



## CITTA' DI TORINO

**DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**ATTO N. DD 6463**

**Torino, 28/10/2024**

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**OGGETTO:** DECRETO LEGGE N. 50/2022 ART. 42 "SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTA'" - PIATTAFORMA DIGITALE PER IL SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI TORINO 23-26 CUP C19B22000100004 - INTEGRAZIONI TRA CZRM E SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO- CIG B38735E6E2. AFFIDAMENTO IN HOUSE AL CSI PIEMONTE E IMPEGNO DI SPESA DI EURO 385.170,00=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.).

Premesso che:

Il DL 50 del 17 maggio 2022, convertito in Legge il 15 luglio 2022, n. 91 recante “Misure urgenti in materia di politiche energetiche nazionali, produttività delle imprese e attrazione degli investimenti, nonché' in materia di politiche sociali e di crisi ucraina” all’art. 42 “Sostegno obiettivi PNRR grandi città” ha istituito un fondo con una dotazione di 325 milioni di euro per l'anno 2023, di 220 milioni di euro per l'anno 2024, di 70 milioni di euro per l'anno 2025 e 50 milioni di euro per l'anno 2026, finalizzato a rafforzare gli interventi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) da parte dei comuni con popolazione superiore ai 500.000 abitanti.

Considerato che sono sei le città rientranti in tali parametri, tra cui la Città di Torino per la quale, sulla base della popolazione residente al 1° gennaio 2021, sono destinati un totale di 80 milioni di euro di cui: 38,68 milioni di euro per l'anno 2023, 26,75 milioni di euro per l'anno 2024, 8,46 milioni di euro per l'anno 2025 e 6,11 milioni di euro per l'anno 2026.

A seguito del DL citato, la Città di Torino ha candidato al finanziamento un Piano di interventi composto da nove schede progettuali. Attraverso un processo negoziale che ha visto come interlocutore della Città, il Ministero dell'interno, il Ministro dell'economia e delle finanze e il Ministro per gli Affari Regionali e le Autonomie i progetti nella loro versione definitiva sono stati considerati ammissibili al finanziamento ed a seguito trascritti su apposite schede predisposte dalle Amministrazioni centrali.

Con Decreto del Ministro dell'Interno di concerto con il Ministro dell' Economia e delle Finanze e con il Ministro per gli Affari regionali e le autonomie del 31 agosto 2022 è stato approvato il Piano degli interventi che ricomprende le nove schede progettuali degli interventi.

Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 598 del 13 settembre 2022 la Città di Torino ha approvato l'ammissione a finanziamento da parte del Ministero dell'Interno, al fine della realizzazione dei nove interventi, tra cui: "Piattaforma digitale per il supporto allo sviluppo di Torino 23-26", per un importo complessivo di Euro 2 milioni - CUP: C19B22000100004.

Dato atto che gli obiettivi strategici del Comune di Torino sono volti al rafforzamento di un sistema metropolitano che accresca la propria intelligenza ed efficienza e hanno come finalità il miglioramento della qualità della vita dei cittadini della Città Metropolitana.

Considerato che l'introduzione di un sistema CRM (CzRM declinato come Citizen Relationship Management) all'interno dell'amministrazione comunale rappresenta un passo significativo verso la modernizzazione e l'ottimizzazione dei servizi offerti ai cittadini. Un CzRM consente di gestire in modo efficace le relazioni con i cittadini, raccogliendo e organizzando dati utili per comprendere meglio le loro esigenze e offrire un servizio più personalizzato e tempestivo.

La Città di Torino ha identificato nel software Microsoft Dynamics 365 la soluzione tecnologica per l'adozione di una piattaforma di CzRM - Citizen Relationship Management finalizzata a migliorare la gestione della relazione tra la Città di Torino e gli utenti dei servizi. La piattaforma di CzRM consentirà di gestire in modo efficace le relazioni con i cittadini non solo ottimizzando la gestione della stessa ma anche raccogliendo e organizzando dati e informazioni per personalizzare e migliorare i servizi al cittadino e renderli sempre più vicini alle sue specifiche esigenze.

L'introduzione di una piattaforma di CzRM in un sistema complesso come quello della Città di Torino richiede una serie di attività finalizzate, da un lato a individuare la migliore configurazione della piattaforma sfruttandone appieno funzionalità offerte e dall'altro, come quest'ultima possa essere integrata con il sistema informativo dell'ente tenendo anche in conto degli impatti che scaturiranno dall'evoluzioni del portale dei servizi introdotte dalla misura PNRR 1.4.1 avviata recentemente dalla Città stessa.

Il progetto complessivo verrà declinato in tre fasi:  
FASE 1 Progettazione dell'architettura e sviluppo di un prototipo software funzionante  
FASE 2 Progettazione di dettaglio e integrazione per il contact center della Città, URP e sistema informativo dei tributi  
FASE 3 Progettazione di dettaglio e integrazione per ulteriori ambiti e sistemi informativi di interesse per la Città  
Oggetto specifico di questa Proposta Tecnico Economica è la Fase 1 di progettazione dell'architettura e prototipazione.

Allo stato attuale la Città utilizza strumenti differenti per la gestione della relazione con i suoi utenti che vanno da semplici fogli di calcolo a sistemi più evoluti, come il sistema di ticketing, denominato OTRS e il sistema di gestione della knowledge base in uso al centralino del Comune denominato Contacta.

L'introduzione di una piattaforma di CzRM con funzionalità native di ticketing e di knowledge base porterà ad una naturale dismissione dei due sistemi sopra citati. Infatti, andrà elaborato uno scenario di dismissione graduale dell'attuale sistema di ticketing e dell'attuale sistema di knowledge base

senza interrompere o diminuire il livello delle prestazioni attuali. A fronte di ciò sono previsti approfondimenti specifici e una fase di sperimentazione per capire e valutare aspetti che al momento non sono ancora precisamente delineati. Va anche evidenziato che, nel corso del 2023 e nel primo semestre del 2024, la Città ha avviato una serie di attività finalizzate all'ottimizzazione della gestione della relazione tra l'ente e i fruitori dei suoi servizi (cittadini, professionisti e imprese).

Le attività di analisi relative alla configurazione e all'integrazione del CzRM Microsoft Dynamics365 con il sistema informativo del Comune dovranno garantire la salvaguardia degli investimenti sostenuti dalla Città sul sistema informativo del Comune nel suo complesso, prevedendo l'integrazione via API con i seguenti sistemi già in uso alla Città:

- sistema di modulistica MoOn quale front office per le comunicazioni e le istanze degli utenti;
- portale dei servizi "Torinofacile" come touch point degli utenti per il contatto con l'Ente e repository di informazioni, a disposizione degli utenti, sullo stato delle richieste e delle istanze presentate;
- sistema di prenotazione e gestione degli appuntamenti;
- applicativi gestionali verticali dell'Ente, allo scopo di consentire agli operatori del CzRM di recuperare agevolmente informazioni utili per fornire risposte alle richieste degli utenti.

In data 17/06/2024 è stata inviata con Prot 531 la Richiesta di Offerta al CSI PIEMONTE, società in house della Città di Torino, cui ha fatto seguito la PTE, pervenuta in data 10/10/2024, denominata "INTEGRAZIONI TRA CzRM e SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO FASE 1" CIG B38735E6E2 nell'ambito dell'intervento "Piattaforma digitale per il supporto allo sviluppo di Torino 23-26" CUP C19B22000100004, finanziato dal fondo di cui al Decreto-Legge 17 maggio 2022, n. 50, articolo 42 - SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTA' – per l'anno 2024 (All.1), prot. CSI n. 17806 del 10/10/2024, Ns. Prot. n. 839 del 10/10/2024 di Euro 385.170,00 =(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.);

Si riportano di seguito le descrizioni delle singole forniture previste, dettagliatamente descritte al Punto 4) "Descrizione delle attività previste" della PTE:

<b>Elenco delle forniture</b>	<b>Importo (€)</b>
Fornitura 1 – STUDIO PRELIMINARE	73.132,20€
Fornitura 2 - PROPOSTA TO-BE	108.437,40€
Fornitura 3 - PROTOTIPO	196.700,40€
Fornitura 4 - ATTIVITA' TRASVERSALI E DI SUPPORTO AL PROGETTO	6.900,00€
<b>TOTALE (SALVO CONGUAGLIO DI FINE ESERCIZIO)</b>	<b>385.170,00 €</b>

Considerato che:

Con deliberazione dell' 11 gennaio 2021 n. 2/2021 (mecc. 2020 02603/027) 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 14 gennaio 2021 (Rep. n. 1/2021) con scadenza il 31/12/2025.

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", a valere dal 1 gennaio 2024, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023;

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 PTE il Responsabile in EQ Maria Sina ha dunque proceduto ad applicare nella checklist (All. 2) i criteri stabiliti dalla deliberazione richiamata e 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 dal Dirigente dei Sistemi Informativi, il Dott. Stefano Moro (All.3);

Considerato che il presente affidamento a favore di 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 così come integrati e corretti con D. Lgs 126/2014;

Sulla base di quanto sopra esposto occorre ora procedere, ai sensi della Convenzione vigente, all'impegno di Euro 385.170,00 per l'affidamento delle "Integrazioni tra CzRM e Sistema Informativo Comune di Torino" CIG B38735E6E2, nell'ambito dell'intervento "Piattaforma digitale per il supporto allo sviluppo di Torino 23-26" CUP C19B22000100004, finanziato dal fondo di cui al Decreto-Legge 17 maggio 2022, n. 50, articolo 42 , a favore del CSI Piemonte - C.so Unione Sovietica, 216 – 10134 Torino – P. IVA 01995120019, in qualità di soggetto in house della Città.

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,

#### **IL DIRIGENTE**

- 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**

1. di approvare, per le motivazioni espresse in narrativa che qui integralmente si richiamano, l'affidamento diretto a favore di CSI Piemonte, società in house, 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 l'affidamento delle attività di "Integrazioni tra CzRM e il Sistema Informativo del Comune di Torino" CIG B38735E6E2 nell'ambito dell'intervento "Piattaforma digitale per il supporto allo sviluppo di Torino 23-26" CUP C19B22000100004, finanziato dal fondo di cui al Decreto-Legge 17 maggio 2022, n. 50, articolo 42 - SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTA', per una spesa complessiva di Euro 385.170,00=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.), come da PTE allegata (All.1);
2. si è proceduto ad applicare i criteri stabiliti dalla deliberazione n.mecc. 2017- 2219/27 (All. 2) e che, 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 attesta la congruità come da relazione sottoscritta dal Dirigente dei Sistemi Informativi, il Dott. Stefano Moro (All. 3);
3. di impegnare la spesa di Euro 385.170,00 =(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.) con imputazione come da dettaglio economico finanziario;
4. di dare atto che il Responsabile Unico del Procedimento è il Dott. Stefano Moro, Dirigente della Divisione Sistemi Informativi;
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.
6. di dare altresì atto che:
  - ai sensi della circolare prot. n. 9649 del 26/11/2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
  - la presente determinazione è stata sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 147-bis TUEL e che con la sottoscrizione si rilascia parere di regolarità tecnica favorevole;
  - il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente";
  - il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione di impatto economico;
  - l'esigibilità dell'obbligazione avverrà entro il 31/12/2024, come da dettaglio economico finanziario.

### Dettaglio economico-finanziario

Si dà atto che l'esigibilità delle obbligazioni riferite agli impegni di spesa avverrà entro il 31 dicembre di ciascun anno di riferimento.

Si impegna la somma di Euro 385.170,00 per le attività di "Integrazioni tra CzRM e Sistema Informativo Comune di Torino" - CIG B38735E6E2, con la seguente imputazione:

Importo	Anno Bilancio	Missioni	Programma	Titolo	Macro Aggregato	Capitolo Articolo	Responsabile Servizio	Scadenza obbligazione
181.569,60	2024	01	08	2	02	118630006001	027	31/12/2024
203.600,40	2025	01	08	2	02	118630006001	027	31/12/2025
<i>Descrizione capitolo e articolo</i>		SISTEMI INFORMATIVI - PNRR - DL. 50 ART. 42 - PIATTAFORMA DIGITALE - C19B22000100004 - VEDASI CAP. 31520012001 ENTRATA - Sett. 027						
Conto Finanziario n°		U.2.02.03.02.001						
Descrizione Conto Finanziario		Sviluppo software e manutenzione evolutiva						

Tale spesa trova capienza nei fondi accertati con D.D. 4658 del 5/10/2022, Accertamento n. 2102/2024 e successive modifiche approvate con DD 4079 del 24/07/2023 e DD 202 del 17/01/2024 (acc. 2116/2023 per Euro 400.000,00 già incassati con rev. 21106/2023; sotto acc. 4141/2023 per Euro 88.668,56; sotto acc. 2321/2024 per Euro 800.000,00; acc. 2929/2024 per Euro 211.331,44; sotto acc. 2231/2025 per Euro 400.000,00; sotto acc. 167/2026 per Euro 100.000,00) come segue:

Importo	Anno Bilancio	Titolo	Tipologia	Categoria	Capitolo e articolo	Responsabile Servizio	Scadenza Obbligazione
181.569,60	2024	4	0200	01	031520012001	068	31/12/2024
203.600,40	2025	4	0200	01	031520012001	068	31/12/2025
<i>Descrizione capitolo e articolo</i>		MINISTERO DEGLI INTERNI-CONTR D.L. 50 ART. 4- "SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTA'-VEDANSI CAPP.118630006-126100013/14/15/16-127300009/10-128400011/12/13/14-132570003/4-153200008/9/10/11 SP - sett 068					
Conto Finanziario n°		E.4.02.01.01.001					
Descrizione Conto Finanziario		Contributi agli investimenti da Ministeri					

Si rispetta il dettato di cui all'art.183 comma 6 del DLgs.267/2000 in quanto trattasi di contratto per servizio che si svolge su più anni.

IL DIRIGENTE  
Firmato digitalmente  
Stefano Moro



**Trasmissione via PEC**

MP/mc

Ing. Stefano Moro

E p.c. Dott. Ssa Marina Sina  
Dott. Nicolò Pace  
Dott. Guido Vernerò

Dipartimento Servizi Interni  
Divisione Sistemi Informativi

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: Proposta tecnico economica “INTEGRAZIONI TRA CzRM e SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO FASE 1.” CUP C19B22000100004

Come da richiesta, inviamo, in allegato, la nostra proposta tecnico economica relativa ai servizi di cui all’oggetto.

Si ricorda che si darà corso alle attività subordinatamente alla ricezione di formale accettazione alla presente e alla PTE.

Restando a disposizione per qualunque chiarimento si rendesse necessario, ci è gradita l’occasione per porgere i migliori saluti.

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

108.2, PTE. 115/2024A/CSI

Rif. CSI 1016049/00

Allegati:

PTE ““INTEGRAZIONI TRA CzRM e SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO FASE 1”





**SISTEMA INFORMATIVO DELLA CITTÀ DI TORINO**

**PROPOSTA TECNICO ECONOMICA**

**INTEGRAZIONI TRA CzRM e SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO**

**FASE 1**

SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTÀ - PIATTAFORMA DIGITALE PER IL SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI  
TORINO 23-26

CUP C19B22000100004



**CITTA' DI TORINO**



**MINISTERO  
DELL'INTERNO**



**CITTA' DI TORINO**

## INDICE

<b>1</b>	<b>GENERALITÀ</b>	<b>4</b>
1.1	DOCUMENTI E RIFERIMENTI	4
1.2	GLOSSARIO	5
<b>2</b>	<b>QUADRO RIASSUNTIVO</b>	<b>5</b>
2.1	Caratteristiche del progetto	5
2.1.1	<b>Inquadramento generale</b>	5
2.1.2	<b>Stato attuale e obiettivi della proposta</b>	5
2.1.3	<b>Beneficiario del Progetto</b>	7
2.1.4	<b>Data stimata di completamento</b>	7
2.2	Soluzione tecnologica	7
2.2.1	<b>Linguaggio di programmazione individuato</b>	7
2.2.2	<b>Architetture</b>	7
2.2.3	<b>Tecnologie framework e standard individuati</b>	7
2.2.4	<b>Basi dati, interoperabilità ed API</b>	8
2.2.5	<b>Tecnologie nazionali</b>	8
2.2.6	<b>Cloud</b>	8
2.3	Risorse, impegni, rischi	8
2.3.1	<b>Team di lavoro CSI</b>	8
2.3.2	<b>Team di lavoro Città</b>	9
2.3.3	<b>Cabina di regia del progetto</b>	9
2.3.4	<b>Impegni del Committente</b>	9
2.3.5	<b>Impegni del CSI Piemonte</b>	10
2.3.6	<b>Rischi di progetto specifici</b>	10
<b>3</b>	<b>SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE</b>	<b>11</b>
3.1	Motivazioni della soluzione intrapresa	11
3.2	Impatto sui principali driver di innovazione	12
3.3	Impatto sull'infrastruttura esistente	12
3.4	Vincoli, criticità ed opportunità	12
3.5	Modalità di funzionamento del servizio	12
3.6	Fonte di finanziamento	12
3.7	Sicurezza e protezione dei dati personali	12
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE</b>	<b>15</b>
4.1	FORNITURA 1 – STUDIO PRELIMINARE	15
4.1.1	<b>Responsabile della fornitura</b>	16
4.1.2	<b>Deliverable</b>	16
4.1.3	<b>Attività per ogni deliverable</b>	16

4.1.4	Costi della fornitura.....	16
4.1.5	Composizione dei costi della fornitura.....	16
4.1.6	Dettaglio Figure professionali.....	16
4.2	FORNITURA 2 – PROPOSTA TO-BE.....	17
4.2.1	Responsabile della fornitura.....	17
4.2.2	Deliverable.....	17
4.2.3	Attività per ogni deliverable.....	17
4.2.4	Costi della fornitura.....	17
4.2.5	Composizione dei costi della fornitura.....	17
4.2.6	Dettaglio Figure professionali.....	18
4.3	FORNITURA 3 – PROTOTIPO.....	18
4.3.1	Responsabile della fornitura.....	18
4.3.2	Deliverable.....	18
4.3.3	Attività per ogni deliverable.....	18
4.3.4	Costi della fornitura.....	19
4.3.5	Composizione dei costi della fornitura.....	19
4.3.6	Dettaglio Figure professionali.....	20
4.4	FORNITURA 4 – Attività trasversali e di supporto al progetto.....	20
4.4.1	Responsabile della fornitura.....	20
4.4.2	Deliverable.....	20
4.4.3	Attività per ogni deliverable.....	20
4.4.4	Costi della fornitura.....	20
4.4.5	Composizione dei costi della fornitura.....	21
4.4.6	Dettaglio Figure professionali.....	21
5	ATTIVITA' DI FORMAZIONE.....	21
6	DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ.....	21
7	PREVENTIVO ECONOMICO.....	21
7.1	Impatto sulla CTE in termini economici.....	22
8	ASPETTI AMMINISTRATIVI.....	22
8.1	VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	22
8.2	AFFIDAMENTO E DURATA DELLA PROPOSTA.....	23
8.3	DICHIARAZIONE AI FINI DUVRI.....	23
8.4	SEGNALAZIONE E RECLAMI.....	23
8.5	CONDIZIONI GENERALI.....	23
9	DATA PROTECTION AGREEMENT.....	24

## 1 GENERALITÀ

<b>PROGRAMMA</b>	
TITOLO PTE	INTEGRAZIONI TRA CzRM e SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO – FASE 1
Data proposta PTE	Ottobre 2024
<b>COMMITTENTE</b>	<b>DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI</b> <b>DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI</b>
<i>Servizio/Divisione Utilizzatori della componente:</i>	<b>DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI</b>
<i>Referente Direzione Sistema Informativo</i>	Stefano Moro
<i>Referente del progetto della Direzione/ Servizio fruitore</i>	Maria Sina Nicolò Pace
<b>CSI-PIEMONTE</b>	
Responsabile progetto	Davide Portinaro
Responsabile Cliente	Marco Perotto

### 1.1 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 ed è redatta in coerenza con i seguenti documenti
- “Catalogo e Listino dei servizi del CSI” e relativo Allegato “Livelli di servizio” (a valere dal 1° gennaio 2024, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023); Allegato SLA al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI a valere dal 1° gennaio 2024, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023);
- Allegato Tecnico Servizi Nivola al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI a valere dal 1° gennaio 2024, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023)

## 1.2 GLOSSARIO

- CzRM: Citizen Relationship Management.
- Mio TorinoFacile: L'area personale del portale dei servizi TorinoFacile dove è presente la bacheca per la consultazione delle comunicazioni, i documenti, i servizi preferiti, i tuoi dati
- TorinoFacile: Portale dei servizi digitali rivolti al cittadino e ai professionisti raggiungibile alla url <https://servizi.torinofacile.it>

## 2 QUADRO RIASSUNTIVO

### 2.1 CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

#### 2.1.1 Inquadramento generale

La Città di Torino ha identificato nel software Microsoft Dynamics 365 la soluzione tecnologica per l'adozione di una piattaforma di CzRM - *Citizen Relationship Management* finalizzata a migliorare la gestione della relazione tra la Città di Torino e gli utenti dei servizi.

La piattaforma di CzRM consentirà di gestire in modo efficace le relazioni con i cittadini non solo ottimizzando la gestione della stessa ma anche raccogliendo e organizzando dati e informazioni per personalizzare e migliorare i servizi al cittadino e renderli sempre più vicini alle sue specifiche esigenze.

L'introduzione di una piattaforma di CzRM in un sistema complesso come quello della Città di Torino richiede una serie di attività finalizzate, da un lato a individuare la migliore configurazione della piattaforma sfruttandone appieno funzionalità offerte e dall'altro, come quest'ultima possa essere integrata con il sistema informativo dell'ente tenendo anche in conto degli impatti che scaturiranno dall'evoluzioni del portale dei servizi introdotte dalla misura PNRR 1.4.1 avviata recentemente dalla Città stessa.

Il progetto complessivo verrà declinato in tre fasi:

FASE 1 Progettazione dell'architettura e sviluppo di un prototipo software funzionante

FASE 2 Progettazione di dettaglio e integrazione per il contact center della Città, URP e sistema informativo dei tributi

FASE 3 Progettazione di dettaglio e integrazione per ulteriori ambiti e sistemi informativi di interesse per la Città

Oggetto specifico di questa Proposta Tecnico Economica sarà la Fase 1 di progettazione dell'architettura e prototipazione.

#### 2.1.2 Stato attuale e obiettivi della proposta

Allo stato attuale la Città di Torino utilizza strumenti differenti per la gestione della relazione con i suoi utenti che vanno da semplici fogli di calcolo a sistemi più evoluti, come il sistema di ticketing, denominato OTRS e il sistema di gestione della knowledge base in uso al centralino del Comune denominato Contacta.

L'introduzione di una piattaforma di CzRM con funzionalità native di ticketing e di knowledge base porterà ad una naturale dismissione dei due sistemi sopra citati. Infatti, proprio su espressa richiesta della Città andrà elaborato uno scenario di dismissione graduale dell'attuale sistema di ticketing e dell'attuale sistema di knowledge base senza interrompere o diminuire il livello delle prestazioni attuali. A fronte di ciò sono previsti approfondimenti specifici e una fase di sperimentazione per capire e valutare aspetti che al momento non sono ancora precisamente delineati.

Va anche evidenziato che, nel corso del 2023 e nel primo semestre del 2024, la Città di Torino ha avviato una serie di attività finalizzate all'ottimizzazione della gestione della relazione tra l'ente e i fruitori dei suoi servizi (cittadini, professionisti e imprese).

Le attività introdotte si possono così riassumere:

- Assesment con le Divisioni del Comune che erogano servizi verso cittadini / imprese / professionisti con l'obiettivo di mappare ad alto livello il processo di contatto con l'utente finale in relazione ai servizi erogati e individuare i punti di attenzione su cui basare i requisiti della piattaforma CzRM;
- Raccolta dei requisiti per tutti i processi / funzionalità che potenzialmente potranno essere gestiti da una piattaforma di CzRM e individuazione di ipotetici scenari di gestione della relazione;
- Definizione di scenari TO- BE, benchmark dei processi CzRM e gap analysis che ha indagato il divario tra il modello AS IS e il modello TO BE e le funzionalità di CzRM necessarie per colmarlo.

Questo lavoro ha implementato una griglia di requisiti sui quali si è basata la scelta della piattaforma di CzRM Dynamics 365 e ha avuto come deliverable una serie di documenti che sono stati consegnati al CSI Piemonte e che verranno valutati e presi in considerazione nel corso di vita del progetto.

Inoltre, considerato il focus principale del progetto, ovvero il miglioramento della relazione con i cittadini, sarà preso in considerazione il deliverable della Proposta Tecnica Economica prot. 7803 del 22.04.2024 "Integrazione tra il portale Torino Facile e piattaforma di CzRM" che ha definito l'ecosistema completo per la gestione delle relazioni con i cittadini che visitano il sito comunale e interagiscono con i servizi IT della Città di Torino.

Oltre a ciò, la Città ha espressamente richiesto che le attività di analisi relative alla configurazione e all'integrazione del CzRM Microsoft Dynamics365 con il sistema informativo del Comune di Torino dovranno garantire la salvaguardia degli investimenti sostenuti dalla Città sul sistema informativo del Comune nel suo complesso, prevedendo l'integrazione via API con i seguenti sistemi già in uso alla Città:

- sistema di modulistica MoOn quale front office per le comunicazioni e le istanze degli utenti;
- portale dei servizi "Torinofacile" come touch point degli utenti per il contatto con l'Ente e repository di informazioni, a disposizione degli utenti, sullo stato delle richieste e delle istanze presentate;
- sistema di prenotazione e gestione degli appuntamenti;
- applicativi gestionali verticali dell'Ente, allo scopo di consentire agli operatori del CzRM di recuperare agevolmente informazioni utili per fornire risposte alle richieste degli utenti.

Infine, su espressa volontà della Città, andrà considerato, negli scenari di integrazione, la possibilità di mantenere i dati personali degli utenti sul cloud regionale "Nivola", nell'ottica di prevenire rischi di lock-in tecnologico e di non conformità alla normativa vigente in tema di dati personali.

### **2.1.3 Beneficiario del Progetto**

Il focus del progetto è il miglioramento delle relazioni dell'Ente con i cittadini e le imprese.

Il progetto si rivolge sia ai fruitori dei servizi della Città (cittadini e/o professionisti) sia al personale con obiettivi differenti. Il personale dell'amministrazione trae vantaggio dall'impiego progressivo di strumenti che permettono di:

- ottimizzare i processi interni
- condividere informazioni
- coordinare meglio le attività di gestione delle relazioni con i cittadini
- fornire un servizio personalizzato e tempestivo.

Il principale beneficiario del progetto rimane comunque il cittadino, che usufruisce dei servizi digitali proposti dall'Ente con la possibilità di interagire in modo più efficiente, coinvolgente ed intuitivo grazie all'integrazione con il portale dei servizi TorinoFacile, migliorando la trasparenza complessiva nei processi amministrativi.

### **2.1.4 Data stimata di completamento**

Le attività della presente offerta saranno svolte entro 4 mesi dall'affidamento.

## **2.2 SOLUZIONE TECNOLOGICA**

### **2.2.1 Linguaggio di programmazione individuato**

Per l'eventuale realizzazione di componenti personalizzate, saranno prediletti linguaggi aperti (general-purpose o DSL) onde evitare condizioni di lock-in.

### **2.2.2 Architetture**

L'architettura di riferimento prevede che l'integrazione e la comunicazione tra il sistema CzRM e tutti gli applicativi verticali in uso all'Ente, compreso il portale dei servizi del cittadino, avvenga attraverso l'invocazione di API. Il dettaglio di questo schema di comunicazione e l'orchestrazione complessiva delle informazioni è oggetto di progettazione in questa stessa offerta.

### **2.2.3 Tecnologie framework e standard individuati**

Ove applicabile, saranno utilizzati tecnologie, framework e standard aperti al fine evitare le condizioni di lock-in.

#### **2.2.4 Basi dati, interoperabilità ed API**

Il CzRM dovrà integrarsi con il Sistema Informativo del Comune sfruttando uno dei pattern di integrazione descritti nell'architettura di riferimento: API Manager o Message Broker. Il pattern di integrazione attraverso API Manager consiste nella capacità di esporre API secondo il modello REST (modello di maturità 2 o superiore) e descritte utilizzando lo standard OpenAPI 3.0 rappresentando gli oggetti in formato JSON; questo abilita l'alimentazione di tutta la documentazione e le informazioni e parametri utili al futuro API Catalog (libreria digitale delle API) della Città.

Inoltre, il CzRM per fruire dei servizi messi a disposizione da altre applicazioni del SI, dovrà sottoscrivere nell'API Manager messo a disposizione dalla Città. Open Authorization 2 (OAuth2) è lo standard che il nuovo sistema dovrà implementare per autenticarsi verso le API esposte dall'API Manager, usando uno dei seguenti grant types previsti da OAuth 2.0.

Il Message Broker è una componente trasversale che verrà messa a disposizione dal SI per supportare meccanismi asincroni di chiamata delle API, volti ad ottimizzare i carichi di lavoro consentendo ai sistemi di back-end di gestire tempi di processo e risposta in maniera efficiente. Il CzRM, per determinati casi d'uso, può prevedere l'integrazione verso il Message Broker del SI, secondo un modello publish/subscribe e usando i protocolli JMS o Solace REST messaging.

I dati che il CzRM è in grado di generare attraverso i suoi processi di analisi avanzata devono essere messi a disposizione delle altre componenti (trasversali e verticali) del SI mediante il layer di integrazione.

#### **2.2.5 Tecnologie nazionali**

N.A.

#### **2.2.6 Cloud**

In coerenza con l'architettura di riferimento del SI, la soluzione risponderà al principio guida Cloud First, con preferenza nell'adozione di sviluppo applicativo basato su tecnologie di containerizzazione e microservizi.

L'evoluzione del SI prevede la coesistenza di modelli Cloud On-Premise, Community Cloud (Nivola) e Cloud Pubblico configurando uno scenario di "cloud ibrido", facendo attenzione ad evitare le condizioni di lock-in nei diversi modelli di servizio: IaaS, PaaS o SaaS.

Il prototipo oggetto di quest'offerta ha lo scopo di utilizzare la componente di IAM (Identity and Access Management) messa a disposizione dal SI, come unico punto di identificazione, autenticazione e autorizzazione degli utenti, sia interni che esterni, che accedono ai vari servizi, in uno scenario di "cloud ibrido".

### **2.3 RISORSE, IMPEGNI, RISCHI**

#### **2.3.1 Team di lavoro CSI**

Le attività si svolgono presso il CSI, ogni fornitura avrà un proprio gruppo di progetto composto da un responsabile di riferimento e figure tecniche che saranno definite e condivise ad avvio progetto.



Nel seguito si indicano i referenti delle attività:

- Responsabile del progetto: Davide Portinaro

### **2.3.2 Team di lavoro Città**

Collaborazione continua tra risorse CSI e referenti comunali appartenenti a:

- Divisione Sistemi Informativi: Maria Sina
- Referenti di progetto: Nicolò Pace

### **2.3.3 Cabina di regia del progetto**

La cabina di regia del progetto sarà composta dagli attori principali del progetto e ha l'obiettivo, attraverso incontri cadenzati, di monitorare lo stato di avanzamento del progetto, condividere eventuali criticità.

La frequenza degli incontri sarà formalizzata nell'incontro di kick off.

In occasione del kick off di progetto saranno individuati i componenti della cabina di regia con le rispettive responsabilità.

#### Cabina di Regia

Prende atto degli avanzamenti (rilasci principali) e verifica la congruità di eventuali criticità o modifiche/variazioni della pianificazione.

#### Team di progetto

CSI-Piemonte, che esprime un Referente Tecnico (Project Manager) che si raccorda con il Referente di Progetto del Comune e i referenti tematici del Comune che garantiranno la messa a disposizione delle informazioni e di altri contributi richiesti per garantire il rispetto dei tempi e dei requisiti/funzioni concordate.

### **2.3.4 Impegni del Committente**

Il Committente si impegna a indicare i propri referenti, come interfaccia per tutta la durata del progetto o dello sviluppo del servizio, in grado di:

- contribuire alla fase di analisi per la raccolta dei requisiti della soluzione proposta in PTE, collaborando con il gruppo di progetto CSI;
- validare i requisiti e i documenti di analisi e progetto funzionale;
- validare il GANTT di progetto dettagliato delle fasi intermedie;
- controllare lo stato di avanzamento del progetto;
- approvare i deliverable consegnati dal CSI;
- segnalare tempestivamente ogni variazione al piano che possa pregiudicare il rispetto dei tempi di realizzazione delle varie attività;
- coordinare i rapporti con altri fornitori dell'Amministrazione nei confronti dei quali occorre gestire rapporti di interscambio informativo.

### 2.3.5 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.

### 2.3.6 Rischi di progetto specifici

<b>N.</b>	1
<b>Descrizione Rischio</b>	Disponibilità ambiente adatto allo sviluppo del prototipo – Tenant Microsoft
<b>Categoria</b>	Tecnologico
<b>Descrizione Impatto</b>	Il tenant Microsoft, di proprietà della Città, è essenziale per poter progettare e sviluppare il prototipo di integrazione e successivamente per il deploy del progetto più ampio
<b>Probabilità</b>	Media
<b>Impatto</b>	Alto
<b>Azioni preventive</b>	Condividere con i referenti della Città la necessità e una scadenza limite per la messa a disposizione dell'ambiente - tenant.
<b>Azioni in contigenza</b>	Concordare con i referenti del Comune come modificare eventuali requisiti non pienamente realizzabili.
<b>N.</b>	2
<b>Descrizione Rischio</b>	Elevato numero di sottogruppi coinvolti sia lato cliente che fornitore
<b>Categoria</b>	Organizzativo
<b>Descrizione Impatto</b>	Impatto sull'analisi, progettazione e successivo sviluppo del prototipo da parte di sottogruppi sia lato cliente che fornitore, non correttamente coinvolti e motivati sugli obiettivi di progetto.

<b>Probabilità</b>	Media
<b>Impatto</b>	Alto
<b>Azioni preventive</b>	Il gruppo di progetto nella fase di programmazione dettaglierà in modo preciso gli obiettivi e le scadenze condividendole in modo ampio ed esaustivo con tutti i sottogruppi, anche se coinvolti parzialmente, in modo da prefigurare e valorizzare il progetto nel suo complesso.  Definizione di una persona di riferimento per ogni sottogruppo, suddiviso per argomento o tema specifico.
<b>Azioni in contingenza</b>	Utilizzo di tutti i canali e i metodi disponibili per coinvolgere correttamente i sottogruppi
<b>N.</b>	3
<b>Descrizione Rischio</b>	Ritardi nello sviluppo del prototipo
<b>Categoria</b>	Organizzativo
<b>Descrizione Impatto</b>	Impatto del prototipo sulla roadmap di altri gruppi di lavoro con impegni già concordati con il cliente
<b>Probabilità</b>	Media
<b>Impatto</b>	Medio
<b>Azioni preventive</b>	Il gruppo di progetto nella fase di programmazione dettaglierà in modo preciso gli obiettivi e le scadenze condividendole in modo ampio
<b>Azioni in contingenza</b>	Coinvolgimento della squadra di altri progetti impattati dal prototipo, per una verifica dello scenario progettato. Ridefinizione delle scadenze nel perimetro.

### 3 SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE

#### 3.1 MOTIVAZIONI DELLA SOLUZIONE INTRAPRESA

L'esperienza di una fase di prototipazione è fondamentale per una progettazione efficace e coerente, soprattutto in un contesto complesso come richiesto e argomentato dalla Città.

In questo contesto, l'analisi, la modellazione e la prototipazione dell'inserimento del futuro CzRM nel più ampio Sistema Informativo, consentono di descrivere e cogliere efficacemente i benefici attesi, affrontando gli aspetti tecnologici e garantendo un risultato finale che sia allineato alle esigenze e alle aspettative dei diversi utenti.

Il prototipo sarà composto da moduli software funzionanti realizzati in un'ottica di riutilizzo nel corso della:

fase 2 progettazione di dettaglio e integrazione per il contact center della Città, URP e sistema informativo dei tributi;

fase 3 progettazione di dettaglio e integrazione per ulteriori ambiti e sistemi informativi di interesse per la Città.

In particolare, i moduli del prototipo, una volta validati, saranno riutilizzati e, se necessario, ulteriormente personalizzati a seconda dell'ambito di utilizzo.

Le due fasi citate non saranno oggetto di questa Proposta Tecnico Economica.

### **3.2 IMPATTO SUI PRINCIPALI DRIVER DI INNOVAZIONE**

Interoperabilità: la Città di Torino otterrà un modello architettuale e relativo prototipo che permetterà l'integrazione delle diverse componenti del sistema informativo con una interfaccia di comunicazione collegata al portale dei servizi.

### **3.3 IMPATTO SULL'INFRASTRUTTURA ESISTENTE**

N.A. – prototipo (da affrontare in fase di progetto successivo)

### **3.4 VINCOLI, CRITICITA' ED OPPORTUNITA'**

Criticità:

È fondamentale, nella fase di raccolta requisiti, che il personale del Comune individuato dal Cliente per la collaborazione alla realizzazione dell'attività, abbia chiara la natura delle informazioni che potrebbero essere oggetto di integrazione tra il CzRM ed i suoi fruitori, per esempio il portale TorinoFacile.

È altrettanto importante sottolineare e comunicare la distinzione tra le informazioni gestite utilizzando il nuovo CzRM e le informazioni proprie di uno specifico applicativo.

L'introduzione del CzRM come strumento di lavoro comporterà chiaramente impatti sui processi operativi adottati finora dal personale stesso.

### **3.5 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

N.A.

### **3.6 FONTE DI FINANZIAMENTO**

SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTA' - DECRETO-LEGGE 17 maggio 2022, n. 50, articolo 42 - CUP C19B22000100004

### **3.7 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 (GDPR 2016/679 e Codice Privacy e s.m.i.), e di quanto già disciplinato in Convenzione, con l'accettazione della

presente proposta il CSI Piemonte riveste il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi oggetto dell'offerta. Le attività sui trattamenti dati sono pertanto realizzate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR, nella Convenzione sottoscritta fra le Parti e nell'Allegato "Data Protection Agreement" di seguito riportato che recepisce le recenti *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.

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 dettagliate nella presente offerta.

Nell'ambito di quanto proposto con la presente PTE non è previsto alcun trattamento dati.

Istruzioni in materia di protezione dei dati (art 28 comma 3 punti a) - h) GDPR): tutte le specifiche contenute nel presente documento sono concordate e condivise con il Cliente e rappresentano - tutte - anche le "istruzioni" in materia di protezione dei dati personali.

Misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche sulla sicurezza nei trattamenti: Per garantire la disponibilità, la riservatezza, l'integrità e la tutela dei dati degli interessati, ai fini di mitigare i seguenti rischi:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
- interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa);

sono implementate le misure di seguito elencate, scelte tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Tutte le misure di sicurezza sono rivalutate periodicamente e ogni qualvolta si ravvede una variazione dell'efficacia delle stesse o del livello di rischio iniziale. Sono inoltre verificate periodicamente mediante gli audit previsti nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dal CSI Piemonte (sistemi di gestione della qualità, sicurezza delle informazioni, continuità operativa, ecc.).

Misure di sicurezza organizzative adottate dal CSI Piemonte:

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>Audit</b>	Sono eseguiti gli audit previsti nel piano di audit definito annualmente
<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 e contenitori dotati di serrature</b>	Sono disponibili contenitori per la conservazione sicura, dotati di serratura
<b>Armadi, casseforti 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
<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

Misura	Descrizione/Esempi
<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>Accessi da remoto con VPN</b>	Si utilizza il sistema/protocollo VPN per l'accesso alle risorse del CSI Piemonte da remoto da parte di dipendenti e fornitori
<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

#### 4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

Si riportano di seguito le descrizioni delle singole forniture previste

##### 4.1 FORNITURA 1 – STUDIO PRELIMINARE

La fornitura ha l'obiettivo di analizzare l'impatto che potrebbe avere l'introduzione di un sistema di CzRM all'interno dell'amministrazione, rispetto ai possibili dati e informazioni che potrebbero essere esposti verso il cittadino o professionista attraverso l'area riservata del portale TorinoFacile.

Verrà quindi realizzato uno studio che partendo dai requisiti espressi dall'Ente, permetterà di descrivere gli scenari e le tipologie di dati che potranno essere gestiti e/o veicolati dal CzRM verso il cittadino con la finalità di realizzare un prototipo che rappresenti come possa evolvere l'esperienza utente attuale.

Inoltre, sarà obiettivo di questa fornitura studiare e definire il pattern architetturale che permetta il dialogo e lo scambio di informazioni essenziali tra il CzRM e gli applicativi gestionali "verticali" presenti nel Sistema Informativo della Città, con un approfondimento rispetto alle Piattaforme di Interoperabilità Nazionali o Banche Dati Centralizzate, quali ad esempio PDND o ANPR.

Sarà quindi descritta e rappresentata l'organizzazione del sistema informativo attraverso i suoi componenti, le relazioni e l'ambiente di allestimento e ne verranno definiti i principi di progettazione ed evoluzione.

#### 4.1.1 Responsabile della fornitura

Cfr. Par. 2.3

#### 4.1.2 Deliverable

- Documento di studio preliminare ed eventuali allegati tecnici

#### 4.1.3 Attività per ogni deliverable

La attività previste saranno:

- Raccolta dei requisiti attraverso incontri con il cliente e con i referenti dell'architettura di riferimento.
- Stesura documenti di studio preliminare.

#### 4.1.4 Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Fornitura 1 – Studio preliminare	Sviluppo	73.132,20
<b>TOTALE</b>		<b>73.132,20</b>

#### 4.1.5 Composizione dei costi della fornitura

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Figure Professionali	73.132,20
Servizi a misura	0,00
Acquisti	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>73.132,20</b>

#### 4.1.6 Dettaglio Figure professionali

<i>Fornitura</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Fornitura 1 – Studio preliminare	Team mix - Progettazione & Sviluppo (Web)	290	252,18 €	73.132,20
<b>TOTALE impegno</b>				<b>73.132,20</b>



## 4.2 FORNITURA 2 – PROPOSTA TO-BE

La scelta della Città di adottare l'applicativo Microsoft Dynamics 365 ed alcune altre componenti come strumento principale per mettere in contatto la P.A. con il Cittadino, presuppone un aggiornamento ed un adeguamento dei processi intrapresi finora dai singoli attori coinvolti. Per meglio comprendere quali applicativi e processi saranno impattati e soprattutto in che misura, verrà effettuato un lavoro di analisi che affronterà i casi d'uso specifici relativi al contact center, all'URP e alla divisione Tributi. Sarà quindi stilata una proposta dettagliata di come interagiranno tra di loro le singole componenti applicative nella risoluzione tipica di ognuno dei casi citati in precedenza.

### 4.2.1 Responsabile della fornitura

Cfr. Par. 2.3

### 4.2.2 Deliverable

- Documento di progettazione relativo alla proposta "to-be" ed eventuali allegati di riferimento

### 4.2.3 Attività per ogni deliverable

La attività prevista sarà:

stesura del documento di proposta analizzando i casi d'uso e proponendone la risoluzione attraverso le funzionalità proprie del "sistema CzRM" e degli applicativi verticali già oggi in uso presso il Sistema Informativo della Città.

### 4.2.4 Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Fornitura 2 – proposta ToBe	Sviluppo	108.437,40
<b>TOTALE</b>		<b>108.437,40</b>

### 4.2.5 Composizione dei costi della fornitura

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Figure professionali	108.437,40
Servizi a misura	0,00
Acquisti	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>108.437,40</b>

#### 4.2.6 Dettaglio Figure professionali

<i>Fornitura</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Fornitura 2 – Proposta ToBe	Team mix - Progettazione & Sviluppo (Web)	430	252,18 €	108.437,40
<b>TOTALE impegno</b>				<b>108.437,40</b>

#### 4.3 FORNITURA 3 – PROTOTIPO

In accordo alla “Fornitura 2 - Proposta To-Be” e per validare l’intero impianto del progetto di adozione di Microsoft Dynamics 365 nel contesto della Città di Torino, verrà realizzato un prototipo.

Il prototipo sarà a tutti gli effetti la versione V0 del CzRM della Città, costituito da moduli funzionanti in ambiente di esercizio e completo delle integrazioni tra il CzRM, i touchpoint con l’utente finale (TorinoFacile, Moon) e gli applicativi verticali per l’ambito Tributi, oltre che il Contact center e l’URP.

La funzionalità di prenotazione appuntamenti sarà oggetto di analisi dettagliata per meglio integrare le funzionalità espresse dalla suite Microsoft, in particolare Dynamics365, e la nuova realizzazione del sistema di prenotazione appuntamenti della Città.

Questo oggetto sarà basato sui processi analizzati in precedenza e permetterà di evidenziare obblighi, necessità, criticità e punti di attenzione, di fatto diminuendo di molto il rischio complessivo e relativi impatti del progetto più ampio che si avvierà nell’immediato futuro.

Inoltre, sarà realizzata un’analisi sulle informazioni utili al Contact Center della Città reperibili dall’applicativo SIGE-TARI per dare effettivo riscontro alle comuni domande rivolte dal cittadino.

##### 4.3.1 Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3

##### 4.3.2 Deliverable

- Prototipo realizzato utilizzando il tenant Microsoft di proprietà del Comune di Torino
- Documentazione descrittiva
- Analisi sui dati e sulle informazioni che dovranno essere veicolate tra SIGE-TARI e il CzRM

##### 4.3.3 Attività per ogni deliverable

Si prevede la realizzazione di uno scenario di utilizzo del prodotto Dynamics 365 con le funzionalità base, partendo dal tenant Microsoft di proprietà del Comune di Torino. Successivamente si valuterà l’integrazione con strumenti verticali propri di un procedimento già in atto, per poterne valutare l’efficacia.

Di seguito vengono elencati gli scenari oggetto di approfondimento e implementazione all'interno del prototipo:

- Contact center: ricezione di una telefonata e risoluzione del quesito sfruttando la knowledge base presente a sistema eventualmente coadiuvati da strumenti come CoPilot. Eventuale passaggio al secondo livello con possibilità di richiamata da parte dell'operatore.
- URP: richiesta multicanale da parte dell'utente (sportello, mail, PEC, telefono) e relativa risposta con possibilità di generazione di un testo in modo automatico, supervisionato prima dell'invio.
- Tributi: gestione multicanale delle richieste relativa alla TARI previste dalla normativa TQRIF/ARERA con visualizzazione dei dati di contesto della pratica attraverso l'integrazione con MOON; gestione di una richiesta relativa al tributo IMU con visualizzazione dei dati di contesto ottenuti attraverso l'integrazione con Moon e l'applicativo verticale SIGE-IMU. Il modello e pattern di integrazione individuato sarà riutilizzato nelle fasi successive del progetto per condividere e integrare informazioni a partire dagli applicativi "verticali" dell'ente, realizzando così l'integrazione tra questi ultimi e il CzRM. Inoltre, sarà effettuata l'analisi dei dati e delle informazioni che dovranno essere veicolate tra SIGE-TARI e il CzRM per rispondere in modo adeguato alla maggior parte delle richieste dei cittadini in ambito TARI.

Al termine di questa attività si prevede un momento di condivisione e validazione dei risultati insieme al cliente, finalizzato a valutare gli scenari più opportuni per la fase successiva.

#### 4.3.4 Costi della fornitura

<b>Fornitura</b>	<b>Servizio</b>	<b>Importo preventivato (€)</b>
Fornitura 3 - Prototipo	Sviluppo	196.700,40
<b>TOTALE</b>		<b>196.700,40</b>

#### 4.3.5 Composizione dei costi della fornitura

<b>Elementi di costo</b>	<b>Importo preventivato (€)</b>
Figure Professionali	196.700,40
Servizi a misura	0,00
Acquisti	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>196.700,40</b>

#### 4.3.6 Dettaglio Figure professionali

<i>Fornitura</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato (€)</i>
Fornitura 3 - Prototipo	Tem mix - Progettazione & Sviluppo (Web)	780	252,18 €	196.700,40
<b>TOTALE impegno</b>				<b>196.700,40</b>

#### 4.4 FORNITURA 4 – ATTIVITÀ TRASVERSALI E DI SUPPORTO AL PROGETTO

Pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento delle attività di realizzazione del progetto per garantire l'efficacia (capacità di raggiungere l'obiettivo contrattualmente definito), e l'efficienza (capacità di ottenere il risultato atteso con i minori mezzi o il maggior risultato con i mezzi a disposizione) nel rispetto dei vincoli progettuali.

##### 4.4.1 Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3

##### 4.4.2 Deliverable

Report delle attività svolte

##### 4.4.3 Attività per ogni deliverable

N/A

##### 4.4.4 Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato (€)</i>
Fornitura 4 – Attività trasversali e di supporto al progetto	Program and Service management	6.900,00
<b>TOTALE</b>		<b>6.900,00</b>

#### 4.4.5 Composizione dei costi della fornitura

Elementi di costo	Importo preventivato (€)
Figure Professionali	6.900,00
Servizi a misura	0,00
Acquisti	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>6.900,00</b>

#### 4.4.6 Dettaglio Figure professionali

Fornitura	Figura Professionale	N° gg/u previsti	Tariffa Professionale	Importo Preventivato (€)
Fornitura 4 – Attività trasversali e di supporto al progetto	Program Manager	20	345,00 €	6.900,00
<b>TOTALE impegno</b>				<b>6.900,00</b>

### 5 ATTIVITA' DI FORMAZIONE

N.A.

### 6 DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Attività	M 01	M 02	M 03	M 04	M 05
Fornitura 1 – Studio preliminare					
Fornitura 2 – Proposta To-Be					
Fornitura 3 – Prototipo					
Fornitura 4 – Attività trasversali e di supporto al progetto					

## 7 PREVENTIVO ECONOMICO

Si riporta nel seguito il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti:

Fornitura	Valore Economico (€)
Fornitura 1 – Studio preliminare	€ 73.132,20
Fornitura 2 – Proposta To-Be	€ 108.437,40
Fornitura 3 – Prototipo	€ 196.700,40
Fornitura 4 – Attività trasversali e di supporto al progetto	€ 6.900,00
<b>TOTALE (SALVO CONGUAGLIO DI FINE ESERCIZIO)</b>	<b>€ 385.170,00</b>

*Gli importi indicati sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.*

### 7.1 IMPATTO SULLA CTE IN TERMINI ECONOMICI

La realizzazione delle attività proposte con la presente PTE non comporta una variazione dei costi di gestione previsti su base annuale.

## 8 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 22 settembre 2023 a valere dall’1 gennaio 2024).

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.

### 8.1 VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

Per i servizi oggetto della presente proposta si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti per l’applicazione del regime di esenzione IVA della Città di Torino.

I volumi indicati nella proposta rappresentano una stima delle attività previste e concordate con il Cliente.

La valorizzazione economica è di conseguenza da intendersi come preventivo di spesa che riflette la previsione dei costi reali delle prestazioni offerte, comunque suscettibile di revisioni in corso d'opera.

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.

## **8.2 AFFIDAMENTO E DURATA DELLA PROPOSTA**

L'avvio delle attività avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI di comunicazione formale di affidamento da parte della Città di Torino.

Il CSI si impegna ad erogare il servizio per il periodo richiesto, a meno di revoca formale dell'affidamento e/o disdetta del servizio adeguatamente motivata da parte della Città di Torino, comunicata formalmente con 60 giorni di anticipo rispetto al termine indicato per l'interruzione dello stesso.

In ogni caso, il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione, ivi compresi gli oneri residui per investimenti agli stessi dedicati.

## **8.3 DICHIARAZIONE AI FINI DUVRI**

Lo svolgimento delle attività oggetto della presente PTE non prevede presenza del nostro personale presso i vostri uffici

## **8.4 SEGNALAZIONE E RECLAMI**

Nel caso in cui il referente di progetto 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.

## **8.5 CONDIZIONI GENERALI**

Restano valide e si intendono qui richiamate tutte le condizioni previste nella Convenzione citata in Premessa, se non in contrasto con quanto di seguito indicato.

Validità proposta: 60 giorni dalla data di invio. Dopo tale periodo, nel caso l'Ente non abbia ancora accettato la presente proposta, la stessa perderà di efficacia e il CSI-Piemonte provvederà a riformularne una nuova se così richiesto.

Durata del servizio: Come indicato al paragrafo 6 della presente PTE.

Fatturazione: A seguito della firma del SAL da parte delle strutture coinvolte

Pagamento: Entro i termini di legge vigenti, 30 gg data ricevimento fattura.

## 9 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 "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. In virtù di tale prescrizione, il CSI Piemonte ha certificato il proprio sistema di gestione in base allo standard ISO/IEC 27001 e nel 2018 il sistema ha ricevuto l'attestazione di conformità alle linee guida 27017 e 27018 per assicurare la protezione dei dati e delle informazioni aziendali. Queste certificazioni coprono l'ambito dei servizi di facility management a supporto del datacenter e dei servizi di cloud computing erogati attraverso la piattaforma Nivola. Nel 2021 ha ricevuto il certificato che attesta la "Conformità dei processi relativi ai trattamenti di raccolta, gestione, consultazione e archiviazione di dati personali e particolari, mediante il prodotto Fascicolo Sanitario Elettronico" ai requisiti e ai controlli previsti dallo schema di certificazione ISDP 10003:2020 per la valutazione della conformità al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)

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 a:

- 1) 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*). Deve inoltre ottemperare - in tutti i casi in cui vi ricorrono i presupposti - ai provvedimenti vigenti a carattere generale emanati dal Garante per la protezione dei dati personali in materia, ed in particolare al Provvedimento relativo all'interscambio dei dati fra amministrazioni pubbliche e a quello sulle funzioni degli Amministratori di Sistema laddove le attività oggetto dell'affidamento richiedano competenze riconducibili a tale figura professionale (e in tal caso, fornendo -su richiesta del Committente - l'elenco aggiornato delle persone fisiche designate con l'ambito di responsabilità assegnate);

- 2) 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) 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) adottare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza dei dati personali e particolari adeguate alla/e tipologia/e di trattamento e condivise 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. Le misure sono in ogni caso conformi alle indicazioni o best practices (es le linee guida AGID circa le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni", ecc).
- 5) redigere il registro delle attività di trattamento in conformità ai requisiti previsti all'art. 30 comma 2 del GDPR;
- 6) 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 della 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 la presente offerta o una comunicazione scritta o l'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 e di ogni successiva modifica;

- 8) 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 e delle istruzioni ricevute, dei limiti delle responsabilità previste dall'art. 28 per i Responsabili del trattamento, 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:
- ✓ il rispetto dei principi di esattezza e aggiornamento dei dati;
  - ✓ 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 in offerta; il Responsabile non risponde alla richiesta a meno che sia stato autorizzato in tal senso dal Titolare;
  - ✓ la redazione o l'aggiornamento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e/o la necessità di consultare preventivamente l'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali;
- 10) 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:
- ✓ una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
  - ✓ i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;

- ✓ 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.

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.

- 11)** rispondere alle richieste di informazioni del Titolare e 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 verifica autonomamente o incaricare un revisore indipendente. Le attività di verifica 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 verifica;
- 12)** per quanto di competenza, 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);
- 13)** in caso di contestazione di una violazione degli obblighi di cui sopra e su richiesta del Titolare, 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;
- 14)** 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;
- 15)** al termine del trattamento o in ogni altro caso di cessazione del trattamento, 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.

## Check list per la valutazione di congruità delle PTE

Indicatore di congruità:

83,59

Check list Efficienza e qualità del servizio			Settore Responsabile valutazione	Valori pesati	Valori PTE	Punti PTE	Applicabile?	Basso 10 punti	Medio 40 punti	Alto 70 punti	Molto Alto 100 punti
Efficienza e qualità del servizio	Vincoli temporali	Vi sono esigenze temporali derivanti da obblighi normativi o da obiettivi dell'Amministrazione che possono condizionare i tempi di disponibilità dei risultati del progetto o le modalità di realizzazione?	Settore Sistemi Informativi	8	8	100	SI	I tempi richiesti sono tali da rendere attuabile una acquisizione dei servizi dal mercato, con successivo apprendimento del contesto da parte dell'affidatario	I tempi richiesti non condizionano i processi produttivi o di approvvigionamento, a meno di ritardi dovuti a fattori esterni (dilazione dell'avvio attività, interventi normativi...). In caso di acquisizione dal mercato, i tempi necessari all'espletamento della procedura di gara sarebbero compatibili con gli obiettivi dell'Amministrazione	I tempi richiesti possono condizionare l'approvvigionamento di risorse produttive apposite per il progetto. Il processo produttivo generalmente non necessita di iterazioni rilevanti. I tempi di una procedura di gara sarebbero compatibili con gli obiettivi dell'Amministrazione se ridotti al minimo e senza fattori negativi esterni (ricorsi)	I tempi richiesti per la messa a disposizione dei risultati del progetto vincolano esplicitamente le possibilità di acquisizione di risorse produttive all'esterno o i processi di realizzazione. E' possibile che alcune fasi progettuali debbano essere iterate in funzione della parziale revisione dei requisiti. I tempi di una procedura di gara sarebbero incompatibili con gli obiettivi dell'Amministrazione
	Competenze richieste	Il progetto richiesto necessita di un elevato livello di conoscenza dell'organizzazione dell'Amministrazione e del sistema informativo? I tempi di apprendimento delle competenze non ancora possedute avrebbero un impatto significativo su tempi e costi del progetto?	Settore Sistemi Informativi	10	10	100	SI	La proposta progettuale può essere definita "a scaffale", ovvero i risultati prescindono dal contesto organizzativo e tecnologico dell'Amministrazione. Non sono presenti necessità di integrazione con altre componenti del sistema informativo	La proposta progettuale prescinde da aspetti organizzativi interni all'Ente. Per eventuali integrazioni con il sistema informativo dell'Ente è sufficiente una conoscenza documentale delle modalità di integrazione applicativa	La proposta progettuale presuppone la conoscenza degli aspetti organizzativi dell'Ente o delle integrazioni necessarie con il sistema informativo. Un team progettuale non in possesso delle conoscenze necessiterebbe di approfondimenti in tal senso con il committente in fase di analisi	La proposta progettuale caratterizza il progetto come fortemente personalizzato sulla specifica situazione dell'Ente, per gli aspetti organizzativi o per dipendenze con altre componenti del sistema informativo dell'Ente. Un team progettuale non a conoscenza dell'uno o dell'altro degli elementi necessiterebbe di un tempo significativo di apprendimento del contesto
	Continuità di gestione	I servizi di gestione successiva del sistema informativo proposto necessitano delle competenze acquisite o in possesso del team di sviluppo, sia dal punto di vista tecnologico (manutenzione correttiva e servizi sistemistici o di sicurezza), sia dal punto di vista del supporto all'utente (assistenza applicativa, supporto specialistico, elaborazione dati)? La proposta evidenzia tra i deliverables la redazione di documenti atti a facilitare la gestione successiva (manuale del servizio, manuale utente..)	Settore Sistemi Informativi	10	10	100	SI	La gestione sia informatica che verso l'utente non necessita di particolari conoscenze in possesso del team di sviluppo. La proposta non evidenzia la redazione di documentazione utile alla gestione del sistema e all'erogazione di servizi all'utente	La gestione del sistema, sia informatica che per i servizi all'utente, è facilitata dalle competenze richieste al team di sviluppo ma è affidata alla disponibilità della documentazione utile	Le conoscenze necessarie all'erogazione dei servizi corrispondono almeno in parte alle competenze richieste al team di sviluppo. La proposta progettuale garantisce la documentazione utile alla gestione informatica e sistemistica del sistema	E' auspicabile che la gestione venga effettuata da figure professionali che hanno collaborato al progetto di sviluppo (i servizi verso l'utente). La proposta progettuale evidenzia i documenti utili ai servizi di gestione
	Integrazione nel sistema informativo	Il sistema informativo risultante dal progetto presenta una elevata necessità di integrazione applicativa con altre componenti del sistema informativo dell'Amministrazione? Necessita ad esempio di integrazione con componenti "core" del sistema informativo (economico, del personale, archivistico..)?	Settore Sistemi Informativi	11	7,7	70	SI	Il progetto non richiede particolari integrazioni con altre componenti del sistema informativo (eccetto integrazioni con il sistema di identità digitale)	Il progetto non richiede integrazioni con componenti "core" del sistema informativo dell'Amministrazione, ma richiede integrazioni con componenti trasversali come ad esempio l'identità digitale o anagrafiche gestite dall'Amministrazione	Il progetto richiede alcune integrazioni (oltre all'identità digitale) con altre componenti del sistema informativo dell'Amministrazione o con sistemi informativi di altre Amministrazioni.	Il progetto richiede numerose integrazioni con altre componenti "core" del sistema informativo (archivio, bilancio, personale...) o con anagrafiche proprie dell'Amministrazione o con sistemi informativi di altre Amministrazioni.
	Monitoraggio/grado di misurabilità impatto sul tessuto socio-economico e sulla cittadinanza	Impatto sui cittadini e sulle imprese del territorio	Settore Sistemi Informativi	8	8	100	SI	Il progetto ha una valenza interna, quindi incide solo indirettamente al cittadino	Il progetto ha una valenza interna e parzialmente verso il cittadino	Il progetto fornisce alcune utility al cittadino	Il progetto ha una valenza rilevante per il cittadino, fornendo servizi fruibili on-line, in mobilità per interagire con l'Ente.
Universalità e socialità	Multi-canalità e utilizzo in mobilità	Multi-canalità ed utilizzo in mobilità (automazione dei procedimenti di back office, dematerializzazione, centralizzazione e integrazione banche dati, Internet of Things, etc.)	Settore Sistemi Informativi	5	0,5	10	SI	Il progetto non implementa soluzioni multi-canale e un uso in mobilità.	Il progetto implementa soluzioni multi-canale ma non un uso in mobilità.	Il progetto implementa soluzioni per un uso in mobilità ma non multi-canale.	Il progetto implementa soluzioni multi-canale e un uso in mobilità.
	Livello di riusabilità e capacità di diffusione su scala metropolitana	Il sistema viene realizzato nell'ottica di un suo potenziale riuso verso altri Enti.	Settore Sistemi Informativi	10	0		NO	Il sistema non è riusabile, perché personalizzato su tipicità dell'Ente.	Il sistema non è facilmente riusabile, necessita di significativi adeguamenti.	Il sistema può essere oggetto di riuso con alcuni adeguamenti.	Il sistema è facilmente installabile e configurabile in modalità scalare da un Ente riutilizzatore.
	Estensione del sistema informativo	Nel caso di sviluppo evolutivo di un sistema informativo gestionale esistente, è prevalente la dimensione dello stesso rispetto all'entità dell'evolutiva? Sarebbe altrimenti ipotizzabile lo sviluppo o acquisizione di figure professionali per le evoluzioni necessarie? Sarebbe ipotizzabile affidare il singolo intervento evolutivo al team progettuale diverso da quello che lo gestisce	Settore Sistemi Informativi	8	0		NO	Per dimensioni, l'intervento evolutivo potrebbe essere affidato ad altro fornitore o potrebbe giustificare una sostituzione del sistema informativo gestionale. Tuttavia la proposta progettuale non esamina queste possibilità	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione percentuale significativa del sistema informativo gestionale esistente e la proposta progettuale non offre informazioni sull'opportunità di una eventuale sostituzione del sistema	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione non superiore al 20% del sistema informativo gestionale esistente	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione superiore al 10% del sistema informativo gestionale esistente e la proposta progettuale motiva la scelta di non acquisire il sistema ex-novo
								Basso	Medio	Alto	Molto Alto

Check list economica			Settore Responsabile valutazione	Valore pesato				10 punti	40 punti	70 punti	100 punti
Economicità	La PTE comprende forniture CONSIP	Il CSI acquisisce, mediante convenzioni, accordi e contratti quadro, servizi di sviluppo software (figure professionali e function point) da CONSIP, SCR o gara. Il peso economico è rapportato alla % dell'importo della fornitura CONSIP, SCR o gara della PTE.	Settore Sistemi Informativi	5	0		NO	L'importo della fornitura CONSIP deve essere < = 30% del totale della PTE	L'importo della fornitura CONSIP deve essere superiore al 30% e < = 40% del totale della PTE	L'importo della fornitura CONSIP deve essere superiore al 40% e < = 50% del totale della PTE	L'importo della fornitura CONSIP deve essere superiore al 50% del totale della PTE
	Economicità dei servizi professionali	Rispetto alle attività erogate tramite giornate professionali, è possibile fare riferimento a tariffari o benchmark di riferimento per attività analoghe (principalmente strumenti CONSIP)? La proposta progettuale risulta vantaggiosa dal punto di vista dei costi?	Settore Sistemi Informativi	9	9	100	SI	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura pari o superiore al 10%	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura compresa tra il 9,99% e il 5,00%	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura compresa tra il 4,99% e lo 0,01% .	I costi delle attività risultano vantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura pari o inferiore.
	Economicità della produzione del software misurata in function point	Rispetto al software prodotto e misurabile in FP con misurazione IFPUG il costo del singolo Function Point, con riferimenti rilevati nell'AQ Consip Sviluppo Applicativi (classe di progetto gestionale: ciclo completo) nel benchmark 2016, risulta vantaggioso dal punto di vista economico? Il costo medio del FP AQ Consip è di 210,69 Euro. Il costo massimo del FP per la PA rilevato in sede di benchmark è quotato in 375,51 Euro. Oltre il valore massimo del benchmark la PTE viene dichiarata non congrua.	Settore Sistemi Informativi	13	0		NO	Il costo medio del FP è compreso tra 300,01 e 375,51 Euro.	Il costo medio del FP è compreso tra 300,00 e 260,01 Euro.	Il costo medio del FP è compreso tra 260,00 e 210,70 Euro.	Il costo medio del FP è pari o inferiore a Euro 210,69
	Rilevanza attività non acquisibili dal mercato	Il costo delle attività non acquisibili sul mercato sommato ai costi stimabili per la gestione della procedura di gara e di gestione del contratto sarebbe prevalente rispetto al costo delle attività acquisibili sul mercato?	Settore Sistemi Informativi	3	0,3	10	SI	La proposta progettuale non permette di individuare le attività non acquisibili dal mercato o comunque il loro costo, sommato ai costi stimabili per la gestione del contratto non sono significativi	La proposta progettuale evidenzia le attività non acquisibili dal mercato. Il costo di queste attività sommato ai costi stimabili per la gestione del contratto sono vantaggiosi rispetto al costo delle attività disponibili e non acquisite sul mercato in misura non superiore al 10%	La proposta progettuale evidenzia le attività non acquisibili dal mercato. Il costo di queste attività sommato ai costi stimabili per la gestione del contratto sono equivalenti al costo delle attività disponibili e non acquisite sul mercato	La proposta progettuale evidenzia le attività non acquisibili dal mercato. Il solo costo di queste attività è prevalente rispetto al costo delle attività disponibili e non acquisite sul mercato
<b>TOTALE PUNTI CUMULABILI NELLA CHECKLIST</b>				<b>100</b>	<b>83,594</b>						
<b>SOMMA DEI PUNTEGGI MASSIMI APPLICABILI</b>				<b>64</b>							



CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

**NOTA CONGRUITÀ:** DECRETO LEGGE N. 50/2022 ART. 42 "SOSTEGNO OBIETTIVI PNRR GRANDI CITTA'" - PIATTAFORMA DIGITALE PER IL SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI TORINO 23-26 CUP C19B22000100004 - INTEGRAZIONI TRA CZRM E SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO- CIG B38735E6E2. AFFIDAMENTO IN HOUSE AL CSI PIEMONTE E IMPEGNO DI SPESA DI EURO 385.170,00=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.).

In base a quanto previsto dall'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), che 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";

TEnuto conto di quanto previsto dall'art. 68 del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, Codice dell'amministrazione digitale (CAD), nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica;

Recepiti e verificati in particolare i risultati della verifica preventiva effettuata dal CSI, in qualità di società in house, rispetto all'eventuale presenza sul mercato di una soluzione che nel complesso possa risultare economicamente più vantaggiosa, considerando il Total Cost of Ownership (TCO) e gli asset già a disposizione dell'Ente;

Considerato che, in base a quanto previsto nella Convenzione con il CSI Piemonte approvata l'11/01/2021 con delibera N. 2/2021 del Consiglio Comunale (mecc. 2020 2603), per ogni affidamento viene predisposta "l'attestazione della congruità dei servizi", approvata secondo i criteri per la valutazione di congruità delle CTE e delle PTE dei servizi IT stabiliti con deliberazione della Giunta Comunale (mecc 2017 2219) del 13/06/2017;

Acquisita la PTE del CSI Piemonte "INTEGRAZIONI TRA CzRM e SISTEMA INFORMATIVO COMUNE DI TORINO FASE 1" CUP C19B22000100004, CIG B38735E6E2, impegno di spesa di Euro 385.170,00=(IVA esente ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), il Responsabile in E.Q. Applicativi IT Maria Sina ha applicato la check list servizi stabilita dalla delibera per l'indicazione di



Via Meucci,4 - 10121 Torino - tel. +39.011.011.30512 - fax +39.011.011.30570  
e-mail: marianna.donzella@comune.torino.it



CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

giudizio qualitativo e quantitativo della proposta.

Come si può rilevare dalla check-list allegata l'indicatore di congruità ha valore di 83,59 pertanto la PTE risulta congrua in quanto superiore a 70.

IL DIRIGENTE  
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI  
Dott. Stefano MORO  
(firmato digitalmente)



Via Meucci,4 - 10121 Torino - tel. +39.011.011.30512 - fax +39.011.011.30570  
e-mail: [marianna.donzella@comune.torino.it](mailto:marianna.donzella@comune.torino.it)