



## CITTA' DI TORINO

**DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI  
E.Q. POSTAZIONI DI LAVORO**

**ATTO N. DD 6661**

**Torino, 04/11/2024**

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**OGGETTO:** CSI PIEMONTE - END POINT MANAGEMENT E SERVIZI DI REMOTIZZAZIONE - AFFIDAMENTO PER I MESI GENNAIO/FEBBRAIO - ANNO 2025 -IMPEGNO DI SPESA DI EURO 402.184,52= (IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I).

Con la deliberazione del 11 gennaio 2021 n. 2/2021 (mecc. 2020 2603/27) il Consiglio Comunale ha approvato lo schema di convenzione con il CSI Piemonte per l'outsourcing del sistema informativo della Città che rappresenta il quadro normativo di riferimento per regolare i rapporti tra CSI e Città in tema di affidamenti diretti in house, nonché per definire il dettaglio dei servizi, le procedure operative e le modalità di controllo.

La Convenzione è stata sottoscritta in data 11/01/2021 (Rep. n. 1/2021) con scadenza il 31/12/2025.

Considerato che il CSI Piemonte rientra nella fattispecie per cui non sussiste l'obbligo di richiedere il codice CIG (Codice Identificativo di gara) ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari (affidamenti diretti a società in house), come previsto dalla determinazione dell'AVCP n. 4 del 7 luglio 2011 "Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136";

Dato atto che si provvederà a richiedere comunque il CIG in fase di affidamento definitivo, tenuto conto della FAQ Anac sulla digitalizzazione dei contratti pubblici D7;

Visto che con deliberazione della Giunta Comunale n. mecc 2017-2219/27 del 13/06/2017 la Città ha approvato i criteri e le check lists per la valutazione di congruità delle CTE e delle PTE di servizi IT in affidamento in house al CSI Piemonte;

Visto il nuovo "Catalogo e Listino dei servizi del CSI" che costituirà aggiornamento alla Convenzione sottoscritta e che sarà predisposto di concerto con i tre principali Consorziati, introducendo sostanziali modifiche al vecchio listino con l'obiettivo di rendere l'offerta del

Consorzio più leggibile e standardizzata, misurabile e maggiormente confrontabile con i servizi reperibili sul mercato, con particolare riguardo ai servizi resi disponibili da CONSIP, tramite convenzioni e accordi quadro;

Visto che nella medesima convenzione tra Città e CSI, all'art. 6, comma 2, il Consorzio s'impegna a fornire stime economiche a preventivo non superiori, a parità di servizi proposti, a quelle indicate 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 le medesime stime devono essere, comunque, allineate ai prezzi di mercato;

In attesa della CTE EPM 2025, sulla base della CTE EPM 2024 pervenuta con prot CSI n. 7534 del 17/04/2024 e Ns prot. n. 337 in data 18/04/2024 (all 1), occorre procedere, all'approvazione dell'impegno della spesa presunta di competenza della Divisione Sistemi Informativi per i mesi di "gennaio e febbraio dell' anno 2025", per Euro 402.184,52= (IVA esente ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), calcolata nella misura di 2/12 della spesa relativa al servizio di "End Point Management e Servizi di remotizzazione anno 2025";

Dato atto che si rispetta il dettato di cui all'art. 183 comma 6 del D.Lgs. 267/2000 TUEL. Nello specifico, le funzioni del suddetto servizio sono da considerarsi fondamentali, ai sensi dell'art. 14 comma 27 del D.L. 78/2010. Tale norma individua, tra le principali funzioni, alla lettera a) "organizzazione generale dell'amministrazione.." all'interno della quale il suddetto servizio è da considerarsi necessario per il quotidiano funzionamento, la predisposizione e la gestione dei servizi di remotizzazione e virtual desktop, in continuità con l'anno 2024;

Richiamati i principi contabili in materia di imputazione delle spese, di cui al D.Lgs 118/2011, come integrati e corretti con D.Lgs 126/2014;

In ottemperanza a quanto disposto dal vigente Regolamento per la Disciplina dei Contratti della Città di Torino, solo dopo l'avvenuta esecutività dell'affidamento definitivo, si procederà alla regolare stipulazione del contratto.

Tutto ciò premesso,

#### **LA P.O. CON DELEGA**

- Visto l'art. 107 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267
- Visto l'art. 74 dello Statuto della Città;
- Visti gli artt. 182, 183 e 191 del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;
- Visto l'art. 3 del D. Lgs 118/2011 e s.m.i.;
- Richiamato il principio contabile della gestione finanziaria di cui all'allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m.i.;
- Visto il vigente Regolamento comunale di contabilità armonizzata;
- Nell'ambito delle risorse finanziarie assegnate;

#### **DETERMINA**

Per le motivazioni espresse in narrativa e qui interamente richiamate:

- 1) di approvare in attuazione della Convenzione approvata con D.C.C. dell'11 gennaio 2021 n. 2/2021 (mecc. 2020 2603/27) e sottoscritta in data 14/01/2021 (Rep.1/2021) l'affidamento, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.lvo 36/2023, al CSI Piemonte – C.so Unione Sovietica, 216 – 10134 Torino – P. IVA 01995120019 per l'erogazione del servizio di "End Point Management e Servizi di remotizzazione Gennaio e Febbraio 2025", in continuità con anno 2024;
- 2) di rinviare l'approvazione del servizio di "End Point Management e Servizi di remotizzazione Anno 2025", e il relativo impegno definitivo di spesa a successivo atto, con compensazione di quanto impegnato con il presente atto;
- 3) di impegnare la spesa di Euro 402.184,52= (IVA esente ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), per i mesi gennaio/febbraio 2025, calcolata nella misura di 2/12 della CTE 2024 trasmessa in data 17/04/2024 prot CSI n. 7534 e Ns prot. n. 337del 18/04/2024 (all.1), con imputazione come da dettaglio economico finanziario;
- 4) di dichiarare ai sensi dell'art. 6 bis della L. n. 241/1990 e delle disposizioni del Codice di Comportamento della Città l'insussistenza di cause di conflitto di interesse, anche potenziale in capo al sottoscritto;
- 5) di dare atto che:
  - ai sensi della circolare prot. n. 9649 del 26/11/2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
  - il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico (VIE);
  - il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente";
  - la presente determinazione è stata sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 147-bis TUEL e con la sottoscrizione si rilascia parere di regolarità tecnica favorevole;
  - il capitolo indicato nel dettaglio economico finanziario ha natura ricorrente;
  - si rispetta il dettato di cui all'art. 183 comma 6 del D.Lgs.267/2000 TUEL. Nello specifico, le funzioni del suddetto servizio sono da considerarsi fondamentali, ai sensi dell'art. 14 comma 27 del D.L. 78/2010. Tale norma individua, tra le principali funzioni, alla lettera a) "organizzazione generale dell'amministrazione.." all'interno della quale il suddetto servizio è da considerarsi necessario per il quotidiano funzionamento, la predisposizione e la gestione dei servizi di remotizzazione e virtual desktop, in continuità con l'anno 2024;
  - l'esigibilità dell'obbligazione avverrà entro il 31/12/2025.

#### Dettaglio economico-finanziario

Si impegna la spesa di Euro 402.184,52, pari ai 2/12 della spesa impegnata con DD 3228/2024 con la seguente imputazione:

Importo	Anno Bilancio	Mission e	Programma	Titolo	Macro aggregato	Capitolo e articolo	Responsabile	Scadenza Obbligazione
402.184,52	2025	01	08	1	03	026900008001	027	31/12/2025
<i>Descrizione capitolo e articolo</i>		SISTEMI INFORMATIVI - ACQUISTO DI SERVIZI - SERVIZI DI ENDPOINT MANAGEMENT ASSISTENZA PDL - settore 027						
Conto Finanziario n°		Descrizione Conto Finanziario						

U.1.03.02.19.009	Servizi per le postazioni di lavoro e relativa manutenzione
------------------	---

LA P.O. CON DELEGA

Firmato digitalmente

Loredana Foli



## CITTA' DI TORINO

**DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI  
E.Q.-HW E ASSISTENZA POSTO DI LAVORO**

**ATTO N. DD 3228**

**Torino, 01/06/2024**

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**OGGETTO:** CSI PIEMONTE - AFFIDAMENTO SERVIZI IN CONTINUITA' DI END POINT MANAGEMENT E DI REMOTIZZAZIONE ANNO 2024 PER EURO 2.413.107,16 =(IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I) - IMPEGNO DI SPESA RESIDUALE DI EURO 1.455.809,21=(IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I) - N. CIG B1926CA697.

Con la deliberazione del 11 gennaio 2021 n. 2/2021 (mecc. 2020 2603/27) il Consiglio Comunale ha approvato lo schema di convenzione con il CSI Piemonte per l'outsourcing del sistema informativo della Città che rappresenta il quadro normativo di riferimento per regolare i rapporti tra CSI e Città in tema di affidamenti diretti in house, nonché per definire il dettaglio dei servizi, le procedure operative e le modalità di controllo.

La Convenzione è stata sottoscritta in data 11/01/2021 (Rep. n. 1/2021) con scadenza il 31/12/2025.

Considerato che sulla base della Convenzione sottoscritta si può procedere all'approvazione delle singole PTE e CTE relative ai servizi ad hoc di cui la Città necessita.

Dato atto che con DD n. 7499 del 11/12/2023 era stata impegnata in continuità con l'anno 2023 la somma di Euro 319.099,31= (IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I), calcolata nella misura di 2/12 dell'affidamento 2023, per il servizio di "Servizi di End Point Management e remotizzazione" per i mesi "gennaio/febbraio 2024";

Dato atto che con DD n. 1148 del 26/02/2024 era stata impegnata in continuità con l'anno 2023 la somma di Euro 159.549,66= (IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I), calcolata nella misura di 1/12 dell'affidamento 2023, per il servizio di "Servizi di End Point Management e remotizzazione" per il mese "Marzo 2024";

Dato atto che con DD n. 2225 del 16/04/2024 era stata impegnata in continuità con l'anno 2023 la somma di Euro 478.648,98= (IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I), calcolata nella misura di 3/12 dell'affidamento 2023, per il servizio di "Servizi di End Point

Management e remotizzazione" per i mesi "Aprile/Maggio/Giugno 2024".

Dato atto che oggetto della presente Configurazione Tecnico Economica è l'erogazione nel corso del 2024 dei "Servizi di End Point Management e remotizzazione", come di seguito descritti:

<b>Servizio</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Importo CTE 2024 (€)</b>
Governance	Account management	35.895,36
Governance	Asset management	27.613,68
Governance	Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	40.498,38
Governance	Performance and SLA management	29.590,68
Governance	Procurement	71.386,00
Governance	Revenue and cost management	78.744,27
Supporto	Supporto continuativo (BPO)	18.964,24
Supporto	Centro Unico di contatto (primo livello)	71.915,80
Piattaforme	Piattaforme	154.907,04
Servizi infrastrutturali	Servizi di Endpoint Management	1.497.799,71
Servizi infrastrutturali	Servizi di Remotizzazione di mercato e peculiari	258.455,00
Servizi infrastrutturali	Progetti infrastrutturali	127.337,00
<b>TOTALE</b>		<b>2.413.107,16</b>

Vista la CTE pervenuta con prot CSI n. 7534 del 17/04/2024 e Ns prot. n. 337 in data 18/04/2024 (all 1), di euro 2.413.107,16=(IVA esente ai sensi dell'art.10, comma 2 del DPR 633/72 e smi);

Visto che con deliberazione della Giunta Comunale n. mecc 2017-2219/27 del 13/06/2017 la Città ha approvato i criteri e le check lists per la valutazione di congruità delle CTE e delle PTE di servizi IT in affidamento in house al CSI Piemonte;

Visto il nuovo "Catalogo e Listino dei servizi del CSI", valevole a far data dal 1/01/2024, che costituisce aggiornamento alla Convenzione sottoscritta e che è stato predisposto di concerto con i tre principali Consorziati, introducendo sostanziali modifiche al vecchio listino con l'obiettivo di rendere l'offerta del Consorzio più leggibile e standardizzata, misurabile e maggiormente confrontabile con i servizi reperibili sul mercato, con particolare riguardo ai servizi resi disponibili da CONSIP, tramite convenzioni e accordi quadro;

Visto che nella medesima convenzione tra Città e CSI, all'art. 6, comma 2, il Consorzio s'impegna a fornire stime economiche a preventivo non superiori, a parità di servizi proposti, a quelle indicate 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 le medesime stime devono essere, comunque, allineate ai prezzi di mercato;

Considerato che acquisita la CTE si è dunque proceduto ad applicare nella checklist (all. 2) i criteri stabiliti dalla deliberazione richiamata ed a norma dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016, che trova una continuità applicativa nel combinato disposto degli articoli 1, 2, 3 e 7 del D. Lgs. 36/2023, si è attestata la congruità come da relazione sottoscritta e allegata (all.3);

Considerato che il CSI Piemonte rientra nella fattispecie per cui non sussiste l'obbligo di richiedere il codice CIG (Codice Identificativo di gara) ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari (affidamenti diretti a società in house), come previsto dalla determinazione dell'AVCP n. 4 del 7 luglio 2011 "Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136";

Dato atto che si è provveduto a richiedere comunque il CIG, tenuto conto della FAQ Anac sulla digitalizzazione dei contratti pubblici D7;

Richiamati i principi contabili in materia di imputazione delle spese, di cui al D.Lgs 118/2011, come integrati e corretti con D.Lgs 126/2014.

Occorre procedere, all' approvazione dell' impegno di spesa di competenza della Divisione Sistemi Informativi per complessivi Euro 1.455.809,21= (IVA esente ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), per la spesa relativa al servizio di "Servizi End Point Management e remotizzazione" - anno 2024, quota residuale che sconta le quote già impegnate con le DD n. 7499 del 11/12/2023 - DD n. 1148 del 26/02/2024 - DD n. 2225 del 16/04/2024;

In ottemperanza a quanto disposto dal vigente Regolamento per la Disciplina dei Contratti della Città di Torino, dopo l'avvenuta esecutività del presente provvedimento, si procederà alla regolare stipulazione del contratto.

Tutto ciò premesso,

#### **LA P.O. CON DELEGA**

- Visto l'art. 107 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267
- Visto l'art. 74 dello Statuto della Città;
- Visti gli artt. 182, 183 e 191 del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;
- Visto l'art. 3 del D. Lgs 118/2011 e s.m.i.;
- Richiamato il principio contabile della gestione finanziaria di cui all'allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m.i.;
- Visto il vigente Regolamento comunale di contabilità armonizzata;
- Nell'ambito delle risorse finanziarie assegnate;

#### **DETERMINA**

Per le motivazioni espresse in narrativa e qui integralmente richiamate:

1. di approvare l'affidamento diretto a favore del CSI Piemonte C.so Unione Sovietica, 216 – 10134

Torino – P. IVA 01995120019, in attuazione della Convenzione approvata con deliberazione del Consiglio Comunale dell'11 gennaio 2021 n. 2/2021 (mecc. 2020 02603/027) e sottoscritta in data 14/01/2021 (Rep.1/2021), ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.lvo 36/2023, per i "Servizi di End Point Management e remotizzazione" - Anno 2024, come descritto nella CTE trasmessa in data 17/04/2024 prot. CSI n. 7534 e Ns prot. 337 del 18/04/2024, per euro complessivi 2.413.107,16= (All. 1);

2. di dare atto che si è proceduto ad applicare alla checklist (all. 2) i criteri stabiliti dalla deliberazione n.mecc. 2017-2219/27 e, a norma dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016, si attesta la congruità come da relazione sottoscritta (all. 3);
3. di impegnare la spesa residuale di Euro 1.455.809,21=(IVA esente ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), che sconta le quote già impegnate con la DD n. 7499 del 11/12/2023 - DD n. 1148 del 26/02/2024 - DD n. 2225 del 16/04/2024, con imputazione come da dettaglio economico finanziario;
4. di dare atto che:
  - ai sensi della circolare prot. n. 9649 del 26/11/2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
  - il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico (VIE);
  - il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente";
  - la presente determinazione è stata sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 147-bis TUEL e con la sottoscrizione si rilascia parere di regolarità tecnica favorevole;
  - il capitolo indicato nel dettaglio economico finanziario ha natura ricorrente;
  - l'esigibilità dell'obbligazione avverrà entro il 31/12/2024.
5. di dichiarare ai sensi dell'art. 6 bis della L. n. 241/1990 e delle disposizioni del Codice di Comportamento della Città l'insussistenza di cause di conflitto di interesse, anche potenziale in capo al sottoscritto.

Dettaglio economico-finanziario

Si impegna la somma di Euro 1.455.809,21 con la seguente imputazione:

Importo	Anno Bilancio	Mission e	Programma	Titol o	Macro aggregato	Capitolo e articolo	Responsabile	Scadenza Obbligazione
1.455.809,21	2024	01	08	1	03	026900008001	027	31/12/2024
<i>Descrizione capitolo e articolo</i>		SISTEMI INFORMATIVI - ACQUISTO DI SERVIZI - SERVIZI DI ENDPOINT MANAGEMENT ASSISTENZA PDL - settore 027						
Conto Finanziario n°		Descrizione Conto Finanziario						
U.1.03.02.19.009		Servizi per le postazioni di lavoro e relativa manutenzione						



LA P.O. CON DELEGA  
Firmato digitalmente  
Loredana Foli

Trasmissione via PEC  
MP/mc

Egregio Signor  
Dott. Stefano Moro  
Dipartimento Servizi Interni  
Divisione Sistemi

Gentile Signora  
Loredana Foli  
Dipartimento Servizi Interni  
Divisione Sistemi

Città di Torino

[Innovazione@cert.comune.torino.it](mailto:Innovazione@cert.comune.torino.it)  
[contabilita-sistemainformativo@comune.torino.it](mailto:contabilita-sistemainformativo@comune.torino.it)

Oggetto: Configurazione tecnico economica “Servizi di End Point Management e remotizzazione” Anno 2024 - Rimissione

Gentilissimo,

in allegato alla presente si trasmette la versione aggiornata in base alle intese intercorse della Configurazione Tecnico Economica in relazione ai servizi in continuità di *End Point Management e remotizzazione* che saranno erogati nel corso dell’anno 2024 verso la Divisione Sistemi Informativi; la presente, pertanto, sostituisce la proposta inviata in data 15 dicembre 2023 con nostro protocollo 23621.

La presente Configurazione tecnico economica è predisposta in base al “Catalogo e Listino dei Servizi” in vigore per l’anno 2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di ottobre 2023.

Si precisa che, sulla base di tale previsione, il CSI dimensiona ed attiva per l’anno le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano.

La presente proposta economica rappresenta quindi una stima delle attività previste e concordate con le strutture di interfaccia del vs. ente.

La rendicontazione finale determinerà il corrispettivo definitivo della prestazione e, conseguentemente, l’eventuale conguaglio sulla base dell’evidenza dei costi realmente sostenuti.



Confermiamo la nostra piena disponibilità per eventuali ulteriori chiarimenti e cogliamo l'occasione per porgere i migliori saluti.

Firmato digitalmente  
da Marco Perotto  
F.O. Servizi Digitali per la P.A.

CSI, 108.2, 77/2023A/CSI

RIF. CSI 1014949/00

Allegati: CTE "End Point Management e Servizi di remotizzazione Anno 2024"

Allegato 1\_Dettaglio servizi Governance

Allegato 2\_Dettaglio servizi Servizio

**DIREZIONE RICHIEDENTE  
DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI  
SERVIZIO INFRASTRUTTURE E CYBERSECURITY**

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA  
CTE DEI SERVIZI IN CONTINUITA' DI END POINT MANAGEMENT E  
DI REMOTIZZAZIONE - RIEMISSIONE**

**ANNO 2024**



**CITTA' DI TORINO**

## INDICE

<b>1</b>	<b>GENERALITÀ.....</b>	<b>3</b>
1.1	GLOSSARIO.....	4
<b>2</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Valorizzazione dei servizi .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Condizioni di fornitura .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Sicurezza e protezione dei dati personali.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>SEGNALAZIONE E RECLAMI .....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Modalità di erogazione dei servizi.....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO.....</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Caratteristiche del progetto.....</b>	<b>17</b>
9.1	Stato attuale e obiettivi della proposta .....	17
9.2	Beneficiario del SERVIZI .....	17
9.3	Soluzione tecnologica .....	17
9.4	Risorse, impegni, rischi .....	18
<b>10</b>	<b>SOLUZIONE INTRAPRESA .....</b>	<b>20</b>
10.1	Modalità di funzionamento del servizio .....	20
10.2	Fonte di finanziamento .....	20
<b>11</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>20</b>
11.1	Governance.....	20
11.2	Supporto.....	22
11.3	SERVIZI INFRASTRUTTURALI – servizi di end point management e progetti infrastrutturali .....	23
11.4	SERVIZI INFRASTRUTTURALI – SERVIZI DI SMART WORKING PER 750 Desktop .....	27
<b>12</b>	<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI .....</b>	<b>29</b>
12.1	CONDIZIONI GENERALI.....	30
<b>13</b>	<b>ALLEGATO: DATA PROTECTION AGREEMENT .....</b>	<b>31</b>

## 1 GENERALITÀ

### Denominazione CTE

Configurazione Tecnico Economica End Point Management e servizi di remotizzazione – Anno 2024 - Riemissione

### Richiedente

Divisione Committente

Dipartimento Servizi Generali - Divisione sistemi informativi

Divisione Richiedente

Dipartimento Servizi Generali - Divisione sistemi informativi

### Riferimenti della Città di Torino

Responsabile Divisione

Stefano Moro

Loredana Foli

### Riferimenti del CSI-Piemonte

Referente cliente

Marco Perotto – Direzione Servizi per la P.A.

### Referenti servizi CTE

Servizio IT/Piattaforma/Servizio Applicativo	Nome Cognome
<b>Governance</b> (Account Mng., Asset management, Digital Innovation, Performance and SLA management, Procurement, Revenue and cost management)	Marco Perotto
<b>Servizi di supporto</b>	
Centro Unico di contatto (primo livello)	Anna Lesina
Supporto Continuativo (BPO)	Anna Lesina
<b>Piattaforme</b>	
Taylor – Next CRM Platform	Andrea Muraca
<b>Servizi infrastrutturali</b>	
Servizi di Endpoint Management	Stefano Sermidi
Servizi di Remotizzazione di mercato e peculiari	Marcello Cutrone
Progetti infrastrutturali	Stefano Sermidi

## DOCUMENTI E RIFERIMENTI

- “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati”, sottoscritta il 14.01.2021 Rep. 1/2021 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2020-02603/27 dell’11 gennaio 2021

- Catalogo e Listino dei servizi del CSI approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di settembre 2023, a valere dal 1° gennaio 2024

## **1.1 GLOSSARIO**

NA

## **2 Premessa**

La presente proposta di CTE 2024 riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA in coerenza con la “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” e relativi Allegati, sottoscritta il 14.01.2021 Rep. 1/2021 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2020-02603/27 dell’11 gennaio 2021.

Come di consueto, il Referente cliente (indicato al paragrafo “Riferimenti del CSI-Piemonte”) è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite.

## **3 Valorizzazione dei servizi**

I Servizi valorizzati nel presente documento di CTE sono svolti in continuità nel corso dell’anno 2024.

Per i servizi oggetto della presente CTE si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti per l’applicazione del regime di esenzione IVA della Città vostro protocollo 1148 del 23/03/2023. Pertanto, i volumi ivi indicati rappresentano una stima delle attività previste e concordate con la Vostra Divisione, di conseguenza, la valorizzazione economica è da intendersi come preventivo di costo.

Il dettaglio relativo agli elementi di costo che concorrono alla determinazione del preventivo economico è dettagliato nella presente proposta.

L’avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa.

La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e quindi determinerà l’eventuale conguaglio.

L’interruzione di uno dei servizi attivati e qui descritti avverrà solo su esplicita comunicazione dell’Ente. In ogni caso, il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione.

## **4 Condizioni di fornitura**

Per le condizioni di fornitura dei servizi previsti in CTE si fa riferimento a quanto contenuto nella Convenzione citata in Premessa.

## 5 Sicurezza e protezione dei dati personali

I servizi oggetto della presente proposta comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità del Cliente. In virtù di quanto prevede oggi la normativa in materia di protezione dei dati (Codice Privacy modificato dal d.lgs. 101/2018 e GDPR 2016/679), il CSI Piemonte assume il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi oggetto dell'offerta. Le attività sui trattamenti dati sono realizzate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR declinati per i servizi nell'Allegato "Data Protection Agreement" allegato alla presente offerta.

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività dettagliate nella presente offerta.

### 5.1.1 Gestione EPM

- Nome del trattamento: **Servizi di End-Point Management – Gestione EPM**
- Descrizione del trattamento: Assistenza, supporto e gestione
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- Categorie di dati personali trattati: personali (Codice Fiscale - Username - Matricola - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione)
- Finalità del trattamento: *I dati sono trattati nell'ambito dell'erogazione del Servizio di Gestione EPM*
- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- Tempo di conservazione dei log di accesso: i log di accesso al data base hanno un tempo di ritenzione di 180 giorni.
- Durata del trattamento: per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

RTI - Present s.p.a. (Mandataria); FASTWEB s.p.a. (Mandante)

<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	<p>Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso</p> <p>Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati</p>
---	--



	personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
<b>Sistema di autorizzazione</b>	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete)
<b>audit log applicativi</b>	n.a.
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Backup cifrati</b>	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	N. A.

- Nome del trattamento: **Servizi di End-Point Management – Presidio**
- Descrizione del trattamento: Assistenza Sw PDL
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- Categorie di dati personali trattati: n.a. (il servizio rappresenta la metrica che conteggia il personale che viene messo a disposizione presso le sedi degli Enti/Clienti per svolgere il servizio di Gestione EPM, vedi trattamento Specifico)
- Finalità del trattamento: n.a.

- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: n.a.
- Tempo di conservazione dei log di accesso: n.a.
- Durata del trattamento: n.a.
- Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

RTI - Present s.p.a. (Mandataria); FASTWEB s.p.a. (Mandante)

- Nome del trattamento: **Servizi di End-Point Management – Manutenzione EPM**
- Descrizione del trattamento: Assistenza HW PDL
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- Categorie di dati personali trattati: personali (Codice Fiscale - Username - Matricola - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione) in fase di test del dispositivo riparato
- Finalità del trattamento: *I dati sono trattati nell'ambito dell'erogazione del Servizio di Manutenzione EPM*
- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: A fronte della Manutenzione HW delle pdl non è prevista la conservazione dei dati. Le componenti danneggiate sostituite che contengono dati vengono formattate a basso livello per impedirne il recupero del contenuto o meccanicamente rese inservibili in sede di intervento
- Tempo di conservazione dei log di accesso: il servizio non prevede la tracciatura degli accessi
- Durata del trattamento: Il servizio non prevede la conservazione dei dati
- Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

Principium S.r.l. - via di Grotte Portella, 6/8 - 00044 Frascati (RM)

<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	Nel trattamento sono adottate misure tecniche per ridurre al minimo la quantità dei dati acceduti. L'attività si limita alla riparazione e alla sostituzione di componenti HW.
<b>Sistema di autorizzazione</b>	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento sul dispositivo oggetto di manutenzione

<b>audit log applicativi</b>	n.a.
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	n.a.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	n.a.
<b>Cifratura del canale</b>	n.a.
<b>Backup cifrati</b>	n.a.
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	N. A.

- **Nome del trattamento:** **Servizi di End-Point Management – Imac**
- **Descrizione del trattamento:** Attività di installazione nuovi dispositivi e/o Sw, riassegnazione risorse, aggiornamenti, dismissioni.
- **Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati:** Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- **Categorie di dati personali trattati:** personali (Codice Fiscale - Username - Matricola - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione)
- **Finalità del trattamento:** *I dati sono trattati nell'ambito dell'erogazione del Servizio di Imac*
- **Tempo di conservazione dei dati personali trattati:** I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- **Tempo di conservazione dei log di accesso:** i log di accesso al data base hanno un tempo di ritenzione di 180 giorni.
- **Durata del trattamento:** per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- **Elenco dei sub-responsabili:** fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

RTI - Present s.p.a. (Mandataria); FASTWEB s.p.a. (Mandante)

<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
<b>Sistema di autorizzazione</b>	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete)
<b>audit log applicativi</b>	n.a.
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Backup cifrati</b>	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	N. A.

- Nome del trattamento: **Servizi Peculiari di End-Point Management – Antivirus**
- Descrizione del trattamento: Servizio di protezione Antivirus e Anti-Malware

- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- Categorie di dati personali trattati: personali (Codice Fiscale - Username - Matricola - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione)
- Finalità del trattamento: I dati sono trattati nell'ambito dell'erogazione del Servizio di Antivirus
- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- Tempo di conservazione dei log di accesso: i log di accesso al data base hanno un tempo di ritenzione di 180 giorni.
- Durata del trattamento: per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.

<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	<p>Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso</p> <p>Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)</p>
<b>Sistema di autorizzazione</b>	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete)
<b>audit log applicativi</b>	n.a.
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca

<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Backup cifrati</b>	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	N. A.

- Nome del trattamento: **Servizi Peculiari di End-Point Management – Secure Web Gateway**
- Descrizione del trattamento: Servizio di navigazione internet protetta
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- Categorie di dati personali trattati: personali (Codice Fiscale - Username - Matricola - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione)
- Finalità del trattamento: *I dati sono trattati nell'ambito dell'erogazione del Servizio di Antivirus*
- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- Tempo di conservazione dei log di accesso: i log di accesso al data base hanno un tempo di ritenzione di 180 giorni.
- Durata del trattamento: per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.

<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso  Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
<b>Sistema di autorizzazione</b>	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate

<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete)
<b>audit log applicativi</b>	n.a.
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Backup cifrati</b>	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	N. A.

### 5.1.2 Servizi di remotizzazione

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: predisposizione e gestione dei servizi di remotizzazione e virtual desktop, della relativa connettività e messa in sicurezza per l'erogazione dei desktop virtuali dai quali accedere agli applicativi di Titolarità del Cliente

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: il personale che opera sui sistemi e gli interessati relativi ai desktop virtuali dai quali si accede ai servizi applicativi del Cliente.

Categorie di dati personali trattati: personali e particolari

Finalità del trattamento: correlata alle finalità dei desktop virtuali dai quali si accede ai servizi applicativi del Cliente.

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: Definito e gestito dal Titolare del trattamento. Per i tempi di conservazione dei backup si rimanda al Catalogo vigente.



Misure di sicurezza organizzative adottate dal CSI Piemonte: N/A

Misura	Descrizione/Esempi
<b>Formazione e sensibilizzazione del personale</b>	Sono eseguiti gli interventi formativi previsti nel piano di formazione in materia di protezione dei dati definito annualmente
<b>Istruzioni per il trattamento</b>	Sono fornite agli autorizzati le istruzioni dettagliate sul trattamento dei dati (regole da applicare, manuali di organizzazione del servizio, disciplinare per l'uso degli strumenti aziendali, ecc.)
<b>Definizione di regole di archiviazione</b>	Sono definiti la politica e i processi di gestione dell'archivio cartaceo che contiene dati personali (consegna dei documenti, archiviazione, consultazione, ecc.)
<b>Definizione del modello organizzativo</b>	Sono definite regole e responsabilità a livello aziendale in materia di sicurezza e privacy e a livello di ruoli e responsabilità del progetto o servizio (es. modello organizzativo di gestione della privacy, regolamento privacy, codice etico, manuale dei profili professionali) Sono definite processi, procedure e linee guida per la protezione dei dati personali (es. gestione del registro, gestione delle violazioni dei dati personali, gestione dei diritti degli interessati, gestione degli audit)
<b>Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori</b>	I contratti con i fornitori che trattano i dati includono istruzioni dettagliate in materia di protezione dei dati
<b>Predisposizione di un modello per l'analisi dei rischi di privacy/sicurezza e PBDD</b>	È adottato un modello per l'analisi, la valutazione e il trattamento dei rischi di sicurezza e privacy e un modello per documentare l'applicazione dei principi di privacy by design e by default (PBDD)
<b>Documentazione del software e del servizio</b>	Sono predisposti e aggiornati i documenti di progettazione, architettura, installazione del software utilizzato (es. vista d'insieme, documento di architettura, deploy, ecc.) e per la gestione del servizio

Misure di sicurezza tecniche trasversali adottate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
<b>Armadi, cassaforti e contenitori ignifughi</b>	Sono disponibili contenitori ignifughi per la conservazione sicura
<b>Misure antincendio</b>	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure antincendio di protezione dei beni e dei documenti
<b>Sistemi di sorveglianza</b>	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure di controllo accessi ai locali e di videosorveglianza
<b>Gestione delle postazioni di lavoro</b>	Sono adottate misure per ridurre la possibilità che le postazioni di lavoro (sistemi operativi, applicazioni aziendali, software per ufficio, impostazioni, ecc.) vengano sfruttate per violare la sicurezza dei dati personali



Misura	Descrizione/Esempi
<b>Utilizzo di infrastrutture sicure (hw e complementari)</b>	Le infrastrutture hardware e i sistemi complementari del CED sono oggetto di manutenzione periodica
<b>Infrastrutture logiche aggiornate</b>	Le infrastrutture software (es. middleware, software dei sistemi, ecc.) sono costantemente aggiornate
<b>Antivirus</b>	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte sono installati antivirus aggiornati quotidianamente
<b>Network monitoring</b>	Si utilizzano strumenti di monitoraggio ed analisi del traffico che transita nel Data Center del CSI Piemonte, volti ad individuare situazioni anomale o malevoli
<b>Separazione LAN</b>	L'infrastruttura LAN del Data Center del CSI Piemonte adotta la separazione tra ambienti sviluppo, test, collaudo e produzione
<b>Protezione della navigazione web (web filtering)</b>	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte utilizzano sistemi di web filtering per evitare l'accesso a risorse web non autorizzate
<b>Protezione perimetrale (firewall)</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione della rete (Next Generation Firewall) per delimitare il perimetro di sicurezza del Data Center
<b>Protezione perimetrale di rete</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione degli attacchi DDoS verso la rete del Data Center del Consorzio
<b>Gestione Log accessi privilegiati (es. SIEM)</b>	Si utilizzano strumenti per la gestione dei log dei sistemi gestiti dal CSI Piemonte (es. log dei server dei database, dei firewall, ecc.). I log generati vengono esaminati e correlati per rilevare e gestire eventi di sicurezza (es. a fronte di un accesso illecito da un IP, si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto)
<b>Backup</b>	Sono adottati servizi infrastrutturali di backup

Ulteriori misure tecniche di sicurezza implementate sul trattamento oggetto dell'offerta applicate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
<b>Sistema di autorizzazione</b>	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
<b>tracciabilità accessi risorse</b>	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura

	dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca (es. mediante utilizzo di proxy SQL)
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
<b>cifatura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

## 6 SEGNALAZIONE E RECLAMI

Nel caso in cui si volesse inoltrare una segnalazione o un reclamo, previa verifica con i referenti clienti di cui al precedente paragrafo 1.1, occorrerà inviare una comunicazione riportante in oggetto la dicitura "Segnalazione" o "Reclamo", seguita da una breve descrizione, alla casella PEC: protocollo@cert.csi.it e agli stessi referenti.

## 7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per quanto attiene le modalità di erogazione dei servizi previsti in CTE (orari, modalità di accesso, utenti abilitati) si fa riferimento a quanto espresso nei paragrafi seguenti riferiti alle singole aree logiche omogenee e ai servizi di piattaforma.

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 7x7 (ovvero l'accesso alle applicazioni software), al di fuori degli orari di erogazione dei servizi eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi saranno presi in carico a partire dal successivo orario di erogazione dei servizi.

## 8 QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO

Servizio	Dettaglio	Importo CTE 2024 (€)
Governance	Account management	35.895,36
Governance	Asset management	27.613,68
Governance	Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	40.498,38
Governance	Performance and SLA management	29.590,68
Governance	Procurement	71.386,00
Governance	Revenue and cost management	78.744,27
Supporto	Supporto continuativo (BPO)	18.964,24
Supporto	Centro Unico di contatto (primo livello)	71.915,80
Piattaforme	Piattaforme	154.907,04
Servizi infrastrutturali	Servizi di Endpoint Management	1.497.799,71
Servizi infrastrutturali	Servizi di Remotizzazione di mercato e peculiari	258.455,00
Servizi infrastrutturali	Progetti infrastrutturali	127.337,00
<b>TOTALE</b>		<b>2.413.107,16</b>

## 9 Caratteristiche del progetto

### 9.1 STATO ATTUALE E OBIETTIVI DELLA PROPOSTA

Oggetto della presente Configurazione Tecnico Economica è l'erogazione nel corso del 2024 dei servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro della Città di Torino e dei servizi di Remotizzazione, come di seguito descritti.

### 9.2 BENEFICIARIO DEI SERVIZI

Beneficiari della proposta tutti i dipendenti della Città di Torino utilizzatori di postazioni di lavoro.

### 9.3 SOLUZIONE TECNOLOGICA

#### 9.3.1 Architetture

Per i servizi di remotizzazione l'architettura implementata comprende:

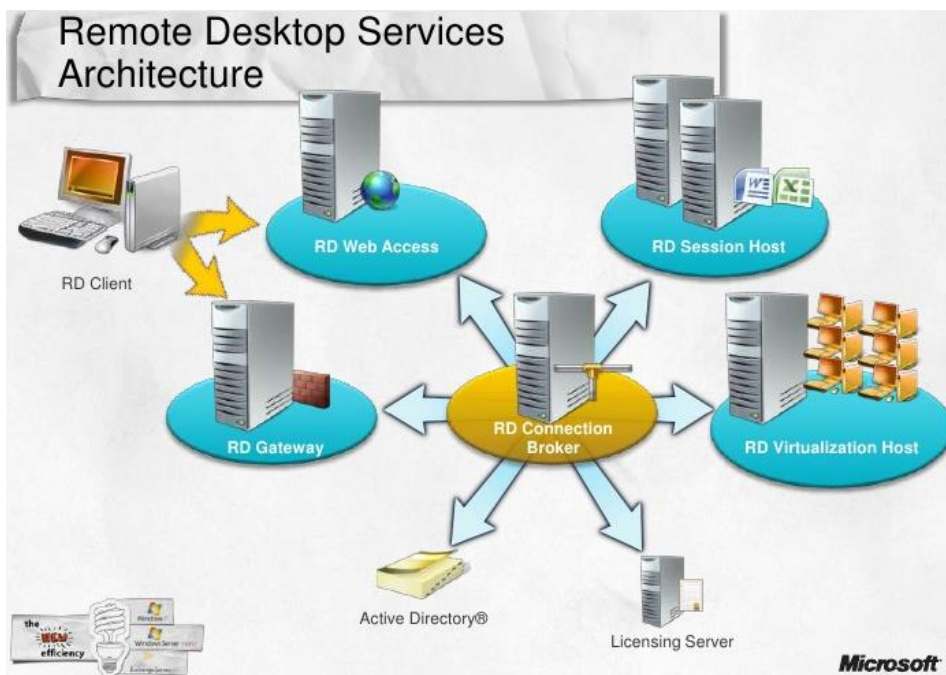
- RD Session Host. Il Session Host consente a un server di ospitare programmi basati su Windows o il desktop completo di Windows. Gli utenti possono connettersi a un Session Host per eseguire programmi, salvare file e utilizzare le risorse di rete disponibili in tale server.
- RD Web Access. Il Web Access consente agli utenti di accedere a Connessione Remote Desktop tramite il menu "Start" da postazioni di lavoro Microsoft Windows 7 o superiore o tramite un Web browser. Connessione Remote Desktop offre agli utenti una visualizzazione personalizzata dei desktop virtuali.
- RD Gateway. Il Gateway di Servizi terminal, consente agli utenti remoti autorizzati di connettersi alle risorse di una rete aziendale interna da qualsiasi dispositivo connesso a Internet.
- RD Connection Broker. Il Broker di sessione di Servizi terminal, supporta il bilanciamento del carico delle sessioni e la riconnessione delle sessioni in una server farm di Session Host con carico bilanciato. Viene inoltre utilizzato per offrire agli utenti l'accesso a desktop virtuali tramite Connessione Remote Desktop.

Al fine di eliminare ogni single point of failure, l'infrastruttura è dimensionata valutando per ogni singolo componente una opportuna ridondanza.

Pertanto, saranno predisposti a livello fisico:

- RDGW in alta affidabilità: due gateway bilanciati via dns round robin che forniscono servizio in modalità active-active
- RDCB in alta affidabilità: due connection broker bilanciati via sql server in modalità active-active
- RDLS in alta affidabilità via clustering.

Il cluster di hyper-v che ospiterà l'infrastruttura sarà dedicato; quindi, ospiterà solo le vm necessarie per questo progetto.



### 9.3.2 *Tecnologie framework e standard individuati*

Microsoft Hyper V e Terminal Server Microsoft.

## 9.4 RISORSE, IMPEGNI, RISCHI

### 9.4.1 *Team di lavoro CSI*

Le attività si svolgeranno presso il CSI Piemonte.

- Responsabile del progetto servizi di End Point management: Stefano Sermidi
- Responsabile assistenza tecnica on site: Flavio Piovesan
- Responsabile del progetto servizi di Smart working: Marcello Cutrone

Il team di progetto del CSI Piemonte prevede la presenza di figure tecniche, quali tecnici pdl, progettisti, sistemisti e la supervisione dei responsabili di progetto.

### 9.4.2 *Team di lavoro Città*

Responsabile del progetto: Stefano Moro

Responsabile servizi: Loredana Foli

#### 9.4.3 Impegni del Committente

Il Committente si impegna ad indicare i propri referenti, come interfaccia per tutta la durata del progetto, in grado di:

- Per i servizi di Smart working indicare il numero massimo di utenti concorrenti da configurare sulle collection attualmente presenti, che complessivamente non potrà superare le 750 unità, in collaborazione con il gruppo di progetto CSI;
- controllare lo stato di avanzamento del progetto;
- approvare i deliverable consegnati dal CSI;
- effettuare i test funzionali;
- coordinare i rapporti con altri fornitori dell'Amministrazione nei confronti dei quali occorre gestire rapporti di interscambio informativo.

#### 9.4.4 Impegni del CSI Piemonte

Il CSI-Piemonte si impegna al rispetto delle date di consegna e si impegna altresì alla tempestiva segnalazione di problemi e/o criticità che possano causare ritardi nelle consegne delle singole componenti di sviluppo dei servizi.

Il CSI-Piemonte appronterà e concorderà con la Città di Torino un piano di lavoro coerente con l'obiettivo della presente proposta. Svolgerà controlli di avanzamento del progetto (con cadenza periodica almeno mensile o con frequenza maggiore, da concordare con il Committente ad avvio progetto) e terrà informato l'Ente sulle evoluzioni. A fronte di criticità il CSI-Piemonte proporrà interventi correttivi al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato.

Il CSI-Piemonte potrà richiedere modifiche in corso d'opera, qualora, per l'evoluzione del mercato, risultassero indisponibili i materiali previsti come parte integrante dei servizi proposti, o si rendessero disponibili prodotti meglio rispondenti a soddisfare i requisiti di questa proposta.

Per ogni modifica di requisito già definitivo, o per ogni nuovo requisito che dovesse emergere durante la progettazione e la realizzazione del progetto, il CSI Piemonte potrà predisporre un aggiornamento dei contenuti tecnico-economici della PTE o proporre una nuova PTE.

#### 9.4.5 Rischi di progetto specifici

<b>N.</b>	1
<b>Descrizione Rischio</b>	Per servizi di Smart working aumento nel tempo del numero di licenze necessario in funzione di eventuali fenomeni non previsti
<b>Categoria</b>	Organizzativo/costi
<b>Descrizione Impatto</b>	Il CSI porterà a termine il ridimensionamento della infrastruttura in tutte le sue componenti, adeguando i rinnovi di licenze alle nuove quantità e ricollocando le

	risorse hw liberate. Non potrà procedere con l'erogazione del servizio a nuovi utenti oltre al numero di licenze acquisite.
<b>Probabilità</b>	Media
<b>Impatto</b>	Alto
<b>Azioni preventive</b>	Necessità di monitoraggio continuo dell'assorbimento delle licenze disponibili
<b>Azioni in contigenza</b>	Preventiva verifica delle possibilità di ulteriori ampliamenti del perimetro del servizio con il fornitore

## 10 SOLUZIONE INTRAPRESA

### 10.1 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di end point management potrà essere utilizzato da tutti gli utenti assegnatari di una postazione di lavoro.

I servizi di smart working potranno essere fruiti dai dipendenti che utilizzano servizi applicativi compatibili con soluzioni di remotizzazione.

### 10.2 FONTE DI FINANZIAMENTO

Fondi della Città di Torino.

## 11 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 11.1 GOVERNANCE

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2024.

#### 11.1.1 Preventivo economico:

Servizi di Governance	Importo €
Account management	35.895,36
Asset management	27.613,68
Digital innovation	40.498,38
Performance and SLA management	29.590,68
Procurement	71.386,00
Revenue and cost management	78.744,27
<b>TOTALE</b>	<b>283.728,37</b>

### 11.1.2 Composizione dei costi

Elementi di costo	Importo €
Servizi Professionali	266.191,37
Servizi dedicati (acquisti figure professionali)	17.537,00
<b>TOTALE</b>	<b>283.728,37</b>

### 11.1.3 Dettaglio Servizi Account Management

Il prospetto mostra gli effort relativi ai servizi di Account Management

Servizio IT	Importo Totale €	Figure professionali €	Servizi Dedicati Acquisti €
Account management	35.895,36	35.895,36	0

### 11.1.4 Dettaglio altri servizi di Governance

Gli altri servizi di Governance sono valorizzati a figure professionali utilizzando un mix dei diversi profili impegnati nell'erogazione dei servizi; si fornisce qui di seguito il peso percentuale sul valore economico totale delle diverse figure impegnate e della quota di Acquisti. Questi servizi per loro natura sono trasversali a tutti i servizi applicativi.

Servizio	Asset management	Digital Innovation	Performance and SLA management	Procurement	Revenue and Cost Management	TOTALE
<b>Valore totale servizio</b>	27.613,68	40.498,38	29.590,68	71.386,00	78.744,27	247.833,01
<b>Di cui valore Acquisti</b>	3.873,00	10.514,00	2.456,00	0	694,00	17.537,00
<b>Di cui valore a figure professionali</b>	23.740,68	29.984,38	27.134,68	71.386,00	78.050,27	230.296,01
<b>Di cui Figure professionali (gg/pp)</b>						
Account Manager					2	
Business Analyst		10	5	8	9	
Business Information Manager	2	10		2		



Servizio	Asset management	Digital Innovation	Performance and SLA management	Procurement	Revenue and Cost Management	TOTALE
Data Specialist		1				
Developer		2				
GIS specialist		1				
Governance Specialist	10	8	23	115	128	
Project Manager	16	4	5	13	9	
Responsabile SI jr	6	2	3	10	21	
Responsabile SI sr	13	13	18	29	29	
Service Support					1	
Solution Designer	1	8				
Specialista di comunicazione		1				
System Analyst	5	4	3	2		
System Architect	4	11	3			
UX Designer		2				

## 11.2 SUPPORTO

Per la descrizione dei Servizi di supporto fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2024.

### 11.2.1 Preventivo economico:

Servizi di Supporto	Importo €
Supporto continuativo (BPO)	18.964,24
Centro Unico di contatto (primo livello)	71.915,80
<b>TOTALE</b>	<b>90.880,04</b>

### 11.2.2 Composizione dei costi

Elementi di costo	Importo €
Servizi Professionali	18.964,24
Servizi a misura	71.915,80
<b>TOTALE</b>	<b>90.880,04</b>

### 11.2.3 Dettaglio Servizi professionali

I servizi professionali che rientrano nel Supporto sono qui di seguito articolati per le diverse soluzioni applicative utilizzate dalla città di Torino. Il prospetto mostra inoltre gli effort relativi ai servizi offerti che sono trasversali e condivisi tra le diverse soluzioni applicative, inclusi quelli relativi ai servizi infrastrutturali. Si rimanda ai prospetti allegati per il dettaglio per le singole figure professionali. I servizi di supporto previsti sono i seguenti:

Soluzione Applicativa	Servizio IT	Importo Totale €	Figure professionali €	Servizi Dedicati – Acquisti €
Customer Relationship	Supporto continuativo BPO	18.964,24	18.964,24	0

### 11.2.4 Dettaglio Servizi a misura

Il numero di ticket presi a riferimento per il calcolo del valore del Centro Unico di Contatto è in continuità con il numero di ticket che si prevede di lavorare nel 2022, nel caso di nuovi servizi tale volume è determinato dalle stime effettuate dal referente del servizio.

Servizio	Valorizzazione	Tariffa	Quantità	Importo €
Centro Unico di contatto (primo livello)	Ticket	3,37€	21340	71.915,80
<b>TOTALE</b>				<b>71.915,80</b>

## 11.3 SERVIZI INFRASTRUTTURALI– SERVIZI DI END POINT MANAGEMENT E PROGETTI INFRASTRUTTURALI

### 11.3.1 Asset gestito

Il perimetro complessivo del servizio erogato da CSI-Piemonte riguarda un numero totale di **8.078** postazioni gestite, così come rilevate a ottobre 2022. E così articolate:

Tipologia	Numero
PC Portatile	900
Personal computer	5470
Thinclient	500 (conteggiati 50%)
Totem	10
Workstation	20
<b>Totale</b>	<b>6.650</b>

Il servizio prevede la fruizione tramite il Service Desk (da quantificare nell'apposito servizio) attraverso canali di accesso dedicati, dell'assistenza di primo livello da remoto, il supporto delle piattaforme di registrazione

delle chiamate e dell'Asset, esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio stesso; sono escluse attività di configurazione e gestione di postazioni di lavoro fornite/acquisite da enti esterni (ad esempio le postazioni CIE), per le quali eventuali interventi, se richiesti, saranno gestiti congiuntamente tra il personale di servizio del CSI-Piemonte ed il personale dei fornitori terzi della Città, ognuno per le componenti di propria responsabilità.

L'attività di gestione dell'asset sullo strumento di asset management è svolta congiuntamente da CSI e dai referenti della Città per le parti di rispettiva competenza.

Si evidenzia che al momento sono in uso circa 400 Thin Client (sui 900 disponibili) che utilizzano il Servizio di Remotizzazione del Desktop. Per questi device non è più attiva la manutenzione hardware ed il supporto SW e l'aggiornamento del Sistema Operativo (sono device del 2015); questo limita la compatibilità con la nuova farm 2019 basata sulla nuova versione di Microsoft Windows Server.

### **11.3.2 Deliverable**

Perimetro dell'asset gestito.

### **11.3.3 Attività per ogni deliverable**

Sono compresi i seguenti servizi di assistenza e di gestione alle postazioni di lavoro della Città ubicate presso le proprie sedi:

#### **Gestione EPM base**

Il servizio Gestione EPM base prevede la fruizione tramite il Service Desk (di seguito descritto) definito con canali di accesso dedicati, dell'assistenza di primo livello da remoto, la fruizione delle piattaforme di registrazione delle chiamate e dell'Asset, esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio stesso.

Il servizio base include la piattaforma di gestione degli Incident, il servizio di "Assistenza Tecnica Remota" delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento.

Il servizio comprende anche un numero di IMAC singoli pari al numero di Pdl assistite (integrati dallo specifico servizio IMAC di seguito descritto). Sono escluse dagli IMAC tutte le attività di movimentazione logistica e fisica dei beni.

Il servizio viene parametrato sul numero di apparecchiature affidate in gestione software e/o hardware e comprende la messa a disposizione di una piattaforma di End-Point Management che tra le altre funzionalità effettuerà:

- Discovery del parco hardware e software,
- Installazione ed Aggiornamento del Software di base (Sistemi Operativi e relative Patch)
- Portale di self-provisioning del software autorizzato
- Servizio di gestione delle licenze software acquisite dall'Ente
- Servizio di reportistica

### **Manutenzione EPM**

Questo servizio di manutenzione hardware prevede l'assistenza tecnica on-site per gli interventi afferenti ad un incident che preveda la sostituzione di parti e componenti. Le parti e i componenti sono inclusi nel servizio.

Fanno parte del perimetro gestito la quota parte dei 8078 PDL la cui garanzia è scaduta e alcune periferiche di varia tipologia: monitor, stampanti, plotter, etc. per un totale di 10932 oggetti.

Le componenti non riparabili o non reperibili possono essere sostituite con parti di valore analogo o superiore.

Rimangono esclusi dal servizio la fornitura e la sostituzione di consumabili (a titolo esemplificativo e non esaustivo i toner, le cartucce, le batterie, le componenti assoggettate a trascinamento meccanico o ad usura), gli interventi a seguito di manomissione, imperizia, incuria, dolo o generati da una causa straordinaria (eventi naturali, eventi socio-politici, etc.) o dall'utilizzo di parti non originali, contraffatte o non rispondenti alle normative in vigore.

### **Imac**

Il servizio IMAC, "Install Move Add Change", rappresenta le attività richieste per le modifiche ad una o più postazioni non causate da un Incident o da un Problem.

Le quattro voci rappresentano (in sequenza):

- installazione di nuovo hardware o nuovo software;
- riassegnazione risorse tra postazioni di lavoro (tra utenti) o tra servizi o tra host
- aggiornamenti di hardware e software (nuove funzioni o moduli o componenti);
- disinstallazione (o cambiamento nella configurazione) di software o modifica di hardware ivi compresa l'eliminazione.

Sono escluse dagli IMAC tutte le attività di movimentazione logistica e fisica dei beni.

### **Service Desk**

Il servizio prevede l'accoglienza delle richieste tramite chiamate telefoniche, mail o altri sistemi di raccolta messi a disposizione da CSI.

**Orario: Giorni feriali 8:00 – 18:00**

I canali e le modalità sono le seguenti:

e mail: [hd@comune.torino.it](mailto:hd@comune.torino.it)  
Telefono: 011-0824152

Il conteggio dei ticket verrà attribuito ad ogni attività registrata e /o svolta in ambito di assistenza software, assistenza hardware.

### **Presidio**

Il servizio prevede l'assegnazione di 10 unità di presidio (effort medio nel corso dell'anno) afferenti ad un'unica sede o a più sedi contigue (presidio di zona o esteso).

### **Progetti infrastrutturali: supporto specialistico**

E' prevista la messa a disposizione di una figura di Specialista di servizio dedicate al coordinamento delle attività di EPM e di un System Administrator che, in coordinamento col gruppo di presidio gestisca tutte le attività di tipo sistemistico necessarie.

### **Servizi peculiari**

Sono inoltre previsti i seguenti servizi peculiari:

- **ANTIVIRUS:** ogni postazione di lavoro gestita dal CSI-Piemonte contempla l'applicazione di un Sistema di antivirus controllato centralmente, al fine di garantire un aggiornamento continuo del livello di protezione dei singoli end-point ed una protezione di base da malware.
- **SECURE WEB GATEWAY:** per incrementare la protezione degli end-point, in affiancamento alle soluzioni di antivirus viene utilizzata una piattaforma di Secure Web Gateway. Tale prodotto in aggiunta ad un alto livello di protezione delle minacce legate alla navigazione web, permette di analizzare il contenuto delle pagine navigate in tempo reale, consentendo di bloccare l'accesso ad oggetti malevoli associati a spyware, phishing, keylogging e codici malevoli.

#### **11.3.4 Livelli di Servizio**

E' applicato il seguente SLA: STRPDL - Stratificazione Tempi di Risoluzione interventi PDL.

#### **11.3.5 Preventivo economico**

<b>Servizio</b>	<b>Importo (€)</b>
Servizi di End Point Management	1.625.136,71
<b>TOTALE</b>	<b>1.625.136,71</b>

#### **11.3.6 Composizione dei costi**

<b>Elementi di costo</b>	<b>Importo (€)</b>
Figure Professionali	127.337,00
Servizi a misura	1.497.799,71
<b>TOTALE</b>	<b>1.625.136,71</b>

### 11.3.7 Dettaglio Servizio a misura

<b>Servizio</b>	<b>Metrica</b>	<b>Importo unitario (€)</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Importo (€)</b>
Gestione EPM	Numero di End point	90,15	6650	599.497,50
Manutenzione EPM	Numero di End point	20,98	10932	229.353,36
Service desk	Ticket	3,37	10500	35.385,00
Presidio	Figure dedicate	50.135,65	9	451.220,85
Servizi peculiari Antivirus	Numero device	11,26	6650	74.879,00
Servizi peculiari Secure web gateway	Numero device	16,16	6650	107.464,00
<b>TOTALE</b>				<b>1.497.799,71</b>

### 11.3.8 Dettaglio Servizi a figura professionale

<b>Servizio</b>	<b>Figura</b>	<b>Q.tà (GG/PP)</b>	<b>Tariffa</b>	<b>Importo (€)</b>
Progetti infrastrutturali	Service specialist	206	352,00	72.512,00
	System Administrator	215	255,00	54.825,00
<b>TOTALE</b>				<b>127.337,00</b>

## 11.4 SERVIZI INFRASTRUTTURALI – SERVIZI DI SMART WORKING PER 750 DESKTOP

La presente fornitura comprende i servizi necessari a garantire un accesso concorrente a 750 desktop virtuali, ovvero ad altrettanti utenti; l'accesso concorrente è monitorato, quindi un numero anche superiore a 750 utenti può fruire dell'accesso in momenti diversi e alternatamente durante la giornata.

Tutti i desktop virtuali offerti avranno pertanto le caratteristiche di seguito descritte.

Il servizio di desktop remotizzato eroga una soluzione completa agli utenti finali riducendo al minimo potenziali lock-in ed al contempo opera un disaccoppiamento tra hardware e software in grado di garantire maggiore flessibilità e rapidità nel dispiegamento di nuovi desktop. Il desktop remotizzato rende infatti disponibile una postazione di lavoro completa in modalità DaaS (Desktop As a Service), che racchiude in sé tutte le abilitazioni, applicativi, funzionalità necessarie al dipendente (configurate precedentemente in fase di assessment e predisposizione del servizio) per poter svolgere i suoi compiti, in qualunque ambito operativo

lavori e potenzialmente (se la funzionalità è stata prevista in fase di predisposizione del servizio) su una molteplicità di device (ThinClient, Desktop, Notebook, Tablet, ecc.) e reti (ADSL/Fibra privata, Telelavoro, 4G/LTE, ecc.), garantendo un'elevata flessibilità rispetto all'assegnazione e gestione delle postazioni di lavoro, elevando il livello di sicurezza e standardizzando le configurazioni applicative.

Il valore aggiunto della soluzione risiede nel fatto che essendo ospitato nel data center del CSI Piemonte potrà beneficiare di:

- Una soluzione agevolmente integrabile con le componenti applicative offerte dal Consorzio o ospitate nel suo data center
- Un prodotto complementare e scalabile rispetto ad altre soluzioni di End Point Management erogate dal CSI Piemonte
- Alta interoperabilità di rete garantita dalle tecnologie e connettività presenti nel data center del CSI Piemonte Nel Servizio è compreso:
  - il Centro unico di contatto
  - il servizio di gestione ed assistenza da remoto della postazione di lavoro
  - il costo dell'infrastruttura (HW e SW) necessaria all'erogazione del servizio
  - la gestione infrastrutturale e sistemistica del servizio
  - la gestione della configurazione base del Desktop Remotizzato erogato

Con "configurazione base" della Desktop Remotizzato si intendono i software base (ad es. browser, reader, prodotti per la creazione e gestione di file compressi, ecc.).

Nella configurazione base, del Desktop Remotizzato sono escluse licenze di software di office automation, licenze antivirus, e tutte le tipologie di prodotti sottoposti a contratti di distribuzione che ne prevedano l'installazione solo previa stipula di accordi specifici con il produttore. Ogni personalizzazione che riguardi i seguenti aspetti genererà un incremento pari al numero dei Desktop Remotizzati fruiti, oggetto del conteggio della valorizzazione economica:

- Tipologie di "profili" desktop da erogare;
- Dimensionamento e gestione (backup e retention) del "disco virtuale" da assegnare al singolo utente;

Tutto ciò che non è espressamente indicato nella proposta non è compreso nel perimetro dell'offerta.

Come già citato nel paragrafo "2. Quadro riassuntivo" i servizi di smart working sono già finanziati fino al febbraio 2023 dalla PTE ns. protocollo 4933 del 2020, per un importo pari a € 38.400; conseguentemente il canone del servizio qui richiesto è pari al canone del servizio valorizzato a listino 2023 al netto della quota già finanziata.

#### **11.4.1 Deliverable**

I servizi qui previsti consentono di rendere disponibile complessivamente un perimetro di 750 utenze RDS su un totale di 5000 utenti abilitati.

#### 11.4.2 Preventivo economico

<b>Servizio</b>	<b>Importo (€)</b>
Servizi di smart working per 750 Desktop	258.455,00
<b>TOTALE</b>	<b>258.455,00</b>

#### 11.4.3 Composizione dei costi

<b>Elementi di costo</b>	<b>Importo (€)</b>
Figure Professionali	-
Servizi a misura	258.455,00
<b>TOTALE</b>	<b>258.455,00</b>

#### 11.4.4 Dettaglio Servizio a misura

<b>Servizio</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Importo unitario (€)</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Importo totale</b>
Servizi di Smartworking	Servizio Desktop Virtuale	212,79	750,00	159.592,50
Servizi di Smartworking	Addon Gestione Desktop Virtuale	45,75	750,00	34.312,50
Servizi di Smartworking	Addon gestione dominio AD	9,90	750,00	7.425,00
Servizi di Smartworking	Addon utente abilitato	10,84	4250,00	46.070,00
Servizi di Smartworking	Addon Software Opensource	14,74	750,00	11.055,00
<b>TOTALE (salvo conguaglio di fine esercizio)</b>				<b>258.455,00</b>

## 12 ASPETTI AMMINISTRATIVI

La presente proposta tecnico economica fa riferimento alla “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati”, sottoscritta il 14.01.2021 Rep. 1/2021 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2020-02603/27 dell’11 gennaio 2021 ed è redatta in coerenza con il “Catalogo e Listino dei servizi del CSI” e relativo Allegato “Livelli di servizio” (testo approvato dal CdA del CSI Piemonte nel mese di ottobre 2022 a valere dall’1 gennaio 2023).

La proposta descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze della Città di Torino; tuttavia, come di consueto, il CSI è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite al momento della sua stesura.





**CITTA' DI TORINO  
CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA  
END POINT MANAGEMENT E SERVIZI DI  
REMOTIZZAZIONE  
ANNO 2024 - RIEMMISSIONE**

Pag. 30 di 33

**12.1 CONDIZIONI GENERALI**

Validità proposta: 60 giorni dalla data di invio.

Durata del servizio: nel corso del 2024

Fatturazione: con cadenza mensile posticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna fattura per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale

Pagamento: 30 giorni data fattura

### 13 ALLEGATO: DATA PROTECTION AGREEMENT

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

*(Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE)*

Accettando l'offerta, l'ENTE affida al CSI Piemonte il relativo trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari di Titolarità dell'ENTE, ai sensi del D. Lgs. 196/03 e s.m.i "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come successivamente modificato ed integrato (di seguito anche solo "Codice") e del GDPR 679/2016 Regolamento europeo in materia di privacy, (di seguito anche solo "GDPR").

L'ENTE e il CSI Piemonte si impegnano a garantire il rispetto dell'articolo 28, paragrafi 3 e 4, del GDPR, tenendo anche conto di quanto contenuto nelle "clausole contrattuali tipo tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento" emanate con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021.

In particolare, l'art. 28 del GDPR attribuisce al Titolare del trattamento la facoltà di ricorrere ad un Responsabile che presenti, per esperienza, capacità ed affidabilità garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

Il CSI Piemonte, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR e nei limiti del contesto, della durata, della natura e della finalità del trattamento, del tipo di dati personali e delle categorie di interessati indicati nella presente offerta, si impegna:

- 1) ad attenersi alle disposizioni previste dal Codice e dal GDPR ed operare nel rispetto dei principi espressi dalle norme in materia di trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari, e in particolare dei principi di protezione dei dati sin dalla fase di progettazione e per impostazione predefinita (cd. *Privacy by design & by default*), nonché - in tutti i casi in cui vi ricorrono i presupposti - dei provvedimenti vigenti a carattere generale emanati dal Garante in materia, ed in particolare il Provv. sulle funzioni degli Amministratori di Sistema;
- 2) a svolgere le attività di trattamento dati, soltanto su istruzione documentata del Titolare, salvo che lo richieda una norma di legge cui è soggetto il CSI Piemonte. In tal caso, il Consorzio informa il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto lo vieti per rilevanti motivi di interesse pubblico. Il Titolare può anche impartire istruzioni successive per tutta la durata del trattamento dei dati personali. Tali istruzioni sono sempre documentate;
- 3) ad informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, le istruzioni ricevute violino il GDPR o le disposizioni applicabili, nazionali o europee, relative alla protezione dei dati;
- 4) a adottare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza dei dati personali e particolari concordate formalmente con il Titolare e dettagliate nell'offerta, per la protezione dalle violazioni di sicurezza che comportino accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati. Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, le Parti tengono debitamente conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura,

dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per gli interessati.

- 5) a redigere il registro delle attività di trattamento in conformità ai requisiti previsti all'art. 30 comma 2 del GDPR;
- 6) a non trasferire tutti o alcuni dati personali trattati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, se non su istruzione del Titolare o previa autorizzazione dello stesso e fornendo in tale ultimo caso, indicazioni sulla base legale che legittima il trasferimento in conformità a quanto previsto nel capo V del GDPR;
- 7) in virtù della qualità del CSI Piemonte di ente strumentale per l'informatica della Pubblica Amministrazione e dell'autorizzazione generale del Titolare, a ricorrere ai sub-Responsabili presenti nella sezione "Trasparenza" del sito internet del CSI Piemonte, a cui sono affidate specifiche attività nel rispetto della disciplina sui contratti pubblici. Nel caso di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione dei sub-Responsabili, il Consorzio informa il Titolare in merito, mediante comunicazione scritta o aggiornamento del sito, al fine di dare l'opportunità allo stesso di opporsi in conformità all'art. 28 comma 2 del GDPR. Il CSI Piemonte si impegna a selezionare sub-responsabili tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano garanzie sufficienti in merito a trattamenti effettuati in applicazione della normativa pro tempore vigente e che garantiscano la tutela dei diritti degli interessati. Si impegna altresì a stipulare specifici contratti, o altri atti giuridici, in cui siano descritti analiticamente i loro compiti e imponga a tali soggetti di rispettare nella sostanza i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati personali derivanti dalle presenti clausole. Il CSI Piemonte rimane pienamente responsabile dell'adempimento degli obblighi dei sub-responsabili, notifica al Titolare qualunque loro inadempimento e si impegna a fornire, se richiesto, copia del contratto stipulato con il sub-responsabile;
- 8) a concedere l'accesso ai dati personali unicamente ai soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR nella misura strettamente necessaria per l'attuazione e la gestione delle attività oggetto dei trattamenti e a garantire che gli stessi si siano impegnati a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto la formazione necessaria e le istruzioni dettagliate finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
- 9) tenendo conto delle informazioni a sua disposizione, dei limiti delle responsabilità previste dall'art. 28 per i Responsabili del trattamento e secondo le modalità dettagliate in specifici atti nel corso della durata della Convenzione, a coadiuvare ed assistere il Titolare nelle attività svolte per la conformità al Codice e al GDPR, ed in particolare a soddisfare i suoi obblighi di garantire:
- 10) il rispetto dei principi di esattezza e aggiornamento dei dati;
- 11) l'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. da 12 a 22 del GDPR, notificando prontamente al Titolare qualunque richiesta nel rispetto delle istruzioni e delle modalità di erogazione dei servizi dettagliati nelle specifiche offerte;
- 12) la redazione o l'aggiornamento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e/o la necessità di consultare preventivamente l'Autorità di Controllo;
- 13) a cooperare ed assistere il Titolare in caso di violazioni di dati personali nell'adempimento degli obblighi previsti dagli artt. 33 e 34 del GDPR, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Consorzio. In particolare, in caso di violazione di dati trattati dal CSI

Piemonte, lo stesso notifica al Titolare senza ingiustificato ritardo dopo esserne venuto a conoscenza, le seguenti informazioni:

- 14) una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
- 15) i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;
- 16) le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione, anche per attenuarne i possibili effetti negativi.
- 17) Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contiene le informazioni disponibili in quel momento, e le altre informazioni sono fornite successivamente, non appena disponibili, senza ingiustificato ritardo.
- 18) a rispondere alle richieste di informazioni del Titolare e a fornire tutte le informazioni e la documentazione necessaria al fine di dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Codice e dal GDPR consentendo, a intervalli ragionevoli, attività di ispezione, audit o riesame delle attività, anche in caso di inosservanza. A tal fine, il Titolare può tenere conto delle pertinenti certificazioni in possesso del CSI Piemonte e può scegliere di condurre l'attività di revisione autonomamente o incaricare un revisore indipendente. Le attività di revisione possono comprendere anche ispezioni nei locali o nelle strutture fisiche del Consorzio e, se del caso, sono effettuate con un preavviso ragionevole. Su richiesta, le Parti mettono a disposizione delle autorità competenti le informazioni di cui alla presente clausola, compresi i risultati di eventuali attività di revisione;
- 19) per quanto di competenza, a prestare tutta la collaborazione necessaria a fronte di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità competenti (informando contestualmente il Titolare con la massima celerità);
- 20) in caso di contestazione di una violazione degli obblighi di cui sopra e su richiesta del Titolare, a sospendere immediatamente il trattamento dei dati personali a cui tale contestazione si riferisce e ad informare prontamente il Titolare in merito al fatto di essere in grado o meno di rispettare tali obblighi, al fine di consentire al Titolare di intraprendere, entro un termine ragionevole, le misure necessarie, a tutela del trattamento dei dati;
- 21) a sospendere il trattamento di dati personali nel caso in cui, dopo aver informato il Titolare che le sue istruzioni violano i principi previsti dal GDPR, lo stesso insista sul rispetto delle istruzioni;
- 22) al termine del trattamento, a restituire o cancellare i dati del Titolare sulla base della sua scelta formale, certificandone la cancellazione delle copie, fatto salvo il caso in cui una norma di legge non ne preveda la conservazione.

## CTE COTO DSI SERVIZI DI EPM E REMOTIZZAZIONE 2024 - DETTAGLIO SERVIZI DI GOVERNANCE

Servizio IT	Soluzione Applicativa	TOTALE Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali CTE	Acquisti vari comprensivi di IVA	Account Manager	Business Analyst	Business Information Manager	Data Specialist	Developer /Devops Expert	GIS specialist	Governance Specialist	Project Manager	Responsabile SI jr	Responsabile SI sr	Service Support	Solution Designer	Specialista Comunicazione	Systems Analyst
Account management	Trasversale	76,00	35.895,36		30,00								30,00	16,00				
<b>Account management</b>		<b>76,00</b>	<b>35.895,36</b>		<b>30,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>30,00</b>	<b>16,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Asset management	Trasversale	57,00	23.740,68	3.873,00			2,00				10,00	16,00	6,00	13,00		1,00		5,00
<b>Asset management</b>		<b>57,00</b>	<b>23.740,68</b>	<b>3.873,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>	<b>16,00</b>	<b>6,00</b>	<b>13,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5,00</b>
Digital innovation	Trasversale	77,00	29.984,38	10.514,00		10,00	10,00	1,00	2,00	1,00	8,00	4,00	2,00	13,00		8,00	1,00	4,00
<b>Digital innovation</b>		<b>77,00</b>	<b>29.984,38</b>	<b>10.514,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>8,00</b>	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	<b>13,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>
Performance and SLA management	Trasversale	64,00	27.134,68	2.456,00		5,00					23,00	9,00	3,00	18,00				3,00
<b>Performance and SLA management</b>		<b>64,00</b>	<b>27.134,68</b>	<b>2.456,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>23,00</b>	<b>9,00</b>	<b>3,00</b>	<b>18,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>
Procurement	Trasversale	179,00	71.386,00	-		8,00	2,00				115,00	13,00	10,00	29,00				2,00
<b>Procurement</b>		<b>179,00</b>	<b>71.386,00</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>8,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>115,00</b>	<b>13,00</b>	<b>10,00</b>	<b>29,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>
Revenue and cost management	Trasversale	195,00	78.050,27	694,00	2,00	9,00					128,00	5,00	21,00	29,00	1,00			
<b>Revenue and cost management</b>		<b>195,00</b>	<b>78.050,27</b>	<b>694,00</b>	<b>2,00</b>	<b>9,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>128,00</b>	<b>5,00</b>	<b>21,00</b>	<b>29,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTALE SERVIZI DI GOVERNANCE</b>		<b>648,00</b>	<b>266191,37</b>	<b>17537,00</b>	<b>32,00</b>	<b>32,00</b>	<b>14,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>284,00</b>	<b>47,00</b>	<b>72,00</b>	<b>118,00</b>	<b>1,00</b>	<b>9,00</b>	<b>1,00</b>	<b>14,00</b>

## CTE COTO DSI SERVIZI DI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE 2024 - DETTAGLIO SERVIZI DI SUPPORTO

Servizio	Tariffa esenti/valore driver	valorizzazione	Quantità	Importo
Centro Unico di contatto (primo livello)	3,37 €	Ticket	21.140,00	71.241,80
Centro Unico di contatto (primo livello) buoni pasto	3,37 €	Ticket	200,00	674,00
<b>Totale servizio di Supporto Centro unico di contatto</b>				<b>71.915,80 €</b>

Servizio IT	Servizio Applicativo	Area	TOTALE Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali	Acquisti figure professionali comprensivi di IVA	Service Specialist	Service Support	Solution Designer
Supporto continuativo BPO	Trasversale	Customer Relationship	56,00	18.964,24		25,00	8,00	23,00
<b>Supporto continuativo BPO</b>			<b>56,00</b>	<b>18.964,24</b>	-	<b>25,00</b>	<b>8,00</b>	<b>23,00</b>
<b>TOTALE SERVIZI DI SUPPORTO</b>			<b>56,00</b>	<b>18964,24</b>	<b>0,00</b>	<b>25,00</b>	<b>8,00</b>	<b>23,00</b>

QUADRO COMPLESSIVO CTE SERVIZI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE

Componente costo	Totale Costi CSI	Totale Costi Tariffe gare di riferimento	Variazione percentuale	Foglio di Dettaglio	Note
Servizi a figure professionali	€ 412.492,61	€ 454.062,96	9,2%	Servizi a Figure Professionali	<p>I servizi forniti dal CSI a figure professionali per effetto dell'esenzione IVA sono derivate dai costi reali delle figure professionali impiegate. Il catalogo effettua un continuo allineamento delle figure professionali con le analoghe figure presenti all'interno degli strumenti Consip, considerando le nuove gare uscite sul mercato.</p> <p>Si precisa che alcune figure professionali, dato il rapporto di delegazione inter-organica tipico di un soggetto in house nei rapporti con gli enti di riferimento, potrebbero non disporre di figure di mercato del tutto equivalenti.</p> <p>Per la valorizzazione delle tariffe delle figure professionali si sono individuate le figure di mercato più vicine come professionalità all'interno dei Contratti Quadro/Convenzioni maggiormente utilizzati e, comunque, attivi e fruibili al momento delle valutazioni, ossia, nel presente Catalogo 2024, Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO – lotti 2 e 4 (entrambi PAL) e System management 3.</p> <p>Una figura professionale CSI può trovare una figura corrispondente in una delle gare o in entrambe. In questo secondo caso, a partire dalla presente versione del Catalogo, è effettuata una media delle tariffe comprensive di IVA delle suddette figure (nel caso di corrispondenza con una singola figura si considera invece la tariffa comprensiva di IVA della figura stessa).</p> <p>Le tariffe delle figure professionali CSI applicate agli Enti in esenzione sono definite al di sotto di questa media, per garantire che la tariffa stessa sia inferiore a quelle di mercato. I casi in cui non è stato possibile ricondurre una figura professionale ad una figura di mercato (Responsabile SI senior e junior, Account Manager e Specialista di Comunicazione) sono stati gestiti come "peculiari", determinando una tariffa a partire dal Costo Unitario Medio (CUM) della figura e dal recupero dei costi generali.</p>
Acquisti di figure professionali a corpo	€ 17.537,00	€ 17.537,00	0,0%		La congruità degli acquisti è garantita dalla procedura di approvvigionamento di CSI conforme alla vigente normativa. I servizi sono proposti al costo senza applicazione di margini.
Supporto - Centro unico di contatto	€ 71.915,80	€ 71.915,80	0,0%		Il fattore che rende congruo il servizio è il fatto che la rendicontazione avviene in modo puntuale per il singolo ticket che è dimensionato sulla base della durata di una chiamata media di accoglienza fissata a 5 minuti e 30 secondi, valorizzati al costo previsto dal servizio di mercato della gara Consip Contact Center 2 – Lotto1, secondo la fascia di acquisto.
Piattaforme	€ 154.907,04	€ 154.907,04	0,0%		Per le piattaforme di proprietà CSI viene introdotto un canone per la manutenzione e la conduzione e una quota di «utilizzo» per le piattaforme in forte evoluzione. Il valore viene poi attribuito ai clienti sulla base di un driver di allocazione determinato da specifiche metriche che, laddove possibile, sono ricondotte ad una metrica di mercato.
Servizi di Endpoint Management	€ 1.497.799,71	€ 1.497.799,71	0,0%	NA	I servizi di end point sono per oltre il 95% servizi di mercato il cui costo è paragonabile a quelli riscontrabili nell'ambito della gara "Desktop outsourcing 3" e "Contact Center 2". Per la restante quota si tratta di servizi peculiari per i quali si assume che il costo di mercato sia assimilabile a quello proposto da CSI.
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop: Servizi peculiari	€ 258.455,00	€ 258.455,00	0,0%	NA	Si tratta di servizi peculiari, quindi non confrontabili, per i quali si assume che il valore di mercato sia paragonabile al costo proposto da CSI.
<b>Totale</b>	<b>€ 2.413.107,16</b>	<b>€ 2.454.677,51</b>	<b>1,7%</b>		

Figura Professionale	Figura Professionale e-CF Agid	Figura professionale gara di riferimento	Tariffa giornalieri Enti Ordinari netto IVA	Tariffa giornaliera Enti Esenti	Tariffa gara di riferimento al lordo IVA	gg/uu	Totale Costi CSI	Totale Costi Tariffe gare di riferimento
Account Manager	Account Manager	N/A	€ 376,60	€ 417,39	€ 459,45	32,0	€ 13.356,48	€ 14.702,46
Addetto Servizi Tecnico logistici	N/A	System	€ 186,56	€ 206,76	€ 227,60		€ -	€ -
Business Analyst	Business Analyst	Business Analyst, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 245,25	€ 271,81	€ 299,21	32,0	€ 8.697,92	€ 9.574,56
Business Information manager	Business Information Manager	Business Information Manager, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 380,98	€ 422,24	€ 464,80	14,0	€ 5.911,36	€ 6.507,14
Data Administrator	Data Administrator	Database Specialist and Administrator, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL, Database	€ 246,32	€ 273,00	€ 300,51		€ -	€ -
Data Specialist	Data Specialist	Data Scientist, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 277,62	€ 307,69	€ 338,70	1,0	€ 307,69	€ 338,70
Developer / DevOps Expert	Developer, DevOps Expert	DevOps Expert, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 222,87	€ 247,01	€ 271,90	2,0	€ 494,02	€ 543,80
Digital Media Specialist	Digital Media	Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 205,72	€ 228,00	€ 250,98		€ -	€ -
GIS Specialist	N/A	Esperto di dominio, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 317,60	€ 352,00	€ 387,47	1,0	€ 352,00	€ 387,47
Governance Specialist	N/A	Esperto di dominio, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 317,60	€ 352,00	€ 387,47	284,0	€ 99.968,00	€ 110.042,05
Project Manager	Project Manager	Project Manager, SA in ottica Cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4, Project Manager, System Management	€ 311,29	€ 345,00	€ 379,77	47,0	€ 16.215,00	€ 17.849,37
Responsabile SI junior	N/A	N/A	€ 394,88	€ 437,65	€ 481,75	72,0	€ 31.510,80	€ 34.686,26
Responsabile SI senior	N/A	N/A	€ 577,70	€ 640,26	€ 704,79	118,0	€ 75.550,68	€ 83.165,69
Service Specialist	Service Specialist	Esperto di dominio, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 317,60	€ 352,00	€ 387,47	231,0	€ 81.312,00	€ 89.506,03
Service Support	Service Support	Technical Specialist System, Management 3	€ 207,53	€ 230,01	€ 253,19	9,0	€ 2.070,09	€ 2.278,68
Solution Designer	Solution Designer	ICT Consultant senior, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 326,55	€ 361,92	€ 398,39	32,0	€ 11.581,44	€ 12.748,51
Specialista Comunicazione	N/A	N/A	€ 288,85	€ 320,13	€ 352,40	1,0	€ 320,13	€ 352,40
Systems Administrator	Systems Administrator	Systems and network administrator, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL, System	€ 230,08	€ 255,00	€ 280,70	215,0	€ 54.825,00	€ 60.349,98
Systems Analyst	Systems Analyst	Systems Analyst, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 206,62	€ 229,00	€ 252,08	14,0	€ 3.206,00	€ 3.529,07
Systems Architect	Systems Architect	Cloud Application Architect, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL, System Architect	€ 315,80	€ 350,00	€ 385,28	18,0	€ 6.300,00	€ 6.934,97
UX Designer	UX Designer	User Experience designer, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 231,89	€ 257,00	€ 282,91	2,0	€ 514,00	€ 565,81
<b>TOTALE</b>						<b>1.125,0</b>	<b>€ 412.492,61</b>	<b>€ 454.062,96</b>
Figure professionali acquistate a corpo	Si veda foglio "Figure professionali in CTE"						€ 17.537,00	€ 17.537,00
<b>TOTALE</b>							<b>€ 430.029,61</b>	<b>€ 471.599,96</b>





## CITTA' DI TORINO

Divisione Sistema Informativi

### NOTA CONGRUITÀ: CTE CSI PIEMONTE - "SERVIZI DI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE" EURO 1.455.809,21= (IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.) – N. CIG B1926CA697 - ANNO 2024

L'attuale normativa (articolo 192 del D.Lgs. n. 50/2016, che trova una continuità applicativa nel combinato disposto degli articoli 1, 2 3 e 7 del D. Lgs. 36/2023, ovvero del nuovo codice dei contratti pubblici) prevede espressamente che le amministrazioni effettuino "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".

Pertanto come previsto nella Convenzione con il CSI Piemonte sono stati stabiliti e approvati il 13/6/17 con deliberazione della Giunta Comunale numero 2017/2219, i criteri per la valutazione di congruità delle CTE e delle PTE dei servizi IT.

#### QUADRO COMPLESSIVO CTE SERVIZI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE

Componente costo	Totale Costi CSI	Totale Costi Tariffe gare di riferimento	Variazione percentuale	Foglio di Dettaglio	Note
Servizi a figure professionali	€ 412.492,61	€ 454.062,96	9,2%	Servizi a Figure Professionali	<p>I servizi forniti dal CSI a figure professionali per effetto dell'esenzione IVA sono derivate dai costi reali delle figure professionali impiegate. Il catalogo effettua un continuo allineamento delle figure professionali con le analoghe figure presenti all'interno degli strumenti Consip, considerando le nuove gare uscite sul mercato.</p> <p>Si precisa che alcune figure professionali, dato il rapporto di delegazione inter-organica tipico di un soggetto in house nei rapporti con gli enti di riferimento, potrebbero non disporre di figure di mercato del tutto equivalenti.</p> <p>Per la valorizzazione delle tariffe delle figure professionali si sono individuate le figure di mercato più vicine come professionalità all'interno dei Contratti Quadro/Convenzioni maggiormente utilizzati e, comunque, attivi e fruibili al momento delle valutazioni, ossia, nel presente Catalogo 2024, Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO – lotti 2 e 4 (entrambi PAL) e System management 3.</p> <p>Una figura professionale CSI può trovare una figura corrispondente in una delle gare o in entrambe. In questo secondo caso, a partire dalla presente versione del Catalogo, è effettuata una media delle tariffe comprensive di IVA delle suddette figure (nel caso di corrispondenza con una singola figura si considera invece la tariffa comprensiva di IVA della figura stessa).</p> <p>Le tariffe delle figure professionali CSI applicate agli Enti in esenzione sono definite al di sotto di questa media, per garantire che la tariffa stessa sia inferiore a quelle di mercato. I casi in cui non è stato possibile ricondurre una figura professionale ad una figura di mercato (Responsabile SI senior e junior, Account Manager e Specialista di Comunicazione) sono stati gestiti come "peculiari", determinando una tariffa a partire dal Costo Unitario Medio (CUM) della figura e dal recupero dei costi generali.</p>
Acquisti di figure professionali a corpo	€ 17.537,00	€ 17.537,00	0,0%		La congruità degli acquisti è garantita dalla procedura di approvvigionamento di CSI conforme alla vigente normativa. I servizi sono proposti al costo senza applicazione di margini.

Supporto - Centro unico di contatto	€ 71.915,80	€ 71.915,80	0,0%		Il fattore che rende congruo il servizio è il fatto che la rendicontazione avviene in modo puntuale per il singolo ticket che è dimensionato sulla base della durata di una chiamata media di accoglienza fissata a 5 minuti e 30 secondi, valorizzati al costo previsto dal servizio di mercato della gara Consip Contact Center 2 – Lotto1, secondo la fascia di acquisto.
Piattaforme	€ 154.907,04	€ 154.907,04	0,0%		Per le piattaforme di proprietà CSI viene introdotto un canone per la manutenzione e la conduzione e una quota di «utilizzo» per le piattaforme in forte evoluzione. Il valore viene poi attribuito ai clienti sulla base di un driver di allocazione determinato da specifiche metriche che, laddove possibile, sono ricondotte ad una metrica di mercato.
Servizi di Endpoint Management	€ 1.497.799,71	€ 1.497.799,71	0,0%	NA	I servizi di end point sono per oltre il 95% servizi di mercato il cui costo è paragonabile a quelli riscontrabili nell'ambito della gara "Desktop outsourcing 3" e "Contact Center 2". Per la restante quota si tratta di servizi peculiari per i quali si assume che il costo di mercato sia assimilabile a quello proposto da CSI.
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop: Servizi peculiari	€ 258.455,00	€ 258.455,00	0,0%	NA	Si tratta di servizi peculiari, quindi non confrontabili, per i quali si assume che il valore di mercato sia paragonabile al costo proposto da CSI.
<b>Totale</b>	<b>€ 2.413.107,16</b>	<b>€ 2.454.677,51</b>	<b>1,7%</b>		

Acquisita la CTE 2024 per i servizi di END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE del CSI Piemonte, si è proceduto ad applicare i criteri stabiliti dalla delibera e nel seguito se ne riportano i dati di sintesi:

Come si può rilevare dall'analisi dei dati, l'importo complessivo di tutti i servizi offerti in CTE, risulta inferiore rispetto ai loro valori raffrontati con i dati di mercato, con una variazione di percentuale in ribasso del 1,7% e pertanto risulta congrua.

LA PO CON DELEGA  
Loredana FOLI