

**DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI
E.Q. ESPERIENZA DEL CITTADINO E PORTALI WEB**

ATTO N. DD 4134

Torino, 10/07/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: PN METRO PLUS E CITTA' MEDIE SUD 2021-2027 - PRIORITA' 1 OP 1 - OBIETTIVO SPECIFICO 1.2 – AZIONE 1.1.2.1 – OPERAZIONE TO1.1.2.1.E GESTIONE DELLA RELAZIONE CITTADINO - IMPRESE - CUP C19B23000300006 - "ANALISI E SVILUPPO DI UN SISTEMA PER LA RACCOLTA E LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI DEI CITTADINI" - CIG B779DE6F13 - AFFIDAMENTO IN HOUSE AL CSI PIEMONTE E IMPEGNO DI SPESA DI EURO € 5.678,86=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.).

Premesso che:

- con Decisione di Esecuzione della Commissione Europea del 15 luglio 2022 C(2022) 4787 è stato adottato l'Accordo di Partenariato Italia 2021-2027, che include tra i diversi Programmi previsti il "Programma Nazionale Metro Plus e città medie Sud 2021-2027" (in seguito Programma o PN METRO plus);
- con Decisione di Esecuzione della Commissione C(2022)9773 del 16 dicembre 2022 è stato approvato il Programma Nazionale Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027 che individua, tra le altre, la Città di Torino quale oggetto del programma finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e dal Fondo sociale europeo Plus (FSE+);
- il Dipartimento per le politiche di coesione e per il sud (D.P.Coe), al quale a far data dal 1° dicembre 2023 sono state trasferite le funzioni della soppressa Agenzia per la Coesione Territoriale come da D.L. 24 febbraio 2023 n. 13 e D.P.C.M. 10 novembre 2023, è stato individuato quale Autorità di Gestione (A.d.G) del Programma ai sensi dell'articolo 71 del Regolamento (UE) 2021/1060 che prevede altresì la possibilità di delega delle funzioni di Organismo Intermedio (O.I.) (Art. 71 comma 3);
- con Delibera della Giunta Comunale n. 119 del 11 marzo 2025 è stato istituito il Dipartimento Transizione Ecologica Fondi Europei e PNRR e al suo interno il Servizio Transizione Ecologica e Fondi Europei, struttura competente all'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità di Gestione ed al ruolo di Organismo Intermedio affidato quindi al Dirigente del Servizio;

- con Deliberazione n. 290 del 30/05/2023 la Giunta Comunale ha approvato il Piano Operativo PN METRO PLUS contenente le relative schede progetto, i cronoprogrammi di attuazione e di spesa nonché lo schema di convenzione per la delega delle funzioni di Organismo Intermedio nell'ambito della Programmazione di cui sopra;
- con Determinazione Dirigenziale del Dipartimento Transizione Ecologica Fondi Europei e PNRR n. 3155 del 13/06/2023, e successiva D.D. nr. 8711 del 20/12/2024 è stato aggiornato il Piano Operativo del Programma con la modifica delle dotazioni finanziarie e degli importi di flessibilità degli obiettivi;
- in data 14/06/2023 è stata quindi sottoscritta la convenzione di delega tra l'Agenzia per la Coesione Territoriale (ora Dipartimento per le Politiche di Coesione e per il Sud – D.P.Coe) in qualità di Autorità di Gestione del Programma ed il Comune di Torino in qualità di Organismo Intermedio;
- con nota AICT.REGISTRO UFFICIALE(U).0022191.18-07-2023 e con successiva nota AICT.REGISTRO UFFICIALE (U).0023779.04-08-2023 l'A.d.G. ha inviato l'esito dell'istruttoria sul Piano Operativo trasmesso dal quale risultano ammissibili tutte le 41 operazioni inserite per un investimento complessivo di Euro 126.941.065,36 dei quali Euro 23.360.342,24 destinati alla Priorità 1;
- con Determinazione Dirigenziale del Dipartimento Transizione Ecologica Fondi Europei e PNRR, Rep DD n. 5279 del 25/09/2023, D.D. n. 2345 del 22/04/2024 e successiva D.D. n. 8711 del 20/12/2024 è stato ri-aggiornato il Piano Operativo del Programma, con l'aggiornamento di alcune schede e, in particolare, con la modifica delle dotazioni finanziarie e degli importi di flessibilità che potranno essere erogati a seguito di Performance Review.

Considerato che:

- con Prot. 475 del 31/05/2024 la Divisione Sistemi Informativi, in qualità di beneficiario dell'operazione TO1.1.2.1.e Gestione Della Relazione Cittadino - Imprese Codice CUP C19B23000300006, ha inviato al Responsabile dell'Organismo Intermedio di Torino la comunicazione contenente la Scheda Operazione e la relativa scheda del CUP. Detta documentazione risulta conservata agli atti della Divisione Innovazione e Fondi Europei, Protocollo 1184 del 31/05/2024;
- l'Organismo Intermedio, nell'ambito delle funzioni ad esso delegate dall'Autorità di Gestione, deve preliminarmente espletare il controllo del rispetto dei criteri di selezione approvati dal Comitato di Sorveglianza, ai sensi dell'art. 40, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (UE) 2021/1060, nonché assicurando che questa selezione sia coerente con quanto previsto dal Programma e con le pertinenti strategie per lo sviluppo urbano sostenibile. Deve inoltre garantire che le operazioni selezionate rientrino nell'ambito di applicazione del fondo o dei fondi interessati, siano coerenti con i criteri di selezione approvati, possano essere attribuite alle categorie di operazione previste nel PN, rispettino le indicazioni di cui alle lettere a-j dell'art. 73, paragrafo 2 del Reg. (UE) 2021/1060;
- in data 23 maggio 2024 il responsabile dell'Organismo Intermedio, con la compilazione e firma della check list per la selezione e approvazione delle operazioni - valutata la regolarità della procedura di selezione ai fini dell'ammissione a finanziamento a seguito dell'istruttoria che prevede la verifica dei criteri di selezione di ammissibilità formale, ammissibilità sostanziale e valutazione livello di approfondimento progettuale, ha rilasciato parere positivo;
- il quadro finanziario di spesa risulta congruo e coerente con la dotazione finanziaria assegnata al progetto nel Piano Operativo approvato con la Deliberazione n. 290 del 30/05/2023, e aggiornato con la Determinazione Dirigenziale Rep DD n. 5279 del 25/09/2023, D.D. n. 2345 del 22/04/2024, e successiva D.D. n. 8711 del 20/12/2024.

Considerato che con Determinazione Dirigenziale del Dipartimento Transizione Ecologica Fondi Europei e PNRR, Rep n. DD 3450 del 11/06/2024, verificata la completezza e correttezza della prevista documentazione trasmessa, relativamente all'Operazione TO1.1.2.1.e "Gestione della

relazione cittadino - imprese” codice CUP C19B23000300006, rispetto alla Priorità, agli obiettivi specifici/risultati attesi e alle azioni del Programma, nonché rispetto al Piano Strategico Metropolitano 2021-2023 ed al Piano operativo degli interventi approvato, nel rispetto dei principi di cui al Capo II del Reg. (UE) 2021/1060, la Divisione Innovazione e Fondi Europei, in qualità di Organismo Intermedio del Comune di Torino, ha quindi autorizzato l’avvio del sopraindicato progetto.

Con Determinazione Dirigenziale Rep n. DD 3553 del 17/06/2024 e successiva Determinazione Dirigenziale Rep n. DD 8642 del 19/12/2024, il Dipartimento Transizione Ecologica Fondi Europei e PNRR ha provveduto ad accertare la somma complessiva di Euro 3.200.000,00, così suddivisa: Euro 1.500.000,00 – Accertamento 2389/2025; Euro 1.200.000,00 – Accertamento 2205/2026; Euro 500.000,00 – Accertamento 118/2027 sul cap. 032500002001 nei confronti del debitore Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per le politiche di coesione e per il sud (D.P.Coe) - via Sicilia 162/c, 00187 Roma CF 80188230587 (Conto Contabilità Speciale CS 5952 - FONDI-UE-FDR).

Il Dipartimento per le Politiche di Coesione e per il Sud, attraverso una contabilità centrale speciale, funge da ufficiale pagatore, trasferendo agli Organismi Intermedi le somme che gli stessi – responsabili di tutta la procedura sino alla liquidazione dei pagamenti – dichiarano di dover erogare ai propri fornitori.

Detti pagamenti faranno riferimento agli impegni assunti con appositi provvedimenti della Divisione Sistemi Informativi e le relative liquidazioni di spesa saranno subordinate alla riscossione della corrispondente entrata.

Considerato che gli interventi del Programma PON Metro Plus della Città, che rafforzano e si coordinano con le azioni messe in campo grazie al PNRR, sono diretti a sostenere il contributo dei contesti urbani a favore della necessaria trasformazione per l’utilizzo diffuso delle tecnologie digitali e verso modelli produttivi più sostenibili in coerenza e a sostegno degli obiettivi di coesione ed equità economica, sociale e territoriale.

Nell’ambito della Priorità 1 OP 1- Agenda digitale e Innovazione urbana, Obiettivo Specifico 1.2 “Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione”, in continuità con l’esperienza condotta nel 2014-2020, il PON Metro Plus intende proseguire nell’azione di digitalizzazione già avviata, sia rafforzando l’offerta di servizi pubblici digitali da parte della Città sia accompagnando il necessario change management all’interno della propria organizzazione che sostenendo la domanda dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese.

Considerato il modello di città di fruizione pubblica, che pone al centro le esigenze dei cittadini, e nel quale la città viene concepita come un bene comune, accessibile e fruibile da tutti i cittadini, rappresentando pertanto il fondamento attraverso il quale si esercitano servizi fondamentali per il funzionamento della città stessa. La città di fruizione pubblica è dunque un organismo in continua evoluzione: viene modificata, evoluta, mantenuta ed utilizzata, ed è in grado di completare la cosiddetta città a fruizione limitata, ovvero tutta la parte dell’edificato, sia di tipo privato che pubblico.

Il ruolo della digitalizzazione dei servizi è infatti oggi più che mai strategico non solo per semplificare la burocrazia, velocizzare i tempi di erogazione dei servizi e diminuire i costi delle strutture, ma soprattutto per migliorare il rapporto tra PA e cittadino.

Allo stato attuale, non è disponibile un servizio digitale che permetta ad un cittadino di poter effettuare una segnalazione rispetto a una qualche problematica rilevata sul territorio.

Il presente progetto ha quindi l’obiettivo di realizzare una prima soluzione che possa soddisfare le necessità di inviare la segnalazione, in maniera tale che possa essere ricevuta dagli uffici preposti (ad esempio il verde pubblico, la manutenzione delle strade gli arredi urbani) i quali possano “prendano in carico” la segnalazione, facilitare la comunicazione tra i diversi uffici e dare le risposte al cittadino.

Nel dettaglio, il progetto comprende le attività di analisi, sviluppo e pubblicazione di sistema di invio di una segnalazione da parte di un cittadino relativa a una serie di argomenti, quali ad esempio il verde pubblico. Il sistema dovrà prevedere l'accesso al servizio tramite SPID/CIE, la compilazione delle informazioni descrittive della segnalazione e la possibilità di inserire eventuale documentazione fotografica.

La segnalazione arriverà in automatico sullo strumento di gestione dei Ticket su opportune code configurate in funzione delle tipologie di segnalazione, e da cui sarà quindi possibile rispondere al cittadino.

Le attività sono comunque descritte nel dettaglio nella PTE allegata al presente provvedimento (All. 1).

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.

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

In data 12/03/2025 (Protocollo n. 268/2025) è stata inviata la Richiesta di Offerta al CSI PIEMONTE, cui ha fatto seguito la PTE, pervenuta in data 21/05/2025 (All. 1), denominata "Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini" nell'ambito del PN Metro Plus Città Medie Sud 2021-2027, Progetto TO1.1.2.1.e Priorità 1 OP 1 - Agenda digitale e Innovazione urbana, Obiettivo Specifico 1.2 Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione, Azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana per l'anno 2025, (Prot. CSI n. 9489 del 21/05/2025, ns. prot. n. 488 del 22/05/2025) di Euro 5.678,86=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.);

Riportato nel seguito il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti, **Punto 6)** "Preventivo Economico" della PTE:

Elenco delle forniture	Valore Economico
F1 – Sistema di raccolta delle segnalazioni	€ 5.678,86
TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)	€ 5.678,86

Con deliberazione della Giunta Comunale n. mecc 2017-2219/27 del 13/06/2017 la Città ha approvato i criteri e le check list 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 " in vigore per l'anno 2025, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di ottobre 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;

Vista la lettera inviata da CSI Piemonte in data 03/07/2025, (Protocollo CSI n. 12194/2025 e ns. Protocollo n. 639 del 04/07/2025) contenente gli "Elementi di valutazione economicità della PTE" (All.2).

Acquisita la PTE si è comunque proceduto ad applicare nella check- list (All. 3) 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 dal Funzionario in E.Q. Guido Vernerio (All.4);

Rilevato che la Divisione Sistemi Informativi con DD 2698 del 07/05/2025 ha approvato e adottato il disciplinare su controllo e rendicontazione dei progetti finanziati con fondi PN Metro Plus 21-27 affidati a CSI Piemonte.

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 (CIG B779DE6F13);

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 5.678,86= per l'affidamento relativo al Progetto "Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini" CIG B779DE6F13, nell'ambito del PN Metro Plus e Città Medie Sud, Operazione TO1.1.2.1.e "Gestione della relazione cittadino - imprese" CUP C19B23000300006, a favore del CSI Piemonte - C.so Unione Sovietica, 216 – 10134 Torino – P. IVA 01995120019, in qualità di soggetto in house della Città.

Dato atto che con Deliberazione della Giunta Comunale D.G.C. n. 487 del 6/08/2024 si approvava la Strategia Digitale 2024/2028 della Città, che definisce un modello di trasformazione digitale "Citizen-Centric", all'interno del quale vengono declinati quattro obiettivi strategici: la centralità della persona e relazione con il territorio, il valore dei dati per la Città, la sicurezza e resilienza dei servizi digitali e l'Amministrazione digitale;

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

1. di approvare, per le motivazioni espresse in narrativa che qui integralmente si richiamano, l'affidamento diretto a favore della società in house, 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 l'affidamento delle attività relative al Progetto "Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini" CIG B779DE6F13, nell'ambito del PN Metro Plus Città Medie Sud 2021-2027, Priorità 1 OP 1 - Agenda digitale e Innovazione urbana, Obiettivo Specifico 1.2, Azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana, Operazione TO1.1.2.1.e "Gestione della relazione cittadino - imprese" CUP C19B23000300006, per una spesa complessiva di Euro 5.678,86=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.), come da PTE allegata (All.1) e TCO (All. 2);
2. di dare atto che si è proceduto ad applicare i criteri stabiliti dalla deliberazione n.mecc. 2017-2219/27 del 13/06/2017 nella check list per la valutazione di congruità delle PTE (All. 3) 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 Funzionario in E.Q. Guido Vernerò (All.4);
3. di impegnare la spesa di Euro 5.678,86=(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 Progetto è il Funzionario in E.Q. Guido Vernerò;
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 atto:
 - che ai sensi della circolare prot. n. 9649 del 26/11/2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
 - che 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;
 - che il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente";
 - che il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione di impatto economico (VIE);
 - che l'esigibilità dell'obbligazione avverrà entro il 31/12/2025, come da dettaglio economico finanziario.

Dettaglio economico-finanziario

Si impegna la somma di Euro 5.678,86 per l'affidamento relativo alle attività di “Siti delle Circoscrizioni” (CIG B779DE6F13) all'interno dell'Operazione TO1.1.2.1.e (CUP C19B23000300006) con la seguente imputazione:

Importo	Anno Bilancio	Mission e	Programma	Titolo	Macro Aggregato	Capitolo Articolo	Servizio Responsabile	Scadenza obbligazione
5.678,86	2025	01	08	2	02	118630008005	027	31/12/2025
Descrizione capitolo e articolo		SISTEMI INFORMATIVI - PN METRO PLUS - GESTIONE DELLA RELAZIONE CITTADINO - IMPRESE - TO1.1.2.1.E - VEDASI CAP.032500002001 ENTRATA - SETT.27						
Conto Finanziario n°		Descrizione Conto Finanziario						
U.2.02.03.02.001		Sviluppo software e manutenzione evolutiva						

Tali spese sono finanziate con i fondi già accertati con D.D. 3553 del 17/06/2024 e successiva D.D. 8642 del 19/12/2024, ACCERTAMENTO 2389/2025, come segue:

Importo	Anno Bilancio	Titolo	Tipologia	Categoria	Capitolo e articolo	Responsabile Servizio	Scadenza Obbligazione
€ 5.678,86	2025	4	0200	01	032500002001	068	31/12/2025
Descrizione capitolo e articolo		DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DI COESIONE E PER IL SUD - PROGRAMMA PN METRO PLUS- SISTEMI INFORMATIVI - VEDANSI CAP.118630008 SPESA - SETT. 068					
Conto Finanziario n°		Descrizione Conto Finanziario					
E.4.02.01.01.001		Contributi agli investimenti da Ministeri					

LA P.O. CON DELEGA
Firmato digitalmente
Guido Vernerò



Trasmissione via PEC
MP/mc

Egregio Signor
Ing. Stefano Moro
Dipartimento Servizi Interni
Divisione Sistemi informativi

e p.c. Dott. Guido Venero
Divisione Sistemi Informativi

Città di Torino

innovazione@cert.comune.torino.it
contabilita-sistemainformativo@comune.torino.it

Oggetto: PN Metro Plus 2021-2027 - Priorità 1 OP 1-Agenda digitale e Innovazione urbana - Obiettivo Specifico 1.2 Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione – Azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana - Progetto TO1.1.2.1.e Trasmissione PTE “Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini”
CUP C19B23000300006

La proposta fa seguito alla richiesta pervenuta dalla Città di Torino con 238 del 12/03/2025 per la realizzazione, nell’ambito del “Programma Nazionale Metro Plus e Città Medie Sud finanziato con risorse della politica di coesione per il periodo 2021-2027” (di seguito “PN Metro Plus”) delle progettualità previste dal “Piano operativo PN Metro Plus– Torino” e in particolare dell’obiettivo specifico 1.2.

Si allega la certificazione DNSH





Rimanendo in attesa di autorizzazione, è gradita l'occasione per porgere i migliori saluti.

Firmato digitalmente da
Marco Perotto
F.O. Servizi Digitali

108.2, 51/2025A/CSI

Rif. CSI 1016765/00

Allegati n. 2

PTE “Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini”

Certificazione DNSH

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 1 di 26
---	--	--------------



PN Metro Plus

Priorità 1 OP 1-Agenda digitale e Innovazione urbana

Obiettivo Specifico 1.2 Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione

1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana

**Progetto TO1.1.2.1.a
CUP C19B23000300006**

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SVILUPPO

***Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei
cittadini***



CITTA' DI TORINO

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 2 di 26
---	--	-----------------------------------

INDICE

1. GENERALITÀ	3
1.1. Documenti e riferimenti.....	4
2. QUADRO RIASSUNTIVO	5
2.1. Caratteristiche del progetto.....	5
2.1.1. Inquadramento generale	5
2.1.2. Stato attuale e obiettivi della proposta	6
2.1.3. Beneficiario del Progetto.....	6
2.1.4. Descrizione sintetica del Progetto.....	7
2.1.5. Data stimata di completamento	7
2.2. Soluzione tecnologica	7
2.2.1. Linguaggio di programmazione individuato	7
2.2.2. Architetture	7
2.2.3. Tecnologie, framework e standard individuati	8
2.2.4. Basi dati, interoperabilità ed API	8
2.2.5. Tecnologie nazionali.....	8
2.2.6. Cloud	8
2.3. Risorse, impegni, rischi	8
2.3.1. Team di lavoro CSI.....	8
2.3.2. Team di lavoro Città.....	8
2.3.3. Cabina di regia del progetto	8
2.3.4. Impegni del Committente	8
2.3.5. Impegni del CSI Piemonte.....	9
2.3.6. Rischi di progetto specifici.....	9
3. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE.....	10
3.1. Motivazioni della soluzione intrapresa	10
3.2. Impatto sui principali driver di innovazione (cloud, open data, desiloing, interoperabilità)	10
3.3. Impatto sull'infrastruttura esistente	10

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 3 di 26
---	---	--

3.4.	Impatto sul parco applicativo esistente.....	10
3.5.	Vincoli, criticità ed opportunità	11
3.6.	Modalità di funzionamento del servizio	11
3.7.	Fonte di finanziamento	11
3.8.	Sicurezza e protezione dei dati personali	11
4.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE	16
4.1.	Fornitura 1 – Sistema di raccolta delle segnalazioni.....	16
4.1.1.	Responsabile della fornitura	16
4.1.2.	Timing di durata	16
4.1.3.	Deliverable: milestone del progetto.....	16
4.1.4.	Attività per ogni deliverable.....	16
4.1.5.	Costi della fornitura.....	17
4.1.5.1.	Composizione dei costi della fornitura	17
4.1.5.2.	Dettaglio Figure professionali.....	17
5.	DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITA'	18
6.	PREVENTIVO ECONOMICO	19
6.1.	Impatto sulla CTE in termini economici	19
7.	PIANO FINANZIARIO	19
8.	ASPETTI AMMINISTRATIVI	19
8.1.	Valorizzazione dei servizi	20
8.2.	Affidamento/durata del servizio	20
8.3.	Dichiarazione ai fini DUVRI	20
8.4.	Segnalazioni e reclami.....	20
8.5.	Condizioni Generali	21
9.	ALLEGATO - DATA PROTECTION AGREEMENT	22
1.	GENERALITÀ	

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 4 di 26
---	--	-----------------------------------

PROGRAMMA	PN METRO PLUS Priorità 1 OP 1-Agenda digitale e Innovazione urbana Obiettivo Specifico 1.2 Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione Azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana TO1.1.2.1e CUP C19B23000300006
PROGETTO	Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini
Data proposta PTE	Maggio 2025
COMMITTENTE	Dipartimento Servizi interni Divisione Sistemi Informativi
Dipartimento/Divisione utilizzatori della componente	DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI
Referente Divisione Sistemi Informativi	Stefano Moro
Referente del progetto Dipartimento/Divisione fruitore	Guido Vernerio
CSI-PIEMONTE	
Responsabile progetto	Reale Saverino
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;

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 5 di 26
---	---	--

- “Catalogo e Listino dei servizi del CSI” a valere dal 1° gennaio 2025, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024;
- Allegato SLA al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI” a valere dal 1° gennaio 2025, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024;
- Allegato Tecnico Servizi Nivola al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI” a valere dal 1° gennaio 2025, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024
- Disciplinare sul controllo e rendicontazione dei servizi finanziati da fondi PN Metro Plus 2021-2027 affidati a CSI Piemonte trasmesso da Città di Torino in data 05/05/2025 con protocollo n. 435/2025.

2. QUADRO RIASSUNTIVO

2.1. Caratteristiche del progetto

2.1.1. Inquadramento generale

Il progetto attua quanto previsto dal Programma Nazionale PN Metro Plus della Città di Torino e pertanto si inserisce nel quadro delle strategie di sviluppo urbano sostenibile delineate nell'Accordo di Partenariato 2021-2027 (in seguito AP), e concorre all'attuazione della Strategia digitale della Città di Torino, approvata in data 06/08/2024 con Delibera di Giunta n.487.

Più in generale il Programma Nazionale Metro Plus, in una prospettiva di continuità e rafforzamento della strategia attuata nel 2014-2020, si propone di affrontare le tematiche ambientali, in special modo il contrasto ai cambiamenti climatici e la transizione verso un'economia circolare, e di promuovere azioni di rigenerazione urbana e di risposta al disagio socio-economico, anche attraverso l'innovazione sociale e la rivitalizzazione del tessuto imprenditoriale locale.

In questa cornice gli interventi del PN della Città, che rafforzano e si coordinano con le azioni messe in campo grazie al PNRR, sono diretti a sostenere il contributo dei contesti urbani a favore della necessaria trasformazione per l'utilizzo diffuso delle tecnologie digitali e verso modelli produttivi più sostenibili in coerenza e a sostegno degli obiettivi di coesione ed equità economica, sociale e territoriale.

Più specificatamente nell'ambito della Priorità 1 OP 1-Agenda digitale e Innovazione urbana, Obiettivo Specifico 1.2 “Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione”, in continuità con l'esperienza condotta nel 14-20, il PON intende proseguire nell'azione di digitalizzazione già avviata, sia rafforzando l'offerta di servizi pubblici digitali da parte della Città sia accompagnando il necessario change management all'interno

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 6 di 26
---	--	-----------------------------------

della propria organizzazione che sostenendo la domanda dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese.

Il ruolo della digitalizzazione dei servizi è infatti oggi più che mai strategico non solo per semplificare la burocrazia, velocizzare i tempi di erogazione dei servizi e diminuire i costi delle strutture, ma soprattutto per migliorare il rapporto tra PA e cittadino.

Fondamentali da questo punto di vista risultano l'integrazione dei servizi nelle grandi piattaforme nazionali (grazie alle quali sono garantite, ove applicabile, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa in conformità all'art. 68 c. 2 D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione Digitale"), il rilascio, la condivisione e l'apertura dei dati pubblici e l'attivazione di strumenti di comunicazione con i cittadini sempre più efficaci e pervasivi nonché l'adozione dei principi di: digital & mobile first, cloud first, once only, inclusività e accessibilità dei servizi, inclusività territoriale, interoperabilità by design anche attraverso l'esposizione delle opportune API, apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi e i livelli di sicurezza informatica e dei dati nel rispetto del GDPR.

Questo lo scenario in cui si colloca e ai cui principi aderisce la presente proposta che ricade nell'ambito dell'azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana.

Come previsto dall'AP, ove applicabile, sarà infine garantito nell'implementazione del progetto il principio DNSH (Do No Significant Harm in coerenza con il Green Deal Europeo come da certificazione conseguita che costituisce allegato alla presente) e saranno tenuti in considerazione i traguardi generali fissati in sede europea per un'economia climaticamente neutra (Green Deal europeo) e una società giusta e inclusiva (Social Pillar europeo).

2.1.2. Stato attuale e obiettivi della proposta

Allo stato attuale, non è disponibile un servizio digitale che permetta ad un cittadino di poter effettuare una segnalazione rispetto a una qualche problematica rilevata sul territorio cittadino.

La seguente proposta ha quindi l'obiettivo di realizzare una prima soluzione che possa soddisfare le necessità di inviare la segnalazione, in maniera tale che possa essere ricevuta dagli uffici preposti (ad esempio il verde pubblico, la manutenzione delle strade gli arredi urbani) i quali possano "prendano in carico" la segnalazione, facilitare la comunicazione tra i diversi uffici e dare le risposte al cittadino.

2.1.3. Beneficiario del Progetto

La realizzazione del seguente progetto coinvolge le seguenti tipologie di utenze:

- Cittadini e imprese che effettueranno le segnalazioni
- Utenti dei diversi uffici della Città che prenderanno in carico le segnalazioni e forniranno le risposte.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 7 di 26
---	---	--

Il principale beneficiario del progetto è il cittadino che potrà avere un servizio digitale, collegato al sito istituzionale della Città, per effettuare le segnalazioni e poter di conseguenza ricevere riscontri/risposte.

Il software verrà utilizzato per la componente di front-end dal cittadino, e per la componente di back-office dagli uffici preposti in grado di rispondere alla segnalazione e governare la risoluzione della problematica segnalata.

2.1.4. Descrizione sintetica del Progetto

Il progetto prevede le attività di analisi, sviluppo e pubblicazione di sistema di invio di una segnalazione da parte di un cittadino relativa a una serie di argomenti, quali ad esempio il verde pubblico. Il sistema dovrà prevedere l'accesso al servizio tramite SPID/CIE, compilare la segnalazione inserendo le informazioni utili a descriverla con eventuale fotografia.

La segnalazione arriverà in automatico sullo strumento di gestione dei Ticket su opportune code configurate in funzione delle tipologie di segnalazione, e da cui sarà quindi possibile rispondere al cittadino.

La fase progettuale prevede la realizzazione, in tempi brevi, del sistema attraverso lo sviluppo e la configurazione di alcuni strumenti già in uso alla Città di Torino: il sistema Moon, per la configurazione del modulo della segnalazione, OTRS per la definizione e configurazione delle code specifiche di gestione dei ticket correlate agli argomenti definiti, e lo sviluppo dell'integrazione tra i 2 sistemi per ridurre al minimo la "manualità" degli operatori del Comune.

2.1.5. Data stimata di completamento

La presente proposta e la progettualità descritta termineranno entro il terzo trimestre 2025.

2.2. Soluzione tecnologica

2.2.1. Linguaggio di programmazione individuato

La soluzione proposte utilizza i sistemi già in uso alla Città di Torino, ovvero il sistema di MOON e lo strumento di gestione dei Ticket OTRS.

2.2.2. Architetture

L'architettura di riferimento prevede l'autenticazione tramite SPID/CIE da parte del cittadino, la definizione e configurazione di un modulo Moon con i campi necessari ad accogliere le informazioni di una segnalazione, in funzione della tipologia. L'invio automatico, tramite API, al sistema OTRS che genererà in automatico un ticket sulla sottocoda specifica (dipendente dalla tipologia della segnalazione). Su tali sottocode verranno quindi abilitati gli utenti del Comune che gestiranno sia la comunicazione interna che quella verso il cittadino in base all'avanzamento/risoluzione della soluzione (ovvero del ticket).

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 8 di 26
---	---	--

2.2.3. Tecnologie, framework e standard individuati

Sono utilizzate tecnologie e framework già in uso per altri sviluppi della Città di Torino.

2.2.4. Basi dati, interoperabilità ed API

Le basi dati utilizzate sono quelle definite per la gestione del sistema MOON e di OTRS su cui vengono configurati rispettivamente il modulo delle segnalazioni e le code/sottocode di gestione del ticket.

La Api di comunicazione tra MOON e OTRS avviene secondo il modello REST.

2.2.5. Tecnologie nazionali

N.A.

2.2.6. Cloud

La soluzione utilizza gli ambienti di esercizio dei sistemi Moon e OTRS.

2.3. Risorse, impegni, rischi

2.3.1. Team di lavoro CSI

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

Nel seguito si indicano i referenti delle attività:

- Responsabile del progetto: Reale Saverino
- Referente per le forniture: Reale Saverino

2.3.2. Team di lavoro Città

Collaborazione continua tra risorse CSI e referenti comunali appartenenti a:

- Sistemi Informativi: Guido Vernerio

2.3.3. Cabina di regia del progetto

N.A.

2.3.4. Impegni del Committente

I referenti individuati dal Committente (rif. 2.3.2) rappresentano un punto di riferimento per gli operatori che dovranno utilizzare il sistema e avranno il compito di:

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 9 di 26
---	---	--

- partecipare alla condivisione dei requisiti e di validare ed approvare quanto fornito dal CSI Piemonte relativamente ai documenti di analisi;
- validare il GANTT di progetto dettagliato da forniture e milestone.

Le attività principali, per le quali viene richiesto l'impegno del Committente, riguardano la disponibilità ad effettuare i test di verifica e validazione. A tal fine il Comune di Torino si impegna a indicare i propri referenti, come interfaccia per tutta la durata del progetto o dello sviluppo del servizio, in grado di:

- controllare e validare lo stato di avanzamento del progetto;
- contribuire alla fase di analisi per la raccolta dei requisiti delle PTE, collaborando con il gruppo di progetto CSI;
- validare i requisiti e i documenti di analisi;
- segnalare tempestivamente ogni variazione al piano che possa pregiudicare il rispetto dei tempi di realizzazione delle varie attività;
- effettuare i test funzionali di verifica e validazione;
- 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 il Comune 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 il Comune di Torino 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 definito, 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 e/o economici della PTE o proporre una nuova PTE.

2.3.6. Rischi di progetto specifici

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 10 di 26
---	---	---

N.	Descrizione Rischio	Categoria	Valutazione del contesto	Azioni preventive	Azioni in contigenza
1	Disporre della soluzione in tempi brevi	Organizzativo	Definizione dello scenario di gestione che permetta di essere facilmente sviluppato, con gli strumenti disponibili identificati.	Chiara definizione del caso d'suo	Evidenziare eventuali requisiti che potrebbero richiedere tempi di sviluppo non compatibile con le esigenze di rendere disponibile una soluzione nel breve periodo.

3. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE

3.1. Motivazioni della soluzione intrapresa

La soluzione proposta tiene conto del requisito evidenziato dalla richiesta del committente:

- Realizzare una soluzione che in tempi brevi, e attestandosi su software/piattaforme già in possesso dell'ente, possa soddisfare il requisito di raccolta delle segnalazioni, lavorando principalmente su nuove configurazioni, e sfruttando l'esperienza di integrazione già effettuata in altro contesto, minimizzando quindi gli sviluppi necessari.

A fronte di ciò si è quindi individuata la soluzione che permette di realizzare quanto richiesto attraverso l'utilizzo delle piattaforme Moon e OTRS, alle loro configurazioni puntuali e all'integrazione via API per permettere dal sistema Moon di veicolare la segnalazione (sotto forma di ticket) sul sistema OTRS. Inoltre, il personale dell'ente stesso è già formato nell'utilizzo degli strumenti individuati in quanto utilizzati già da tempo e che non necessitano quindi di ulteriore formazione specifica.

3.2. Impatto sui principali driver di innovazione (cloud, open data, desiloing, interoperabilità)

Interoperabilità: la soluzione prevede che la comunicazione tra i sistemi avvenga attraverso API

3.3. Impatto sull'infrastruttura esistente

N.A.

3.4. Impatto sul parco applicativo esistente

Non ci sono impatti sul parco applicativo dell'ente in quanto non vengono introdotti nuovi software o dismessi. Con la presente PTE viene introdotto un nuovo modulo sul sistema Moon e definite e

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 11 di 26
---	---	---

gestite nuove code e sottocode sul sistema OTRS.

3.5. Vincoli, criticità ed opportunità

Il vincolo principale è definito dalla necessità di mettere in esercizio in tempi brevi una soluzione efficace per la raccolta delle segnalazioni utilizzando per quanto possibile i sistemi attualmente in uso nella città.

3.6. Modalità di funzionamento del servizio

Non ci sono variazioni/impatti nelle modalità di erogazione del servizio.

3.7. Fonte di finanziamento

La fonte di finanziamento è il “Programma Nazionale Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027” – Priorità 1 OP 1-Agenda digitale e Innovazione urbana, Obiettivo Specifico 1.2 Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione, Azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana.

3.8. 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.

Descrizione del trattamento:

Servizio di raccolta delle segnalazioni su problematiche del territorio (esempio verde pubblico) da parte dei cittadini, effettuate tramite accesso autenticato.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 12 di 26
---	---	---

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati:

Cittadini e personale dell'ente

Categorie di dati personali trattati:

Dati personali : nome cognome e cf del cittadino segnalante recuperati dal sistema di autenticazione SPID/CIE.

Finalità del trattamento: Erogazione delle informazioni in merito alla risoluzione delle segnalazioni effettuate dal cittadino.

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: Il tempo di conservazione sarà determinato in base alla tipologia di richiesta/contatto effettuato seguendo la normativa vigente e comunque non oltre la durata del contratto.

Durata del trattamento: *concorde con la durata del contratto*

Elenco dei sub-responsabili: N.A.

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).

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 13 di 26
---	--	------------------------------------

Misure di sicurezza organizzative adottate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
Formazione e sensibilizzazione del personale	Sono eseguiti gli interventi formativi previsti nel piano di formazione in materia di protezione dei dati definito annualmente
Istruzioni per il trattamento	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.)
Definizione di regole di archiviazione	Sono definiti la politica e i processi di gestione dell'archivio cartaceo che contiene dati personali (consegna dei documenti, archiviazione, consultazione, ecc.)
Definizione del modello organizzativo	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)
Audit	Sono eseguiti gli audit previsti nel piano di audit definito annualmente
Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori	I contratti con i fornitori che trattano i dati includono istruzioni dettagliate in materia di protezione dei dati
Predisposizione di un modello per l'analisi dei rischi di privacy/sicurezza e PBDD	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)
Documentazione del software e del servizio	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:

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 14 di 26
---	--	------------------------------------

Misura	Descrizione/Esempi
Armadi e contenitori dotati di serrature	Sono disponibili contenitori per la conservazione sicura, dotati di serratura
Armadi, cassaforti e contenitori ignifughi	Sono disponibili contenitori ignifughi per la conservazione sicura
Misure antincendio	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure antincendio di protezione dei beni e dei documenti
Sistemi di sorveglianza	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure di controllo accessi ai locali e di videosorveglianza
Gestione delle postazioni di lavoro	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
Utilizzo di infrastrutture sicure (hw e complementari)	Le infrastrutture hardware e i sistemi complementari del CED sono oggetto di manutenzione periodica
Infrastrutture logiche aggiornate	Le infrastrutture software (es. middleware, software dei sistemi, ecc.) sono costantemente aggiornate
Antivirus	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte sono installati antivirus aggiornati quotidianamente
Network monitoring	Si utilizzano strumenti di monitoraggio ed analisi del traffico che transita nel Data Center del CSI Piemonte, volti ad individuare situazioni anomale o malevoli
Separazione LAN	L'infrastruttura LAN del Data Center del CSI Piemonte adotta la separazione tra ambienti sviluppo, test, collaudo e produzione
Protezione della navigazione web (web filtering)	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte utilizzano sistemi di web filtering per evitare l'accesso a risorse web non autorizzate
Accessi da remoto con VPN	Si utilizza il sistema/protocollo VPN per l'accesso alle risorse del CSI Piemonte da remoto da parte di dipendenti e fornitori
Protezione perimetrale (firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione della rete (Next Generation Firewall) per delimitare il perimetro di sicurezza del Data Center
Protezione perimetrale di rete	Vengono utilizzati strumenti di protezione degli attacchi DDoS verso la rete del Data Center del Consorzio
Gestione Log accessi privilegiati (es. SIEM)	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

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 15 di 26
---	---	---

Misura	Descrizione/Esempi
	sicurezza (es. a fronte di un accesso illecito da un IP, si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto)
Backup	Sono adottati servizi infrastrutturali di backup

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

Misura	Descrizione/Esempi
minimizzazione della quantità dei dati personali	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
Sistema di autorizzazione	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
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
gestione del ciclo di vita delle credenziali	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)
tracciabilità accessi risorse	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
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	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,)
cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 16 di 26
---	--	------------------------------------

Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB
--	---

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

Le attività previste nel progetto riguardano principalmente:

- L'analisi e configurazione del Modulo Moon di raccolta delle segnalazioni
- L'analisi e configurazione delle code e sottocode OTRS su cui gli operatori definiti dall'ente dovranno gestire i ticket delle segnalazioni
- Lo sviluppo dell'API di integrazione tra il sistema Moon e OTRS per generare, secondo parametri definiti, il ticket relativo alla tipologia di segnalazione effettuata sul sistema Moon.

4.1. Fornitura 1 – Sistema di raccolta delle segnalazioni

La fornitura prevede la messa a disposizione di un modulo per la raccolta delle segnalazioni da parte di un cittadino. Il sistema prevede l'autenticazione tramite SPID/CIE, la compilazione dei campi utili a categorizzare e descrivere la segnalazione, e l'invio della stessa al comune.

L'operatore del comune, oltre a poter visualizzare le segnalazioni sul backoffice del sistema moon, troverà in automatico la generazione di un ticket sulla sottocoda specifica di OTRS a cui è abilitato, in questo modo potrà quindi eventualmente monitorare lo stato della segnalazione (inoltrando il ticket ad altre sottocode se necessario) e fornire riscontro al cittadino.

Rimane inteso che il sistema non è lo strumento per gestire la tipologia di segnalazione, ma è lo strumento per poter dialogare, tramite il ticket, con il cittadino e fornire l'opportuno riscontro.

4.1.1. Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3.1.

4.1.2. Timing di durata

Cfr. Par. 6.

4.1.3. Deliverable: milestone del progetto

Modulo moon configurato

Code e sottocode OTRS abilitate

Sistema di creazione automatica del ticket della segnalazione sul sottocoda OTRS relativa.

4.1.4. Attività per ogni deliverable

Verranno effettuate le attività necessarie di

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 17 di 26
---	--	------------------------------------

- analisi e realizzazione delle configurazioni del sistema (sia del modulo Moon delle segnalazioni che delle relative caratteristiche delle sottocode OTRS).
- Sviluppo dell'API di integrazione tra Moon e OTRS

4.1.5. Costi della fornitura

Fornitura	Servizio	Importo preventivato
Fornitura 1 - Sistema di raccolta delle segnalazioni	Sviluppo e manutenzioni evolutive eccedenti il canone (PTE)	€ 5.678,86
TOTALE		€ 5.678,86

4.1.5.1. Composizione dei costi della fornitura

Elementi di costo	Importo preventivato
Figure Professionali	€ 5.678,86
TOTALE	€ 5.678,86

4.1.5.2. Dettaglio Figure professionali

Servizio	Figura Professionale	N° gg/u previsti	Tariffa Professionale	Importo Preventivato
Sviluppo e manutenzioni evolutive eccedenti il canone (PTE)	Team mix - Progettazione & Sviluppo (Web)	22	258,13 €	€ 5.678,86
TOTALE impegno				€ 5.678,86

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 18 di 26
---	--	---------------

5. DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITA'

Macro-attività e tempistiche per la gestione del progetto secondo la soluzione intrapresa.

Attività	Trim.1	Trim.2
F1 - Sistema di raccolta delle segnalazioni		

In seguito all'affidamento delle attività, il cronoprogramma verrà aggiornato e dettagliato.

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 19 di 26
---	--	------------------------------------

6. PREVENTIVO ECONOMICO

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

Elenco delle forniture	Importo previsto
F1 - Sistema di raccolta delle segnalazioni	€ 5.678,86
TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)	€ 5.678,86

Gli importi indicati sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.

6.1. Impatto sulla CTE in termini economici

Non sono previsti impatti sulla CTE

7. PIANO FINANZIARIO

L'importo del preventivo economico della presente PTE si articola sotto il profilo finanziario sulle seguenti annualità:

ANNO	2025	2026	2027
IMPORTO	€ 5.678,86	€0,00	€0,00

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.

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 PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 20 di 26
---	---	---

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 di Città di Torino.

I volumi indicati nella proposta rappresentano una stima delle attività previste e concordate con il Cliente; la valorizzazione economica è di conseguenza da intendersi come preventivo di spesa che riflette la previsione dei costi reali delle prestazioni offerte, comunque suscettibile di variazioni a consuntivo.

L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione.

8.2. Affidamento/durata del servizio

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

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

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

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. Segnalazioni 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 1.3.1, 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.

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 21 di 26
---	---	---

8.5. Condizioni Generali

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

Validità proposta: 30 giorni dalla data di invio. Dopo tale periodo, nel caso l'Ente non abbia ancora accettato la presente proposta, la stessa perderà di efficacia e il CSI Piemonte provvederà a riformularne una nuova.

Durata del servizio: Come indicato al paragrafo 5 della presente PTE.

Fatturazione: A seguito della firma da parte delle strutture interessate della dichiarazione di fine attività, e come da flussi finanziari previsti dall'Autorità di Gestione.

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

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 22 di 26
---	---	---

9. 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 "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:



CITTA' DI TORINO

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA

***Analisi e sviluppo di un sistema per la
raccolta e la gestione di segnalazioni dei
cittadini***

Pag. 23 di 26

- 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

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 24 di 26
---	---	---

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;

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 25 di 26
---	---	---

- ✓ 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);

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA <i>Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini</i>	Pag. 26 di 26
---	---	---

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.

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000488 del 22/05/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 30.nd, 2.a



BUREAU
VERITAS

CSI PIEMONTE

C.so Unione Sovietica, 216 - 10134 TORINO (TO) - Italy

Sede oggetto di Certificazione:

C.so Unione Sovietica, 216 - 10134 TORINO (TO) - Italy

Bureau Veritas Italia S.p.A. certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

ISO 14001:2015

Campo di applicazione

Progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi di data center e facility, servizi di cloud computing in modalità IaaS, PaaS e SaaS, servizi applicativi, infrastrutturali e di rete

IAF: 33

Sistema di gestione valutato secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-09

Data della certificazione originale: **22-Giugno-2023**

Data di scadenza precedente ciclo di certificazione: **NA**

Data dell'Audit di certificazione / rinnovo: **20-Giugno-2023**

Data d'inizio del presente ciclo di certificazione: **22-Giugno-2023**

Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al: **21-Giugno-2026**

Certificato Numero: **IT323949**

Versione: **1**

Data di emissione: **22-Giugno-2023**


GIORGIO LANZAFAME - Local Technical Manager



SGA N° 008D

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC.
Signatory of EA, IAF and ILAC mutual Recognition Agreements

Indirizzo dell'organismo di certificazione:

Bureau Veritas Italia S.p.A., Viale Monza, 347 - 20126 Milano, Italia

Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App





Trasmissione via PEC
MP/gt

Egregio Signor
Ing. Stefano Moro
Dipartimento Servizi Interni
Divisione Sistemi informativi

Città di Torino

innovazione@cert.comune.torino.it
contabilita-sistemainformativo@comune.torino.it

Oggetto: Elementi di valutazione economicità della PTE “Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini”
PN Metro Plus 2021-2027 - Priorità 1 OP 1-Agenda digitale e Innovazione urbana Obiettivo Specifico 1.2 Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Azione 1.1.2.1 – Agenda digitale metropolitana
Progetto TO1.1.2.1.A Servizi digitali alla persona
CUP C19B23000300006

Con riferimento alla PTE citata in oggetto da noi trasmessa in data 21/05/2025 con protocollo n. 9489, si osserva quanto segue.

La proposta ha quindi l’obiettivo di realizzare una prima soluzione che possa soddisfare le necessità di inviare la segnalazione, in maniera tale che possa essere ricevuta dagli uffici preposti (ad esempio il verde pubblico, la manutenzione delle strade gli arredi urbani) i quali possano “prendano in carico” la segnalazione, facilitare la comunicazione tra i diversi uffici e dare le risposte al cittadino

Si evidenziano i seguenti elementi rilevanti ai fini della valutazione dell’economicità dei servizi proposti:

- Non sono presenti sul portale del Dipartimento per la trasformazione digitale “Developers Italia” soluzioni a riuso o in open source caratterizzate dalla copertura funzionale richiesta; analogamente non sono riscontrabili sul portale ACN servizi Saas aventi le caratteristiche richieste. Tutte le soluzioni presenti richiederebbero significative attività per il reimpianto di processi funzioni e dati peculiari della realtà di Città di Torino che



Cofinanziato
dall'Unione europea



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione e per il sud

CSI Piemonte – Consorzio per il Sistema Informativo

Corso Unione Sovietica, 216 10134 Torino tel. +39 011 316 81 11 fax +39 011 316 82 12 P.Iva 01995120019

Posta Elettronica Certificata protocollo@cert.csi.it www.csipiemonte.it

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000639 del 04/07/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 43.nd, 2.a



renderebbero non economicamente vantaggiosa la scelta.

- Il costo dei servizi offerti che ammonta complessivamente a € 5.678,86 si compone di servizi valorizzati con figure professionali i cui costi sono congrui se paragonati con servizi analoghi presenti sul mercato.

Rimanendo in attesa di autorizzazione, è gradita l'occasione per porgere i migliori saluti.

Firmato digitalmente da
Marco Perotto
F.O. Servizi Digitali

108.2, 51/2025A/CSI
Rif. CSI 1016765/00

Arrivo: AOO 121, N. Prot. 00000639 del 04/07/2025

1.v, 70.v, 1/2025A/121.fra, 121.arm, 6.sf, 43.nd, 2.a

Check list per la valutazione di congruità delle PTE

Indicatore di congruità: 90,36

Check list Efficienza e qualità del servizio			Settore Responsabile valutazione	Valori pesati	Valori PTE	Punti PTE	Applicabile?	COMMENTI	Basso	Medio	Alto	Molto Alto
								Inserire paragrafo della PTE dove trovare l'informazione nella PTE o aggiungere eventuali osservazione a supporto	10 punti	40 punti	70 punti	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	5,6	70	SI	Le attività devono concludersi entro il III trimestre del 2025	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	7	70	SI	Il progetto necessita di conoscenza degli strumenti già in uso alla Città (Moon, OTRS) per la realizzazione di quanto previsto dal progetto	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, 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 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	E' auspicabile che la gestione venga effettuata dal medesimo team	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	0		NO	Non ci sono impatti sul parco applicativo dell'ente in quanto non vengono introdotti nuovi software o dismessi	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 principale beneficiario del progetto è il cittadino che potrà avere un servizio digitale, collegato al sito istituzionale della Città, per effettuare le segnalazioni e poter di conseguenza ricevere riscontri/risposte.	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.

Indicatore di congruità: 90,36

			Settore Responsabile valutazione	Valori pesati	Valori PTE	Punti PTE	Applicabile?	COMMENTI	Basso	Medio	Alto	Molto Alto
Check list Efficienza e qualità del servizio								Inserire paragrafo della PTE dove trovare l'informazione nella PTE o aggiungere eventuali osservazione a supporto	10 punti	40 punti	70 punti	100 punti
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		NO	n.a.	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	n.a.	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	8	100	SI	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione inferiore al 10% del sistema informativo gestionale esistente	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 non superiore al 10% del sistema informativo gestionale esistente e la proposta progettuale motiva la scelta di non acquisire il sistema ex-novo
Check list economica			Settore Responsabile valutazione	Valore pesato					Basso	Medio	Alto	Molto Alto
									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	n.a.	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 tariffe 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 servizi professionali risultano vantaggiosi	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffe di riferimento in misura superiore al 10%	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffe di riferimento in misura compresa tra il 9,99% e il 5,00%	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffe di riferimento in misura compresa tra il 4,99% e lo 0,01%.	I costi delle attività risultano vantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffe 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	n.a.	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	3	100	SI	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 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
TOTALE PUNTI CUMULABILI NELLA CHECKLIST				100	90,35714286							
SOMMA DEI PUNTEGGI MASSIMI APPLICABILI				56								

CONFRONTO FIGURE PROFESSIONALI CSI VS. MERCATO		RIF. LISTINO approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024					
	Tariffa CSI 2025	Tariffa Mercato 2025	Delta tariffa	gg/uu	Totale Costi CSI	Totale Costi Mercato	Totale delta
TOTALE COMPLESSIVO				-	5.678,86	-	-
Account Manager	472,14 €	519,72 €	-€ 47,58	0	€ -	€ -	€ -
Addetto Servizi Tecnico logistici	220,00 €	242,17 €	-€ 22,17	0	€ -	€ -	€ -
Business Analyst	271,82 €	299,21 €	-€ 27,39	0	€ -	€ -	€ -
Business Information Manager	436,01 €	479,95 €	-€ 43,94	0	€ -	€ -	€ -
Data Administrator	273,00 €	300,51 €	-€ 27,51	0	€ -	€ -	€ -
Data Specialist	316,00 €	347,85 €	-€ 31,85	0	€ -	€ -	€ -
Developer/Devops Expert	253,00 €	278,50 €	-€ 25,50	0	€ -	€ -	€ -
Digital media specialist	226,00 €	248,78 €	-€ 22,78	0	€ -	€ -	€ -
GIS specialist	334,00 €	367,66 €	-€ 33,66	0	€ -	€ -	€ -
Governance Specialist	334,00 €	367,66 €	-€ 33,66	0	€ -	€ -	€ -
Project Manager	406,00 €	446,92 €	-€ 40,92	0	€ -	€ -	€ -
Responsabile SI jr	476,57 €	524,60 €	-€ 48,03	0	€ -	€ -	€ -
Responsabile SI sr	742,56 €	817,40 €	-€ 74,84	0	€ -	€ -	€ -
Service Specialist	334,00 €	367,66 €	-€ 33,66	0	€ -	€ -	€ -
Service Support	256,00 €	281,80 €	-€ 25,80	0	€ -	€ -	€ -
Solution Designer	367,00 €	403,99 €	-€ 36,99	0	€ -	€ -	€ -
Specialista Comunicazione	379,04 €	417,24 €	-€ 38,20	0	€ -	€ -	€ -
Systems Administrator	247,00 €	271,89 €	-€ 24,89	0	€ -	€ -	€ -
Systems Analyst	228,00 €	250,98 €	-€ 22,98	0	€ -	€ -	€ -
Systems Architect	361,00 €	397,38 €	-€ 36,38	0	€ -	€ -	€ -
UX Designer	254,00 €	279,60 €	-€ 25,60	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Digital Campus	351,87 €	387,34 €	-€ 35,47	0	€ -	€ -
TEAM Mix	Gestione Trasversale portafoglio applicativo	248,86 €	273,95 €	-€ 25,09	0	€ -	€ -
TEAM Mix	Personalizzazione e Parametrizzazione (Sviluppo)	258,53 €	284,59 €	-€ 26,06	0	€ -	€ -
TEAM Mix	Progettazione	354,36 €	390,07 €	-€ 35,71	0	€ -	€ -
TEAM Mix	Progettazione & Sviluppo (conoscitivi)	280,70 €	308,99 €	-€ 28,29	0	€ -	€ -
TEAM Mix	Progettazione & Sviluppo (gestionale)	275,20 €	302,94 €	-€ 27,74	0	€ -	€ -
TEAM Mix	Progettazione & Sviluppo (Web)	258,13 €	284,15 €	-€ 26,02	22	€ 5.678,86	€ 6.251,30 -€ 572,44

TEAM Mix	Progettazione Infrastrutturale	419,89 €	462,21 €	-€	42,32	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Servizi Complementari [supporto] (demand & program management)	352,16 €	387,66 €	-€	35,50	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Supporto Continuativo (BPO)	324,50 €	357,20 €	-€	32,70	0	€ -	€ -	€ -

Profili professionali CSI	Figura Professionale	Figura Professionale	Figura professionale gara di riferimento
Responsabile di Funzione Organizzativa di I Livello Responsabile di Funzione Organizzativa di II Livello	Responsabile SI senior	N/A	N/A
Responsabile di Funzione Organizzativa di III Livello Key Expert	Responsabile SI junior	N/A	N/A
Account Manager	Account Manager	Account Manager	N/A
Specialista Comunicazione	Specialista Comunicazione	N/A	N/A
Business Analyst	Business Analyst	Business Analyst	Business Analyst, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Systems Analyst	Systems Analyst	Systems Analyst	Systems Analyst, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Business Information Manager Program Manager	Business Information Manager	Business Information Manager	Business Information Manager, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Systems Architect Enterprise Architect Cloud Engineer System Engineer Information Security Specialist AI Engineer	Systems Architect	Systems Architect	Cloud Application Architect, SA in ottica cloud e PMO 1 , Cybersecurity, Cybersecurity 2
Controller Specialista Internal Audit Specialista Amministrazione Finanza e Fiscalità Specialista Amministrazione del personale Specialista di Salute e Sicurezza sul Lavoro Specialista PMO Specialista Legale e Compliance Specialista Privacy Specialista Organizzazione e HR Specialista Procurement Specialista Pianificazione e Supporto Digital Educator Esperto di Dominio	Governance Specialist	N/A	Esperto di dominio, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Data Specialist Data Scientist Data Engineer	Data Specialist	Data Specialist	Data Scientist, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Data Administrator Data Base Administrator	Data Administrator	Data Administrator	Administrator, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2, Database Administrator
Developer Cloud Developer Devops Specialist	Developer / DevOps Expert	Developer, DevOps Expert	DevOps Expert, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL
Digital Media Specialist Web Content Specialist	Digital Media Specialist	Digital Media Specialist	Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
UX Designer	UX Designer	UX Designer	User Experience designer, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Project Manager Service Manager Digital Product Manager	Project Manager	Project Manager	Project Manager, SA in ottica Cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 , Project Manager, System Management 3, Security Principal, Cybersecurity, Cybersecurity 2
Specialista GIS Tecnico Rilevamenti sul Territorio	GIS Specialist	N/A	Esperto di dominio, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Solution Designer	Solution Designer	Solution Designer	ICT Consultant senior, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2
Systems Administrator	Systems Administrator	Systems Administrator	administrator, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2, System Administrator,
Service Support Technical Specialist Specialista Servizi di Staff	Service Support	Service Support	Technical Specialist, System Management 3
Service Specialist Specialista Ufficio Tecnico	Service Specialist	Service Specialist	Esperto di dominio, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2

Addetto Servizi Tecnico Logistici	Addetto Servizi Tecnico logistici	N/A	System Administrator, System Management 3
-----------------------------------	-----------------------------------	-----	---

TEAM MIX

Congruità

La congruità del mix di risorse è costruita:

- dalla tariffa del mix stesso, derivante dalla tariffa delle singole figure professionali componenti, allineate al mercato Consip come da tabelle ai precedenti paragrafi *Relazione profili professionali, figure professionali AGID e di gara e Listino figure professionali*;
- sulla base delle percentuali delle figure professionali componenti il singolo team, derivate dai contratti Consip *Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO (lotto 2)* e *Servizi Applicativi 2 (lotti 1 e 3)*. In particolare, i team relativi al contratto *Servizi Applicativi 2* (gara ad oggi scaduta) sono mantenuti in continuità rispetto agli anni precedenti perché utilizzati in origine per la definizione dei team e mantenuti come riferimento storico per i team dedicati alla *Progettazione, Progettazione Infrastrutturale, BPO* e al *Digital Campus*, essendo i servizi peculiari, i relativi team di risorse di riferimento, con le percentuali, sono derivati dall'analisi delle serie storiche e dalle caratteristiche dei servizi stessi. In particolare:
 - o Nel caso del TM di progettazione infrastrutturale si è considerato il confronto con il TM Solution Design and Architecture della gara Consip Public Cloud IaaS e PaaS L.9, a livello di tariffa.

Il TM BPO è stato confrontato a livello di composizione con servizi simili presenti nelle gare Consip, in particolare con il team di

Supporto specialistico della gara SA Cloud e PMO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

NOTA CONGRUITÀ: PN METRO PLUS E CITTÀ MEDIE SUD 2021-2027 - PRIORITÀ 1 OP 1 - OBIETTIVO SPECIFICO 1.2 – AZIONE 1.1.2.1 – OPERAZIONE TO1.1.2.1.E GESTIONE DELLA RELAZIONE CITTADINO-IMPRESE - CUP C19B23000300006 - “ANALISI E SVILUPPO DI UN SISTEMA PER LA RACCOLTA E LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI DEI CITTADINI” - CIG B779DE6F13 - AFFIDAMENTO IN HOUSE AL CSI PIEMONTE E IMPEGNO DI SPESA DI EURO € 5.678,86=(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;

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 "Siti delle Circoscrizioni" a valere sul Pn Metro Plus 21-27, Operazione TO1.1.2.1.e "Gestione della relazione cittadino-imprese" CIG B779DE6F13, impegno di spesa di Euro 5.678,86=(IVA esente ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), il Funzionario in E.Q. Guido Vernerio ha applicato la check list servizi stabilita dalla delibera per l'indicazione di giudizio qualitativo e quantitativo della proposta.

Come si può rilevare dalla check-list allegata l'indicatore di congruità ha valore di 90,36 pertanto la PTE risulta congrua in quanto superiore a 70.

Il Funzionario in E.Q.
Guido VERNERO

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. Dich._assenza_conflicto_d'interesse_segnalazioni_dei_cittadini_Vernero.docx.pdf



¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento