamente compilati;
- Quantità di spazio disco ed eventuali specifiche di organizzazione logico-fisica, per il database schema;
- Previsioni di crescita nel tempo dello spazio disco occupato dal database schema;
- Quantità di spazio disco per aree di storage esterne al database schema;
- Previsioni di crescita nel tempo dello spazio disco occupato dalle aree di storage esterne al database schema;
- Eventuali policy di backup aggiuntive o difformi da quelle standard;
- Necessità di disporre di specifiche extended option Oracle;
- Necessità di integrare il sistema di alta affidabilità con funzioni di BC e DR;
- Numero di connessioni utente contemporanee previste.

Up-time garantito

99,8%

Tempi di consegna

5gg lavorativi

Metrica

vCPU

vRAM

GB Storage DBMS Postgresql

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio RDBMS POSTGRESQL viene erogato con responsabilità e supervisione, sulla relativa infrastruttura, da parte dai sistemisti dell'Area Middleware e piattaforme infrastrutturali della Direzione Datacenter del CSI Piemonte.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Viene messo a disposizione un database PSTGRESQL, su server virtuale e servizio dedicati, con le caratteristiche richieste in termini di dimensioni e configurazione dello storage del database.

Di seguito le principali caratteristiche relative alla modalità di erogazione del servizio:

- È possibile la definizione di utenze a seconda delle esigenze di accesso ai dati;
- Accesso da applicazioni web o da postazioni client/server in modo controllato e filtrato da apposite policy;
- Accesso amministrativo allo schema con privilegi completi sugli oggetti propri dello schema con possibilità di concessione privilegi agli eventuali utenti POSTGRESQL fruitori;
- Database server e servizio POSTGRES completamente gestiti e amministrati dai sistemisti della Direzione Datacenter del CSI Piemonte. Rientrano in queste competenze:
 - il backup dei dati e il mantenimento delle versioni storiche
 - il monitoraggio della disponibilità infrastrutturale
 - l'aggiornamento tecnologico e di sicurezza della piattaforma

Eventuali richieste di supporto tecnico e di modifica della configurazione infrastrutturale del Servizio Database devono essere richiesti dal cliente tramite la funzione DEMAND della Direzione Datacenter.

Il Servizio RDBMS POSTGRESQL è disponibile 7 giorni su 7, H24, in modalità "best effort".

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Presidio sistemistico per il servizio RDBMS POSTGRESQL	09.00 – 17.00	-

Oracle DBMS – High performance as a service

Descrizione del contesto tecnologico di riferimento

Il servizio prevede la messa a disposizione di database su tecnologia Oracle. Il servizio può essere fornito in due varianti:

- database dedicato;
- database container con schemi dedicati in esecuzione su database Oracle condivisi.

Il Servizio Database viene erogato a bordo delle virtual farm del CSI Piemonte, istanziato su server virtuali con sistema operativo Linux in edizioni eterogenee, versioni supportate dal vendor o dalla community e aggiornate sia dal punto di vista funzionale che di sicurezza.

Oracle DBMS è disponibile nella versione 11g e superiori, in edizione ENTERPRISE. Sono escluse dalla configurazione standard le opzioni aggiuntive a pagamento.

Perimetro di attività (includere/non includere)

Attività incluse nel servizio:

- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter dell'istanza e del database Oracle;
- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter dei backup/restore dei dati e dell'archiviazione della serie storica dei backup;
- Gestione da parte dei sistemisti della Direzione Datacenter del sistema di monitoraggio del funzionamento del servizio database e della disponibilità di risorse computazionali e storage.

Attività escluse dal servizio:

- Accesso amministrativo allo schema dati tramite Sql*plus, SQL Developer e altri tool simili, in carico al cliente;
- Accesso ai dati, utilizzando qualsiasi libreria dei linguaggi client Oracle disponibili incluse le seguenti: Oracle Net (SQL*Net), JDBC, JSON e altri driver per accedere alle istanze messe a disposizione, effettuato da applicazioni completamente gestite dal cliente.

Informazioni minime per l'attivazione

- Documento di architettura applicativa e del servizio;
- Documento con specifiche tecniche e requisiti di configurazione;
- Moduli di richiesta RUTDB opportunamente compilati;
- Quantità di spazio disco ed eventuali specifiche di organizzazione logico-fisica, per il database schema;
- Previsioni di crescita nel tempo dello spazio disco occupato dal database schema;
- Quantità di spazio disco per aree di storage esterne al database schema;
- Previsioni di crescita nel tempo dello spazio disco occupato dalle aree di storage esterne al database schema;
- Eventuali policy di backup aggiuntive o difformi da quelle standard;
- Necessità di disporre di specifiche extended option Oracle;
- Necessità di integrare il sistema di alta affidabilità con funzioni di BC e DR;
- Numero di connessioni utente contemporanee previste.

Up-time garantito

99,8%

Tempi di consegna

5gg lavorativi

Metrica

vCPU

vRAM

GB Storage DBMS Oracle

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio RDBMS Oracle viene erogato con responsabilità e supervisione, sulla relativa infrastruttura, da parte dai sistemisti dell'Area Middleware e piattaforme infrastrutturali della Direzione Datacenter del CSI Piemonte.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Viene messo a disposizione uno schema di Oracle Database, su database server e istanze

dedicate o condivise, con le caratteristiche richieste in termini di dimensioni e configurazione di storage per il database.

Di seguito le principali caratteristiche relative alla modalità di erogazione del servizio:

- è possibile la definizione di ulteriori utenze Oracle supplementari per eventuali esigenze di accesso ai dati;
- è garantita la possibilità di accesso da applicazioni web o da postazioni client/server in modo controllato e filtrato da apposite policy;
- Accesso amministrativo allo schema con privilegi completi sugli oggetti propri dello schema con possibilità di concessione privilegi agli eventuali utenti Oracle fruitori.
- Database server e istanza Oracle completamente gestiti e amministrati dai sistemisti della Direzione Datacenter del CSI Piemonte. Rientrano in queste competenze:
 - il backup dei dati e il mantenimento delle versioni storiche;
 - il monitoraggio della disponibilità infrastrutturale;
 - l’aggiornamento tecnologico e di sicurezza della piattaforma.

Eventuali richieste di supporto tecnico e di modifica della configurazione infrastrutturale del Servizio Database devono essere richiesti dal cliente tramite la funzione DEMAND della Direzione Datacenter.

Il Servizio Oracle DBMS è disponibile 7 giorni su 7, H24, in modalità “best effort”.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Presidio sistemistico per il servizio RDBMS Oracle	09.00 – 17.00	-

Servizio di condivisione file

Il servizio risponde all’esigenza di condividere informazioni (directory e file) tra soggetti, che possono essere anche esterni all’Ente gestore. Pur essendo simile ad altri presenti sul mercato si caratterizza per alcune peculiarità, avvalendosi di infrastrutture definite e localizzate presso il CED del CSI-Piemonte, nonché di meccanismi di messa in sicurezza dei contenuti.

Lo spazio di condivisione è raggiungibile via web, dalle postazioni di lavoro e dai dispositivi mobili compatibili.

Come sopra citato, l’accesso è possibile sia per persone appartenenti all’Ente sia per soggetti esterni, in quanto l’abilitazione dell’amministratore del servizio, fornita a un indirizzo di posta elettronica, è l’unico requisito per accedere alla piattaforma.

Le principali caratteristiche del servizio sono:

- possibilità di condividere le informazioni;
- versionamento dei documenti;
- funzione cestino;
- accesso via web;
- accesso con client su postazioni di lavoro (Windows, MacOS o Linux);
- accesso da dispositivo mobile (Android o iPhone);
- cifratura delle trasmissioni;
- cifratura delle informazioni archiviate;
- spazio disco minimo messo a disposizione di 10 GB.

Le funzioni possibili sono:

- completa autonomia nella gestione degli inviti;
- possibilità di condividere directory in sola lettura o lettura e scrittura;

- condivisione di un singolo file (inoltrando l'indirizzo via mail);
- sincronizzazione con una cartella locale sui sistemi dove è presente il client;
- upload di file multiplo con drag&drop (anche tramite browser);
- trasferimento cifrato dei file via internet;
- sicurezza dei contenuti con cifratura dei file;
- versionamento dei file;
- cancellazione con cestino e possibilità di recupero file.
- Funzioni non incluse:
- servizio di backup
- gestione utenze

Le modalità di gestione sono descritte nel manuale allegato alla presente offerta.

Il costo del servizio dipende da due fattori: il numero di utenti e lo spazio disco messo a disposizione.

È da evidenziare il fatto che la fatturazione sarà effettuata con la formula “a consumo”: infatti, salvo il pagamento della fornitura necessaria per l'attivazione del servizio base, gli utenti aggiuntivi e l'eventuale spazio disco ulteriore saranno contabilizzati solo se attivi, con un monitoraggio giornaliero e una reportistica mensile inviata direttamente all'Ente.

Up-time garantito

99,9%

Tempi di consegna

3gg

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di condivisione file è erogato H24

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Presidio sistemistico dell'infrastruttura	09.00 – 17.00	-

Servizi di rete e sicurezza ICT

SERVIZIO DI GESTIONE LINEE DATI

Il servizio include la gestione e il monitoraggio dei link di connettività dati RUPAR della Città Metropolitana di Torino (Rif. elenco link riportati nella descrizione del servizio ad hoc “Fornitura linee dati”). Include inoltre la gestione delle linee attive su fibra ottica spenta dell'Università di Torino.

Servizio di gestione linee Fibra Ottica Spenta

Il servizio è attivo per la sede dei Magazzini Meccanici/Protezione Civile in Via Alberto Sordi 13.

Servizio di Sicurezza perimetrale e VPN

VPN IPSec Non Gestita

Riguarda i due tunnel IPSec per la raccolta del traffico mobile su APN:

- Vpn.provto.office
- Vpn.provto.tpl

VPN IPSec Gestita

Il servizio è erogato per le sedi ove non è possibile attivare collegamenti privati su rete Rupar. Il servizio è erogato presso le seguenti sedi:

- Rubiana, Fraz. Ciacia Tabone 56, Casa Cantoniera (Parco Colle del Lys)

VPN SSL

Il servizio viene erogato secondo due modalità:

- VPN SSL PSNET: tale servizio è usufruibile da tutti gli utenti ed è attivabile tramite un portale di self-provisioning denominato PSNET (Portale dei Servizi di Rete). Tale servizio permette l'accesso alle risorse standard, concordate con il cliente, utilizzate dai dipendenti (es: Intranet, dischi di rete, applicazioni interne) in possesso di credenziale applicativa Iride
- VPN custom: tale profilo è attivato per fornitori o utenze con esigenze specifiche per la gestione da remoto di apparati o applicazioni interne. Rientrano in questa tipologia anche le VPN create per i servizi in Housing presso il CED del CSI Piemonte, la cui valorizzazione economica è inclusa nel servizio di housing dei fornitori.

Monitoraggio apparati di rete LAN Clienti

Il servizio di monitoraggio viene svolto per il controllo di raggiungibilità e lo stato di funzionamento di un apparato di rete dislocato presso la sede del cliente.

SERVIZIO DI CERTIFICATI WEB SERVER

Il servizio prevede la fornitura di certificati SSL firmati dalla Certification Authority di Infocert per server web.

SSL o "Secure Sockets Layer" è un protocollo progettato per consentire alle applicazioni di trasmettere informazioni in modo sicuro e protetto grazie all'invio e alla ricezione di chiavi di protezione e della criptatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi.

Il servizio è disponibile in versioni con ampiezza di utilizzo diversificate e include il Customer Service Desk.

SERVIZIO DI 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, travel, .tv); i domini hanno scadenza annuale.

È inoltre prevista l'assistenza per la gestione amministrativa e per la registrazione DSN (Data Source Name).

SERVIZIO KIT FIRMA DIGITALE

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un kit di firma digitale che consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale.

Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni; il servizio include il Customer Service Desk.

Identità digitale e profili di accesso

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Identità digitale	Gestione Credenziali di Accesso	
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia

Il servizio prevede il rilascio e la gestione delle credenziali per l'accesso ai servizi telematici dell'Ente. Le utenze gestite possono essere di tipo applicativo, ovvero finalizzate all'accesso ad una applicazione del sistema informativo dell'ente sviluppata e/o gestita da CSI Piemonte oppure di tipo infrastrutturale ovvero finalizzata all'accesso a strumenti facenti parte della rete telematica dell'ente quali Active Directory, Posta Elettronica, Vpn, Tarantella, etc.

Il servizio include inoltre un supporto specialistico e consulenziale per fornire i necessari approfondimenti tecnologici ed eventuali esigenze specifiche dell'amministrazione nell'ambito dei servizi di Identità digitale

Servizi di End-Point Management

Il servizio si applica alle postazioni di lavoro e apparecchiature standard, identificate da un numero di censimento, inclusi i portatili, sempre che al momento prefissato per l'intervento, siano a disposizione del tecnico, che sono presenti all'interno del database dell'asset management.

SERVIZIO DI GESTIONE PDL – SERVIZI ACCESSORI

Il servizio è erogato secondo le modalità previste dal catalogo dei servizi.

SERVIZIO DI GESTIONE PDL – SERVIZIO ON SITE STANDARD

Il servizio comprende i seguenti servizi:

- servizio di accoglienza e tracciatura delle richieste (per un totale di chiamate previste all'anno di 3770)
- servizi di gestione/monitoraggio e coordinamento del servizio
- piattaforma remedy
- assistenza tecnica on site con un presidio fisso in corso Inghilterra
- assistenza tecnica da remoto e on site per tutte le altre sedi
- attività di coordinamento del presidio tecnico
- supporto tecnico specialistico e interfaccia verso il SIT dell'Ente.

Il servizio si applica alle postazioni di lavoro e apparecchiature standard, identificate da un numero di censimento, inclusi i portatili, sempre che al momento prefissato per l'intervento, siano a disposizione del tecnico.

L'assistenza non verrà prestata nei casi in cui il S.O. installato non rispondesse agli standard stabiliti, ed inoltre nel caso in cui non fosse possibile l'accesso in qualità di Administrator.

Le stesse modalità vengono applicate per il servizio di assistenza sul Telelavoro.

Il servizio include la movimentazione delle postazioni di lavoro per spostamenti all'interno della stessa sede.

Nel caso in cui risultasse impossibile rispettare i tempi previsti per motivazioni non dipendenti da CSI (ad es. interventi a pagamento, sostituzioni di componenti obsolete, altri motivi che rendano impossibile la risoluzione del problema), verrà data comunicazione al SIT delle motivazioni per le quali l'intervento non è stato portato a soluzione.

In caso di malfunzionamenti o interruzioni del servizio imputabili ad agenti esterni straordinari (ad es. virus), qualora ne sussistessero le condizioni, verrà convocato un "tavolo di emergenza" tra CSI e SIT, al fine di:

- ottimizzare gli sforzi comuni;
- intervenire nel modo e nei tempi più efficaci possibili;
- determinare, in base alla portata del fenomeno, se e quali interventi escludere dal calcolo dei livelli di servizio per il periodo di durata dell'emergenza.

Sarà cura della Città Metropolitana di Torino fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie all'aggiornamento dell'Asset; CSI ha la responsabilità di recepire tempestivamente tali aggiornamenti.