

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI
S. APPLICATIVI
E.Q. APPLICATIVI IT

ATTO N. DD 4561

Torino, 27/07/2026

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 - "CZRM – PROFILO 360° DEL CITTADINO, GESTIONE DEI CONSENSI, CAMPAGNE PROATTIVE E ONBOARDING" CIG BC5AAE5606 - AFFIDAMENTO IN HOUSE AL CSI PIEMONTE E IMPEGNO DI SPESA DI EURO € 881.821,85=(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 e D.D. n. 4098 del 09/07/2025 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 e D.D. n. 4098 del 09/07/2025 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 successive Determinazioni Dirigenziali Rep DD n. 8711 del 20/12/2024 e Rep DD 4098 del 09/07/2025 e con Deliberazione G.C. n. 91 del 3 marzo 2026, 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.

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 la Città di Torino utilizza strumenti differenti per la gestione della relazione con i suoi utenti che vanno da semplici fogli di calcolo a sistemi più evoluti, come il sistema di ticketing, denominato

OTRS.

La piattaforma CzRM, già introdotta in altri ambiti, con le proprie funzionalità contribuirà alla naturale dismissione dei due sistemi sopra citati. Infatti, proprio su espressa richiesta della Città è stato elaborato uno scenario di dismissione graduale dell'attuale sistema di ticketing senza interrompere o diminuire il livello di servizio attuale, che sarà applicato anche in questo caso.

Per garantire la salvaguardia degli investimenti sostenuti dalla Città sul sistema informativo del Comune nel suo complesso saranno mantenute ed ampliate le integrazioni via API con i sistemi già utilizzati dalla Città ed integrati con il CzRM:

- sistema di modulistica MoOn quale front office per le comunicazioni e le istanze degli utenti;
- applicativi in uso all'Ente, allo scopo di consentire agli operatori del CzRM di operare agevolmente

per fornire risposte alle richieste degli utenti.

Infine, su espressa volontà della Città, sarà applicata una politica di minimizzazione dei dati personali degli utenti archiviati esternamente al cloud regionale "Nivola", nell'ottica di prevenire rischi di lock-in tecnologico e di non conformità alla normativa vigente in tema di dati personali. In definitiva, si tratta di applicare regole e processi che minimizzino ed eliminino dati che saranno archiviati su Cloud Azure allo stretto necessario per permettere il corretto funzionamento del CRM e delle sue funzionalità specifiche che saranno individuate

Le attività sono comunque descritte nel dettaglio nella PTE allegata al presente provvedimento (All. 2).

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 e prorogata al 31/12/2026 con Determina Dirigenziale nr. 8182 del 04/12/2025

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 26/06/2026 (Protocollo n. 614/2026) è stata inviata la Richiesta di Offerta al CSI PIEMONTE (all. 1), cui ha fatto seguito la PTE, pervenuta in data 09/07/2026 (All. 2), denominata "CZRM – PROFILO 360° DEL CITTADINO, GESTIONE DEI CONSENSI, CAMPAGNE PROATTIVE E ONBOARDING" 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. 13683 del 09/07/2026, ns. prot. n. 668 del 09/07/2026) di Euro 881.821,85=(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 – Fornitura 1 – Realizzazione di nuove componenti per recupero segnatura	40.108,25 €
Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi	118.272,70 €

Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino - sviluppo	175.170,45 €
Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi	103.348,70 €
Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo	223.300,35 €
Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo	46.450,95 €
Fornitura 7 - Onboarding	175.170,45 €
TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)	€ 881.821,85

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 09/07/2026, (Protocollo CSI n. 13717/2026 e ns. Protocollo n. 672 del 10/07/2026) contenente gli "Elementi di valutazione economicità della PTE" (All.3).

Acquisita la PTE si è comunque proceduto ad applicare nella check- list (All. 4) 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 dalla Funzionaria in E.Q.Maria SINA (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 BC5AAE5606);

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 881.821,85= per l'affidamento relativo al Progetto "Analisi e sviluppo di un sistema per la raccolta e la gestione di segnalazioni dei cittadini" CIG BC5AAE5606, 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;

Si dà atto che si rispetta il dettato di cui all' art. 183 comma 6 del D. Lgs. 267/2000 TUEL. Nello specifico, le funzioni del suddetto servizio sono da considerarsi fondamentali, ai sensi dell'art. 14 comma 27 del D. L. 78/2010. Tale norma individua, tra le principali funzioni, alla lettera a) "organizzazione generale dell' amministrazione, gestione finanziaria e contabile e controllo" all'interno della quale il suddetto servizio è da considerarsi necessario per garantire l' assolvimento delle funzioni proprie del Servizio

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 BC5AAE5606, 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 881.821,85=(IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.), come da PTE allegata (All.2) e TCO (All. 3);

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. 4) 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. Maria SINA (All.5);
3. di impegnare la spesa di Euro 881.821,85=(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. Maria SINA;
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 31/12/2026, come da dettaglio economico finanziario.

Dettaglio economico-finanziario

Si impegna la somma di Euro 881.821,85 per l'affidamento relativo alle attività di “CZRM – PROFILO 360° DEL CITTADINO, GESTIONE DEI CONSENSI, CAMPAGNE PROATTIVE E ONBOARDING” (CIG BC5AAE5606) 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 Responsabili	Scadenza obbligazione
706.651,40	2026	01	08	2	02	118630008005	027	31/12/2026
175.170,45	2027	01	08	2	02	118630008005	027	31/12/2027
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 nr. 2205/2026 e 118/2027, come segue:

Importo	Anno Bilancio	Titolo	Tipologia	Categoria	Capitolo e articolo	Responsabile Servizio	Scadenza Obbligazione
706.651,40	2026	4	0200	01	032500002001	068	31/12/2026
175.170,45	2027	4	0200	01	032500002001	068	31/12/2027
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					

Si dichiara, ai sensi dell'art.6 bis della L. n. 241/1990 e s.m.i. e delle disposizioni del Codice di Comportamento della Città, l'insussistenza di cause di conflitto di interesse, anche potenziale, in capo al/alla sottoscritto/a

LA P.O. CON DELEGA
Firmato digitalmente
Stefano Moro per Maria Sina



CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

CSI Piemonte
Direzione Gestione Clienti
C.so Unione Sovietica 216
10134 TORINO

c.a. Attenzione
Dott. Marco Perotto

Oggetto: PN Metro Plus 21-27 - Richiesta Proposta Tecnico Economica Progetto TO1.1.2.1.e “Gestione della relazione cittadino - imprese” - Affidamento di servizi per il S.I. relative al profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding

La Giunta Comunale, con la Deliberazione 290 del 30 maggio 2023, n. mecc. 2023 290/068, ha approvato lo Schema di Convenzione con l’Autorità di Gestione (A.d.G.) - Agenzia per la Coesione Territoriale per l’accettazione delle funzioni di Organismo Intermedio della Città di Torino, nell’ambito del Programma Nazionale “PN Metro Plus Città Medie Sud 2021-2027” (di seguito “PN Metro Plus 21-27”).

In data 14 giugno 2023 è stata 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 (A.d.G.) del Programma ed il Comune di Torino in qualità Organismo Intermedio (O.I.);

Con suddetta deliberazione della Giunta Comunale n. mecc. 2023/290, la Città ha approvato il Piano Operativo contenente le relative schede progetto, i cronoprogrammi di attuazione e di spesa delle linee di intervento individuate, cui ha fatto seguito la Determinazione Dirigenziale n. mecc. 5279 del 25/09/2023 con cui si prendeva atto degli aggiornamenti della Dotazione Finanziaria e delle Schede Progetto del Piano Operativo dell’Organismo Intermedio di Torino;

Considerato che con successiva D.D. n. 2345 del 22 aprile 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.

Con determinazione dirigenziale 3450 del 11/06/2024 è stato formalmente rilasciato parere positivo all’avvio dell’operazione TO1.1.2.1.e “Gestione della relazione cittadino - imprese”;

Con la presente si fa richiesta al CSI Piemonte, in qualità di soggetto in house della Città di Torino, e sulla base della Convenzione vigente approvata con Delibera n. 2/2021 dell’11 gennaio 2021 (n.mecc 2020 2603/27) sottoscritta il 14 gennaio 2021, Rep 1/2021 con scadenza 31 dicembre 2025 e prorogata fino al 31/12/2026 con Determinazione Dirigenziale n. 8182 del 04/12/2025, di Proposta





CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

Tecnico Economica relativa al Progetto TO1.1.2.1.e “Gestione della relazione cittadino - imprese”, nell’ambito della Priorità 1 “Agenda Digitale e Innovazione Urbana”, Azione 1.1.2.1 “Agenda digitale metropolitana”, prevista dal “PN Metro Plus 21-27”.

In particolare, la PTE dovrà prevedere le attività necessarie alla progettazione e realizzazione del profilo 360° del cittadino sulla piattaforma di CzRM della Città. A tal fine si richiede di definire i flussi to-be per l'evoluzione del CzRM quale sistema centrale di riferimento per la visualizzazione delle informazioni relative al cittadino presenti all’interno dell’ecosistema applicativo della Città di Torino.

Inoltre, si richiede di definire e implementare la strategia per il trattamento dei dati personali e la gestione del consenso volta alla conformità normativa delle comunicazioni proattive. A tale scopo, si dovrà prevedere di implementare una campagna di comunicazione proattiva su caso d’uso reale da individuare nella fase di analisi.

Infine, la PTE dovrà prevedere le attività necessarie alla progettazione, integrazione, configurazione e onboarding sulla piattaforma di due ambiti d’uso del CzRM da individuare nei primi tre mesi di attività.

In questa proposta risulta prioritario dare corso alla realizzazione di tutti gli sviluppi, le configurazioni e le integrazioni tra la piattaforma di CzRM e le componenti coinvolte del Sistema informativo della Città.

Si richiede di avere una programmazione dettagliata delle attività, dei deliverable e delle consegne previste, coerente con le tempistiche stabilite dalle normative e la piena operatività dei servizi coinvolti. A tale fine si richiede la trasmissione di un Gantt dettagliato.

Si richiede al CSI di rispettare, per tutta la durata del contratto, le migliori pratiche in materia di sicurezza delle informazioni, in linea con gli standard nazionali e internazionali di riferimento.

Prima del rilascio in produzione, si richiede inoltre a CSI di dare evidenza dei test funzionali, non funzionali e di sicurezza effettuati.

Si richiede a CSI, in qualità di società in house, di comunicare, contestualmente all’invio della proposta tecnico economica, i risultati della verifica preventiva rispetto all’eventuale presenza sul mercato di una soluzione che nel complesso possa risultare economicamente più vantaggiosa, considerando il Total Cost of Ownership (TCO) e gli asset già a disposizione dell’ente, affinché l’amministrazione scrivente possa effettuare una valutazione preliminare all’affidamento.

Codice Progetto	Titolo Progetto	Argomento PTE
TO1.1.2.1.e CUP C19B23000300006	PN METRO PLUS 21-27 - “Gestione della relazione cittadino - imprese”	Affidamento di servizi per il S.I. CzRM relative al profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding.





CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

Cordiali saluti.

Il Dirigente
della Divisione Sistemi informativi
Stefano Moro
Firmato digitalmente



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

Trasmissione via PEC

MP/bp

Ing. Stefano Moro
Dott.ssa Maria Sina
Dipartimento Servizi Interni
Divisione Sistemi informativi

Dott. Roberto Breviario
Direzione generale
Divisione Progetti speciali

E p.c. Dott. Nicolò Pace
Dipartimento Servizi Interni
Divisione Sistemi informativi

Dott. Alberto De Cesare
Direzione generale
Divisione Progetti speciali

Città di Torino

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

Oggetto: PTE “CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding” - 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 Gestione della relazione cittadino - imprese - CUP C19B23000300006

La proposta fa seguito alla richiesta pervenuta dalla Città di Torino con protocollo 614 del 26/06/2026 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 inoltre la certificazione DNSH.



	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 1 di 45
---	--	-----------------------------------



**Cofinanziato
dall'Unione europea**



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

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

Progetto TO1.1.2.1E “Gestione della relazione cittadino - imprese”

C19B23000300006

Proposta Tecnico Economica DI SVILUPPO

TO1.1.2.1.e

CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding



CITTA' DI TORINO

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 2 di 45
---	--	-----------------------------------

INDICE

1. GENERALITÀ.....	3
1.1. Documenti e riferimenti	3
1.2. Glossario	4
2. QUADRO RIASSUNTIVO	4
2.1. Caratteristiche del progetto	4
2.2. Soluzione tecnologica	7
2.3. Risorse, impegni, rischi.....	8
3. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE	11
3.1. Motivazioni della soluzione intrapresa	11
3.2. Impatto sui principali driver di innovazione	12
3.3. Impatto sull'infrastruttura esistente	12
3.4. Impatto sul parco applicativo esistente e dismissioni	12
3.5. Vincoli, criticità ed opportunità	12
3.6. Modalità di funzionamento del servizio.....	13
3.7. Fonte di finanziamento.....	13
3.8. Sicurezza e protezione dei dati personali	13
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE	19
4.1. Fornitura 1 – Realizzazione di nuove componenti per recupero segnaturo	19
4.2. Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi	20
4.3. Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino – sviluppo	24
4.4. Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi	26
4.5. Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo.....	28
4.6. Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo.....	30
4.7. Fornitura 7 - Onboarding	33
5. GESTIONE DEL CHANGE MANAGEMENT	36
6. DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITA'.....	38
7. PREVENTIVO ECONOMICO	39
7.1. Impatto sulla CTE in termini economici	39
8. PIANO FINANZIARIO	40
9. ASPETTI AMMINISTRATIVI.....	40
9.1. Valorizzazione dei servizi	40
9.2. Affidamento/durata del servizio.....	41
9.3. Dichiarazione ai fini DUVRI	41
9.4. Segnalazioni e reclami	41
9.5. Condizioni Generali	41
10. ALLEGATO - DATA PROTECTION AGREEMENT	42

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 3 di 45
---	--	-----------------------------------

1. GENERALITÀ

PROGRAMMA			
TITOLO PTE			TO1.1.2.1.E - CZRM – PROFILO DEL CITTADINO
Data proposta PTE			GIUGNO 2026
COMMITTENTE			Dipartimento Servizi interni - Divisione Sistemi Informativi
Servizio/Divisione	Utilizzatori	della	Divisione Progetti Speciali
componente:			
Referente Direzione Sistema Informativo			Stefano Moro Maria Sina Nicolò Pace
Referente del progetto della Direzione/ Servizio fruitore			Roberto Breviario
Firmatari SAL			Roberto Breviario Maria Sina
CSI-PIEMONTE			
Responsabile progetto			Davide Portinaro
Responsabile Cliente			Marco Perotto

1.1. Documenti e riferimenti

- “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati”, sottoscritta il 14.01.2021 Rep. 1/2021 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2020-02603/27 dell’11 gennaio 2021 prorogata fino al 31/12/2026 con determinazione dirigenziale DD 8182/2025 del 04/12/2025
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI a valere dal 1° gennaio 2026, approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI in data 22/12/2025.
- Allegato tecnico servizi IaaS Paas Saas al Catalogo e Listino dei servizi del CSI– a valere dal 1° gennaio 2026, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione del 23 ottobre 2025

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 4 di 45
---	---	--

- Allegato SLA al Catalogo e Listino dei servizi del CSI - a valere dal 1° gennaio 2026, documento approvato dal Consiglio di Amministrazione del 23 ottobre 2025
- 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.
- PTE “Configurazione generale del CzRM (Data Model) ed integrazione specifica per Tributi (TARI-IMU)” CIG B90D58DE86;

1.2. Glossario

- CzRM: Citizen Relationship Management.

2. QUADRO RIASSUNTIVO

2.1. Caratteristiche del progetto

2.1.1. Inquadramento generale

I contenuti del Progetto concorrono all’attuazione degli obiettivi della Strategia digitale per gli anni 2024- 2028 della Città di Torino approvata in data 06/08/2024 con Delibera di Giunta n.487.

La Città di Torino ha individuato nel software **Microsoft Dynamics 365** la soluzione tecnologica più idonea per l’adozione di una piattaforma di **CzRM – Citizen Relationship Management**, finalizzata a migliorare e rafforzare la gestione della relazione tra l’Ente e gli utenti dei servizi.

La piattaforma di CzRM consente una gestione strutturata ed efficace delle interazioni con i cittadini, non solo ottimizzando i processi di relazione, ma anche permettendo la raccolta, l’organizzazione e l’analisi dei dati, con l’obiettivo di personalizzare e migliorare i servizi offerti, rendendoli sempre più aderenti alle specifiche esigenze dell’utenza.

L’introduzione di una piattaforma di CzRM all’interno di un sistema articolato come quello della Città di Torino richiede un insieme coordinato di attività volte, da un lato, a individuare la configurazione più efficace della soluzione, sfruttandone appieno le funzionalità, e dall’altro a garantirne una corretta integrazione con il sistema informativo dell’Ente.

Il progetto complessivo è stato strutturato in tre fasi principali:

- **Fase 1** – Progettazione dell’architettura e sviluppo di un prototipo software funzionante
- **Fase 2** – Progettazione di dettaglio e integrazione con il Contact Center della Città, l’URP e il sistema informativo dei tributi
- **Fase 3** – Progettazione di dettaglio e integrazione con ulteriori ambiti e sistemi informativi di interesse per la Città

La proposta, stante il fatto che la **Fase 2** è in via di conclusione, si colloca nella **Fase 3** affrontando ambiti ancora da definire, per dare continuità operativa al progetto complessivo, ed in particolare l’approfondimento e realizzazione del Profilo del Cittadino.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 5 di 45
---	---	--

2.1.2. Stato attuale e obiettivi della proposta

Oggetto specifico di questa Proposta Tecnico Economica sarà **l'applicazione del “data model”** del ticket e del cittadino, l'estensione del **“profilo del cittadino”** e la configurazione ed adozione dello strumento CzRM per alcuni domini di interesse per la Città.

Allo stato attuale la Città di Torino utilizza strumenti differenti per la gestione della relazione con i suoi utenti che vanno da semplici fogli di calcolo a sistemi più evoluti, come il sistema di ticketing, denominato OTRS.

La piattaforma CzRM, già introdotta in altri ambiti, con le proprie funzionalità contribuirà alla naturale dismissione dei due sistemi sopra citati. Infatti, proprio su espressa richiesta della Città è stato elaborato uno scenario di dismissione graduale dell'attuale **sistema di ticketing** senza interrompere o diminuire il livello di servizio attuale, che sarà applicato anche in questo caso.

Per garantire la salvaguardia degli investimenti sostenuti dalla Città sul sistema informativo del Comune nel suo complesso saranno mantenute ed ampliate le integrazioni via API con i sistemi già utilizzati dalla Città ed integrati con il CzRM:

- sistema di modulistica MoOn quale front office per le comunicazioni e le istanze degli utenti;
- applicativi in uso all'Ente, allo scopo di consentire agli operatori del CzRM di operare agevolmente per fornire risposte alle richieste degli utenti.

Infine, su espressa volontà della Città, è applicata una politica di minimizzazione dei dati personali degli utenti archiviati esternamente al cloud regionale “Nivola”, nell'ottica di prevenire rischi di lock-in tecnologico e di non conformità alla normativa vigente in tema di dati personali. In definitiva, si tratta di applicare **regole e processi che minimizzino** ed eliminino **dati che saranno archiviati su Cloud Azure** allo stretto necessario per permettere il corretto funzionamento del CRM e delle sue funzionalità specifiche che saranno individuate.

2.1.3. Beneficiario del Progetto

Il progetto è incentrato sul rafforzamento e sul miglioramento delle relazioni tra l'Ente e i cittadini, nonché con il tessuto imprenditoriale del territorio. L'iniziativa si rivolge a due principali categorie di destinatari – i fruitori dei servizi della Città e il personale comunale – perseguendo obiettivi distinti ma complementari.

Cittadini e professionisti

I cittadini e i professionisti rappresentano i principali utenti dei servizi digitali messi a disposizione dall'Ente. Per essi, il sistema consente un'interazione più efficace e semplificata con l'Amministrazione, favorita da una comunicazione più immediata e da una maggiore trasparenza nello stato di avanzamento delle pratiche amministrative.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 6 di 45
---	---	--

Personale dipendente del Comune di Torino

Il personale comunale beneficia dell'introduzione progressiva di strumenti che supportano l'ottimizzazione dei processi interni, la condivisione delle informazioni e un migliore coordinamento delle attività. Tali strumenti permettono di rendere la gestione delle relazioni con i cittadini più efficiente, garantendo al contempo un servizio più personalizzato e tempestivo.

2.1.4. Descrizione sintetica del Progetto

L'attuale progetto si incentra sull'ampliamento del “**profilo del cittadino**” con finalità di assistenza diretta e comunicazione proattiva ma anche sull'**estensione del perimetro** di adozione ed utilizzo dell'ambiente di lavoro Microsoft Dynamics 365 – AZURE a settori dell'Ente ritenuti strategici ai fini della gestione della relazione con cittadini, imprese e professionisti e finora non coinvolti. Poiché la definizione dei temi o dei domini di intervento è ancora in corso, saranno presi in esame diversi scenari per pervenire, in tempi brevi, all'individuazione della soluzione ritenuta più idonea, in funzione delle opportunità e dei benefici attesi. La scelta dovrà essere analizzata ed effettuata in sede di Cabina di Regia, coinvolgendo gli stakeholder e soprattutto gli sponsor di progetto e di conseguenza formalizzata nel Piano aggiornato. Le attività necessarie saranno condivise con l'Ente, presentando in anteprima un Gantt di progetto, successivamente approfondito e adottato durante la riunione di **kick-off**.

Le attività sono state valutate tenendo conto degli impatti sul personale coinvolto per l'intera durata, individuando quindi i periodi opportuni per il coinvolgimento delle figure chiave e successivamente di tutto il personale restante.

Le macrofasi proposte ed applicate per entrambi gli uffici saranno:

- a) analisi dei processi e definizione dell'implementazione di dettaglio “To-Be”, con riferimenti al core model applicativo
- b) configurazione del sistema e delle funzionalità dedicate
- c) integrazioni specifiche per l'implementazione di processi e condivisione di informazioni
- d) testing di controllo e validazione
- e) formazione specifica
- f) test di accettazione (UAT)
- g) messa in esercizio (Go live)
- h) assistenza post Go live

Questo approccio è già stato applicato con successo nelle precedenti iniziative di progetto, viene quindi riproposto per i nuovi ambiti individuati.

2.1.5. Data stimata di completamento

La durata stimata del progetto è di circa **9 mesi** con una ipotesi di conclusione al **31 marzo 2027**, dipendente però dalla data del **kick-off reale**.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 7 di 45
---	--	-----------------------------------

2.2. Soluzione tecnologica

2.2.1. Linguaggio di programmazione individuato

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

2.2.2. Architetture

L'architettura di riferimento prevede che l'integrazione e la comunicazione tra il sistema CzRM e gli applicativi verticali in uso all'Ente, compreso il portale dei servizi del cittadino, debba avvenire attraverso l'invocazione di API.

2.2.3. Tecnologie, framework e standard individuati

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

2.2.4. Basi dati, interoperabilità ed API

Il CzRM si integra con il Sistema Informativo del Comune sfruttando uno dei pattern di integrazione descritti nell'architettura di riferimento presentata e validata in precedenti progettualità sull'argomento.

I dati che il CzRM è in grado di raccogliere attraverso i suoi processi saranno messi a disposizione del SI; inoltre dovrà essere studiata e adottata una politica di ritenzione del dato, supportata da riferimenti normativi riguardanti l'utilizzo dello stesso (per esempio normativa Privacy/GDPR).

2.2.5. Cloud

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

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

2.2.6. Caratteristiche di cybersecurity della soluzione proposta

CSI adotta un Sistema di Gestione Sicurezza delle Informazioni – ISO 27001, certificato dal 2015, per garantire la gestione sistematica degli aspetti di sicurezza del Datacenter e dei servizi cloud. Nel 2018 il sistema ha ricevuto l'attestazione di conformità alle linee guida 27017 e 27018 – CSA Star, certificato dal 2024, per valutare il progredire del livello di maturità e delle prestazioni delle misure implementate.

Ulteriore riferimento sono le Linea Guida ANSI/TIA 942 B, attestazione di conformità dal 2019, per garantire l'affidabilità del Data Center.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 8 di 45
---	---	--

2.2.7. Sostenibilità digitale

CSI adotta un Sistema di Gestione per l'**Energia** – ISO 50001, certificato dal 2017, con l'obiettivo di migliorare costantemente la propria prestazione energetica in termini di efficienza nonché consumo e uso dell'energia; dispone inoltre di un sistema di Gestione per l'**Ambiente** – ISO 14001, per gestire l'impatto ambientale delle proprie attività in modo sostenibile, fornendo valore aggiunto all'ambiente e alle parti interessate. Tale sistema, introdotto nel 2023, realizza sinergie con quello di gestione dell'energia.

2.3. Risorse, impegni, rischi

2.3.1. Team di lavoro CSI

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

Nel seguito si indicano i referenti delle attività:

Responsabile del progetto: Davide Portinaro

Referente per le forniture: Davide Portinaro

2.3.2. Team di lavoro Città

Collaborazione continua tra risorse CSI e referenti comunali appartenenti a:

- Sistemi Informativi: Maria Sina, Nicolò Pace
- Progetti speciali: Alberto De Cesare, Ilaria Pasquale

Una volta individuati gli uffici che saranno oggetto dell'onboarding, il gruppo di lavoro sarà integrato con i referenti coinvolti nelle attività, indicati dall'Ente.

2.3.3. Cabina di regia del progetto

Il progetto è costantemente monitorato da una Cabina di Regia definita in coerenza con il progetto complessivo alla quale di volta in volta sono invitati i "key user" direttamente interessati e responsabili per gli argomenti trattati.

2.3.4. Impegni del Committente

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

- contribuire alla fase di analisi per la raccolta dei requisiti della soluzione proposta in PTE, collaborando con il gruppo di progetto CSI;
- validare i requisiti e i documenti di analisi e progetto funzionale;
- validare il GANTT di progetto dettagliato delle fasi intermedie;

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 9 di 45
---	--	-----------------------------------

- controllare lo stato di avanzamento del progetto;
- approvare i deliverable consegnati dal CSI;
- effettuare i test funzionali;
- segnalare tempestivamente ogni variazione al piano che possa pregiudicare il rispetto dei tempi di realizzazione delle varie attività;
- coordinare i rapporti con altri fornitori dell'Amministrazione nei confronti dei quali occorre gestire rapporti di interscambio informativo.

2.3.5. Impegni del CSI Piemonte

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

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

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

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

2.3.6. Piano dei rischi

N.	1
Descrizione Rischio	Integrazione puntuale con oggetti e differenti tecnologie, già in uso all'Ente
Categoria	Tecnico
Descrizione Impatto	Ritardo di progetto derivante da integrazione con sistemi terzi
Probabilità	Bassa
Impatto	Medio
Azioni preventive	Accurata progettazione di dettaglio e condivisione
Azioni contingenza in	Definizione di possibile soluzione temporanea
N.	2

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 10 di 45
---	--	------------------------------------

Descrizione Rischio	Riconoscimento tardivo di esigenze o casi non contemplati nelle precedenti attività di valutazione, assesment o progettualità riferibili al CzRM
Categoria	Organizzativo
Descrizione Impatto	Alcuni utenti o funzioni potrebbero non essere completamente soddisfatti
Probabilità	Bassa
Impatto	Medio
Azioni preventive	Anticipare la definizione del perimetro di attività
Azioni contingenza in	Esclusione di casistiche non chiare o con occorrenze basse
N.	3
Descrizione Rischio	Resistenza al cambiamento
Categoria	Organizzativo
Descrizione Impatto	Personale non correttamente coinvolto e concentrato sull'operatività attuale e restio ad abbandonare le vecchie metodologie e i vecchi strumenti
Probabilità	Media
Impatto	Alto
Azioni preventive	Coinvolgere i “key expert” per veicolare il nuovo strumento facendo percepire il valore e l'utilità attraverso esempi di utilizzo quotidiano al restante personale; veicolare, all'intera base utenti attraverso azioni di comunicazione, l'importanza del progetto e del cambiamento in atto.
Azioni contingenza in	Coinvolgimento di tutta la base utenti con azioni mirate di formazione e comunicazioni ad hoc
N.	4
Descrizione Rischio	Problemi di performance - Sistema complesso caratterizzato da molti punti di relazione e collegamento
Categoria	Tecnico
Descrizione Impatto	Rallentamenti ed errori durante l'utilizzo
Probabilità	Bassa
Impatto	Alto
Azioni preventive	Esecuzione di test mirati su alcune funzionalità critiche

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 11 di 45
---	--	------------------------------------

Azioni contingenza	in	Supporto in loco e predisposizione di un team di servizio ed assistenza
N.		5
Descrizione Rischio		Ritardo nell'assunzione di decisioni chiave - Tempi di risposta non rispettati
Categoria		Organizzativo
Descrizione Impatto		Ritardo di progetto con possibili ripercussioni economiche
Probabilità		Bassa
Impatto		Medio
Azioni preventive		Portare all'attenzione della cabina di regia il problema o caso
Azioni contingenza	in	Definizione di possibile soluzione temporanea
N.		6
Descrizione Rischio		Mancato funzionamento / rallentamenti della piattaforma Azure - Impossibilità di controllare e/o prevedere i servizi e le attività contrattualizzate e garantite da e con fornitore terzo
Categoria		Tecnico
Descrizione Impatto		Rallentamenti ed errori durante l'utilizzo
Probabilità		Bassa
Impatto		Alto
Azioni preventive		Adeguate garanzie contrattuali con Microsoft a cura di Città di Torino – trasparenza sui limiti di responsabilità attuale offerta
Azioni contingenza	in	Condividere limiti ed accordi utili alla soluzione

3. SOLUZIONE INTRAPRESA E MOTIVAZIONE

3.1. Motivazioni della soluzione intrapresa

La presente Proposta Tecnico-Economica si concentra sulla **Fase 3** del progetto complessivo di introduzione di un sistema CRM (Customer Relationship Management) per la gestione della relazione con il cittadino e si riferisce, in particolare, alla predisposizione del profilo del cittadino, a fianco del contatto e all'adozione dello strumento per ulteriori nuovi ambiti e domini.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 12 di 45
---	---	---

L'obiettivo dell'iniziativa progettuale è quello di migliorare l'esperienza di relazione e di contatto tra il personale dell'Ente e i cittadini, nonché le imprese, attraverso l'introduzione di strumenti digitali evoluti, integrati e trasversali.

Il progetto prevede una programmazione temporale articolata, che dovrà necessariamente tenere conto di specifici vincoli organizzativi, in particolare dei periodi non idonei allo svolgimento di attività di:

- analisi dei processi,
- formazione del personale,
- rilascio in esercizio del sistema (Go-live),

qualora tali attività coinvolgano direttamente il personale operativo dei servizi interessati.

L'adozione di un sistema trasversale come il CRM all'interno di un Ente complesso e strutturato quale il Comune di Torino richiede una conoscenza approfondita dell'organizzazione, dei modelli operativi e dei processi sottesi ed in alcuni casi potrà rendersi necessaria una personalizzazione del prodotto, per rispondere alle peculiarità operative e normative di un ente pubblico.

Tale evoluzione sarà supportata dall'integrazione con applicativi verticali già in uso, dai quali sarà possibile:

- acquisire informazioni specifiche,
- trasmettere contenuti informativi e di servizio al cittadino in modo coerente, puntuale e tracciabile.

3.2. Impatto sui principali driver di innovazione

La Città di Torino otterrà un sistema che consenta di organizzare e gestire efficacemente la relazione con il cittadino collegata al portale dei servizi.

3.3. Impatto sull'infrastruttura esistente

NA

3.4. Impatto sul parco applicativo esistente e dismissioni

L'introduzione di questo nuovo sistema nella **Fase 2** ha comportato la necessità di applicare alcune configurazioni o aggiornamenti su applicativi con cui si interfaccia quali: Cosmo, Moon e il Portale del Cittadino mentre prosegue la graduale sostituzione dell'applicativo OTRS ove non più utile.

3.5. Vincoli, criticità ed opportunità

Vincoli:

Per la corretta implementazione dell'applicativo ed il raggiungimento di una **reale adozione** dello stesso è assolutamente necessaria la **partecipazione** ed il **coinvolgimento attivo** di personale indicato come **key expert** per ogni gruppo. Queste persone indicate dall'Ente devono avere il compito e la **capacità di trasmettere** ai colleghi il fine dell'adozione di un sistema CRM e farsi parte attiva attraverso **l'esempio e l'utilizzo pratico**.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 13 di 45
---	---	---

È altrettanto importante il coinvolgimento degli **sponsor di progetto** che dovranno farsi carico, oltre al normale ruolo decisionale, di **supportare l'adozione** dei nuovi strumenti e processi attraverso azioni che comunichino gli obiettivi non immediatamente identificabili che l'Ente si è posto.

Criticità:

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

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

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

Opportunità:

La condivisione dei contatti avvenuti tra il Cittadino e l'Ente all'interno di un'unica piattaforma migliorerà l'efficienza degli operatori e la percezione delle competenze. La centralità delle informazioni permetterà di conoscere meglio il "cittadino" e le sue esigenze.

3.6. Modalità di funzionamento del servizio

Le modalità di assistenza e servizio sono state elaborate ed approvate in una precedente offerta tecnico economica di sviluppo "Configurazione ed integrazione CzRM per Centralino, Call Center e Servizio PIÙ (Punto Informativo Unificato)". Ogni qual volta, all'interno del perimetro della seguente offerta, emergessero necessità o incoerenze saranno analizzate ed aggiornate secondo i risultati ottenuti.

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.

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.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 14 di 45
---	---	---

Il data model dell'applicazione CzRM è stato definito ed approvato in fase di prototipazione e successiva implementazione della soluzione. Il data model si applica in egual misura per l'intera soluzione adottata dall'Ente e non presenta differenze salienti per ogni attività/fornitura di onboarding, se non per il periodo di ritenzione dei dati, caratteristica specifica di ogni servizio.

Descrizione del trattamento: servizi di customer service desk

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: cittadini del Comune di Torino

Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici e di contatto

Finalità del trattamento: i dati sono trattati per rispondere alle richieste/istanze del cittadino

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: il tempo di conservazione dovrà essere comunicato dal referente dei Sistemi Informativi in accordo con i responsabili dei singoli servizi.

Tempo di conservazione dei log di accesso: il tempo di conservazione dovrà essere comunicato dal referente dei Sistemi Informativi in accordo con i responsabili dei singoli servizi.

Durata del trattamento: i dati saranno accessibili per tutta la durata della conservazione, permettendo l'esecuzione dei servizi offerti e/o richiesti.

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

- EY Advisory Spa per progettazione e sviluppo

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

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 15 di 45
---	--	------------------------------------

mediante gli audit previsti nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dal CSI Piemonte (sistemi di gestione della qualità, sicurezza delle informazioni, continuità operativa, ecc).

Misure di sicurezza organizzative adottate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
Formazione e sensibilizzazione 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:

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 16 di 45
---	--	------------------------------------

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

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 17 di 45
---	---	---

Misura	Descrizione/Esempi
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 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	È 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
audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 18 di 45
---	--	------------------------------------

Abilitazioni puntuali accessi DB	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca (es. mediante utilizzo di proxy SQL)
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,)
Pseudonimizzazione	Sono adottate tecniche che garantiscono la non attribuzione di un dato a una persona identificata o identificabile ma consentono di identificare in un secondo momento i dati anche in maniera indiretta o da remoto (es conservando separatamente le informazioni che permettono di associare la persona al dato)
Cifratura del dato	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
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.
Backup cifrati	Sono utilizzati sistemi per la cifratura dei backup
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB
Disaster Recovery	Sono adottate procedure per garantire il DR
Business continuity	Sono adottate procedure per garantire la BC

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 19 di 45
---	--	------------------------------------

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

Si riportano di seguito le descrizioni delle singole forniture previste

4.1. Fornitura 1 – Realizzazione di nuove componenti per recupero segnatura

Al fine di consentire un utilizzo efficace degli strumenti di comunicazione introdotti sul CzRM saranno realizzati nuovi servizi collegati alla protocollazione, archiviazione e invio di e-mail PEC.

Sul CzRM è stata effettuata una integrazione CUSTOM che permette di veicolare messaggi sottoforma di e-mail PEC attraverso l'integrazione con sistemi esterni; l'obiettivo di questa fornitura è la ricezione, memorizzazione e visualizzazione delle informazioni riguardanti le notifiche PEC inviate attraverso i servizi di protocollazione ed archiviazione all'interno dell'interfaccia del CzRM.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario personalizzare l'interfaccia standard del CzRM e realizzare la catena di integrazioni che permettano alle informazioni di giungere fino ad essa.

La fornitura dovrà quindi comprendere l'analisi del requisito esposto dalla Città con le possibili eccezioni non ancora identificate ed in seguito all'accettazione dello scenario proposto, la realizzazione dei nuovi servizi Stardas e l'aggiornamento delle interfacce e dei processi già in utilizzo attualmente.

4.1.1. Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3.

4.1.2. Timing di durata

Cfr. Par. 7

4.1.3. Deliverable: milestone del progetto

Al termine delle attività di analisi saranno prodotti i seguenti deliverable documentali:

- Documento di analisi della soluzione con scenari di utilizzo [ipotesi di consegna 24/07/2026]
- Implementazione della proposta attraverso aggiornamento e realizzazione nuove componenti [ipotesi di consegna 15/10/2026]

4.1.4. Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 1 – Realizzazione di nuove componenti per recupero segnatura	Sviluppo	40.108,25 €
TOTALE		40.108,25 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 20 di 45
---	--	------------------------------------

4.1.4.1. Composizione dei costi della fornitura

Elementi di costo	Importo preventivato
Figure Professionali	40.108,25 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	40.108,25 €

4.1.4.2. Dettaglio Figure professionali

Servizio	Figura Professionale	N° gg/u previsti	Tariffa Professionale	Importo Preventivato
Fornitura 1 – Realizzazione di nuove componenti per recupero segnatura	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	215	186,55 €	40.108,25 €
TOTALE impegno				40.108,25 €

4.1.4.3. Dettaglio Acquisti

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le

Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino

4.2. Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi

La fornitura “**Evoluzione del Profilo 360° del Cittadino**” ha l'obiettivo di definire il percorso evolutivo necessario per rendere il CRM della Città di Torino il punto centrale di raccolta, consultazione e valorizzazione delle informazioni relative ai cittadini, abilitando una visione unificata e integrata delle relazioni tra Ente e cittadino.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 21 di 45
---	---	---

L'intervento prevede un'attività di assessment funzionale e architetture finalizzata a identificare le fonti informative rilevanti, analizzare i sistemi applicativi esistenti e definire il modello target di integrazione dei dati. Attraverso l'analisi dei processi e delle basi dati disponibili, saranno individuate le informazioni chiave da rendere disponibili nel CRM, verificandone disponibilità, qualità e modalità di aggiornamento.

La fornitura consentirà di progettare un **Profilo 360° del Cittadino**, in grado di consolidare dati provenienti da differenti domini applicativi e di supportare gli operatori dell'Ente nella gestione delle richieste, nel miglioramento dei servizi e nell'attivazione di comunicazioni proattive e personalizzate.

Al termine dell'attività saranno prodotti gli artefatti necessari per indirizzare le successive fasi realizzative, inclusi il catalogo delle informazioni prioritarie, la mappatura dei flussi informativi e la roadmap di evoluzione. Il risultato atteso è la definizione di una soluzione scalabile e sostenibile che permetta alla Città di valorizzare il proprio patrimonio informativo e di migliorare l'efficacia dei servizi digitali rivolti ai cittadini.

4.2.1. Obiettivo della fornitura

Supportare la Città di Torino nell'evoluzione del modello di gestione del cittadino attraverso la definizione del **Profilo 360°**, identificando le informazioni rilevanti provenienti dai sistemi dell'Ente e progettando le integrazioni necessarie per rendere il CRM il punto centrale di accesso e gestione dei dati del cittadino.

4.2.2. Ambito di intervento

L'attività prevede l'analisi dell'ecosistema applicativo esistente, la valutazione delle fonti dati disponibili e la definizione dei target finalizzati all'alimentazione del CRM con informazioni aggiornate e utili all'attivazione di servizi e comunicazioni proattive.

4.2.3. Attività previste

1. Analisi dello scenario As-Is:
 - Analisi dell'architettura applicativa e dei sistemi informativi della Città.
 - Identificazione delle banche dati e degli applicativi contenenti informazioni utili alla costruzione del profilo cittadino.
2. Mappatura dei flussi informativi esistenti e delle modalità di aggiornamento dei dati:
 - Assessment delle fonti dati
 - Verifica della disponibilità dei dati all'interno del Data Warehouse e/o dei sistemi sorgente.
 - Analisi della completezza e frequenza di aggiornamento delle informazioni.
 - Individuazione dei dati prioritari da importare o visualizzare nel CRM.
3. Definizione del modello informativo del Profilo 360°:
 - Identificazione e classificazione degli attributi del cittadino rilevanti per i processi di relazione.
 - Prioritizzazione dei campi informativi sulla base del valore per il business e per i servizi al cittadino.
 - Definizione delle logiche di aggregazione, visualizzazione e fruizione delle informazioni.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 22 di 45
---	--	------------------------------------

4. Disegno dell'architettura Target:

- Definizione dell'architettura applicativa e dati di riferimento.
- Identificazione dei flussi di integrazione tra CRM, Data Warehouse e sistemi sorgente.
- Definizione delle modalità di scambio dati, sincronizzazione e aggiornamento delle informazioni.
- Identificazione di eventuali evoluzioni necessarie sui sistemi coinvolti.

4.2.4. Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3.

4.2.5. Timing di durata

Cfr. Par. 7

4.2.6. Deliverable: milestone del progetto

Al termine delle attività di analisi saranno prodotti i seguenti deliverable documentali:

- Documento di Assessment As-Is, analisi dei sistemi sorgente, delle fonti dati e dei flussi esistenti [ipotesi di consegna 24/07/2026]
- Catalogo dati Profilo 360°, elenco strutturato dei dati identificati e relativa priorità [ipotesi di consegna 24/07/2026]
- Matrice Applicazioni-Dati, mappatura tra sistemi sorgente, dati disponibili e utilizzo nel CRM [ipotesi di consegna 10/09/2026]
- Roadmap di implementazione, piano degli interventi e delle successive fasi progettuali [ipotesi di consegna 30/09/2026]

4.2.7. Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi	Sviluppo	118.272,70 €
TOTALE		118.272,70 €

4.2.7.1. Composizione dei costi della fornitura

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato</i>
Figure Professionali	118.272,70 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	118.272,70 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 23 di 45
---	--	------------------------------------

4.2.7.2. Dettaglio Figure professionali

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato</i>
Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	634	186,55 €	118.272,70 €
TOTALE impegno				118.272,70 €

4.2.7.3. Dettaglio Acquisti

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le

Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 24 di 45
---	---	---

4.3. Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino – sviluppo

La presente fornitura ha per oggetto l'implementazione degli interventi stabiliti nella precedente fornitura **“Evoluzione del Profilo 360° del Cittadino”** necessari per rendere il sistema CzRM la piattaforma centrale di gestione delle informazioni relative al cittadino, con l'obiettivo di costituire il punto unico di consultazione dei dati (single source of truth) e di supportare processi di comunicazione proattiva e gestione integrata delle richieste provenienti dai diversi servizi dell'Amministrazione.

L'intervento prevede inoltre la definizione del modello operativo e architetturale necessario alla raccolta, all'integrazione e alla valorizzazione delle informazioni disponibili presso i sistemi sorgente dell'Ente, garantendo una visione unificata e aggiornata del cittadino all'interno del CzRM.

4.3.1. Obiettivo della fornitura

L'intervento ha l'obiettivo di evolvere il sistema CzRM affinché diventi il repository centrale (single source of truth) delle informazioni relative al cittadino, consentendo la consultazione ed utilizzo integrato delle informazioni provenienti da sistemi eterogenei e l'attivazione di processi di comunicazione proattiva e gestione delle richieste.

4.3.2. Attività previste

La fornitura comprende:

1. Sviluppo integrazioni:
 - Realizzazione di n. 3 flussi di integrazione tra i sistemi sorgente e il CzRM.
 - Implementazione delle logiche di importazione e/o visualizzazione dei dati.
2. Testing:
 - Esecuzione degli Integration Test.
 - Supporto all'esecuzione degli User Acceptance Test (UAT).
 - Gestione delle eventuali anomalie emerse durante i collaudi.
3. Redazione della documentazione di progetto

4.3.3. Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3.

4.3.4. Timing di durata

Cfr. Par. 7

1.1.1 Deliverable: milestone del progetto

Al termine delle attività di analisi saranno prodotti i seguenti deliverable documentali:

- Documento di Analisi Funzionale e Tecnica [ipotesi di consegna 28/10/2026]
- Flussi di integrazione sviluppati e configurati [ipotesi di consegna 18/12/2026]

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 25 di 45
---	--	------------------------------------

- Evidenze di Integration Test [ipotesi di consegna 18/12/2026]
- Supporto e verbale di esecuzione UAT [ipotesi di consegna 18/12/2026]
- Messa in esercizio [18/12/2026]
- Manuale Utente [ipotesi di consegna 18/12/2026]
- Documentazione tecnica di installazione e manutenzione [ipotesi di consegna 18/12/2026]

4.3.5. Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino - sviluppo	Sviluppo	175.170,45 €
TOTALE		175.170,45 €

4.3.5.1. Composizione dei costi della fornitura

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato</i>
Figure Professionali	175.170,45 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	175.170,45 €

4.3.5.2. Dettaglio Figure professionali

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato</i>
Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino - sviluppo	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	939	186,55 €	175.170,45 €
TOTALE impegno				175.170,45 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 26 di 45
---	---	---

4.3.5.3. Dettaglio Acquisti

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le

Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino.

4.4. Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi

La presente fornitura ha l'obiettivo di supportare la Città nella definizione di un modello organico di gestione dei consensi e delle preferenze del cittadino, finalizzato all'attivazione e alla gestione di comunicazioni proattive in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

4.4.1. Obiettivo della fornitura

Definire **il modello organizzativo, funzionale e di governance** per la raccolta, gestione, aggiornamento e utilizzo **dei consensi** relativi al trattamento dei dati personali del cittadino, garantendo conformità normativa e una gestione centralizzata delle preferenze. Inoltre, si definirà il modello di gestione delle comunicazioni specificando la tipologia delle comunicazioni, i soggetti responsabili dell'invio ed i canali di comunicazione coinvolti.

Il primo obiettivo costituisce il prerequisito architetturale, normativo e organizzativo per il secondo.

4.4.2. Attività previste

La fornitura prevede la definizione di una strategia integrata per la gestione dei consensi e delle comunicazioni proattive, attraverso la mappatura delle tipologie di comunicazione e dei relativi consensi necessari. Sulla base delle analisi effettuate sarà progettato il modello logico e organizzativo di gestione dei consensi, comprendente canali di raccolta, flussi informativi, responsabilità di governo del dato e un sistema centralizzato per la gestione delle preferenze dei cittadini. Saranno inoltre definiti i processi di acquisizione, aggiornamento, rinnovo e revoca dei consensi, nonché le regole di utilizzo dei dati personali in funzione delle autorizzazioni raccolte. La fornitura includerà la definizione di un modello per la gestione delle comunicazioni proattive, individuando tipologie di comunicazione, ruoli responsabili e canali di contatto. A completamento dell'attività saranno identificate le prime iniziative per la raccolta dei consensi, gli eventuali adeguamenti privacy necessari e un business case finalizzato a valutare benefici, costi e impatti attesi del modello proposto.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 27 di 45
---	--	------------------------------------

4.4.3. *Responsabile della fornitura*

Cfr. Par.2.3.

4.4.4. *Timing di durata*

Cfr. Par. 7

4.4.5. *Deliverable: milestone del progetto*

Al termine delle attività di analisi saranno prodotti i seguenti deliverable documentali:

- Documento di Strategia per la Gestione dei Consensi e delle Comunicazioni Proattive [ipotesi di consegna 06/08/2026]
- Business Case e Piano di Implementazione ad alto livello [ipotesi di consegna 18/09/2026]
- Mappa dei Processi di Raccolta, Aggiornamento, Rinnovo e Revoca dei Consensi [ipotesi di consegna 30/09/2026]
- Matrice Consensi-Comunicazioni-Canali [ipotesi di consegna 30/09/2026]
- Modello Governance e Responsabilità [ipotesi di consegna 30/09/2026]
- Linee guida per l'adeguamento privacy e la raccolta dei consensi [ipotesi di consegna 30/09/2026]

4.4.6. *Costi della fornitura*

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi	Sviluppo	103.348,70 €
TOTALE		103.348,70 €

4.4.6.1. *Composizione dei costi della fornitura*

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato</i>
Figure Professionali	103.348,70 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	103.348,70 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 28 di 45
---	--	------------------------------------

4.4.6.2. *Dettaglio Figure professionali*

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato</i>
Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	554	186,55 €	103.348,70 €
TOTALE impegno				103.348,70 €

4.4.6.3. *Dettaglio Acquisti*

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le

Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino

4.5. Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo

4.5.1. *Obiettivo della fornitura*

Realizzazione e attivazione del modello di gestione centralizzata dei consensi del cittadino, finalizzato a garantire la conformità normativa, la tracciabilità delle autorizzazioni e l'abilitazione delle comunicazioni multicanale verso i cittadini.

4.5.2. *Attività previste*

La fornitura comprende:

- Analisi e progettazione del modello dati, con definizione delle tipologie di consenso e configurazione delle relative informazioni (stato, date di validità, storico delle modifiche e versioning delle informative).
- Configurazione della piattaforma, inclusa l'implementazione del Master Consensi e delle regole di gestione per validità, rinnovo, revoca, aggiornamento, controllo di coerenza e storicizzazione dei consensi.
- Integrazione applicativa tramite sviluppo di 2 interfacce con i sistemi dell'Ente, per garantire la sincronizzazione e l'allineamento near real-time dei dati di consenso tra CRM e sistemi sorgente.
- Configurazione dei canali di contatto (e-mail, SMS ed eventuali ulteriori canali), con associazione delle relative regole di utilizzo ai consensi acquisiti.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 29 di 45
---	--	------------------------------------

- Collaudo e avviamento, comprendenti test funzionali, supporto agli UAT, formazione degli amministratori, assistenza al go-live e supporto post-rilascio.

4.5.3. *Responsabile della fornitura*

Cfr. Par.2.3.

4.5.4. *Timing di durata*

Cfr. Par. 7

4.5.5. *Deliverable: milestone del progetto*

Al termine delle attività di analisi saranno prodotti i seguenti deliverable documentali:

- Modello consensi configurato [ipotesi di consegna 13/11/2026]
- Master Consensi attivo [ipotesi di consegna 13/11/2026]
- Flussi di integrazione implementati [ipotesi di consegna 13/11/2026]
- Documentazione tecnica e funzionale [ipotesi di consegna 13/11/2026]
- Verbale di collaudo e avvio in produzione [ipotesi di consegna 13/11/2026]

4.5.6. *Costi della fornitura*

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo	Sviluppo	223.300,35 €
TOTALE		223.300,35 €

4.5.6.1. *Composizione dei costi della fornitura*

Elementi di costo	Importo preventivato
Figure Professionali	223.300,35 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	223.300,35 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 30 di 45
---	--	------------------------------------

4.5.6.2. *Dettaglio Figure professionali*

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato</i>
Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	1197	186,55 €	223.300,35 €
<i>TOTALE impegno</i>				223.300,35 €

4.5.6.3. *Dettaglio Acquisto*

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le

Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino

4.6. Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo

La fornitura comprende la **configurazione e l'avviamento della piattaforma Customer Insights** per la gestione di comunicazioni proattive verso i cittadini, includendo la definizione delle regole di attivazione, l'attivazione dei canali di contatto e la realizzazione di una campagna pilota.

La fornitura sarà realizzabile in seguito all'attivazione da parte dell'Ente **del modulo Customer Insights** per l'esecuzione di campagne di comunicazione proattiva verso il cittadino, utilizzando quindi i dati disponibili sui sistemi dell'Ente e nel rispetto delle preferenze e dei consensi acquisiti.

4.6.1. *Obiettivo della fornitura*

L'obiettivo della fornitura è rendere operativa la piattaforma per le comunicazioni proattive verso i cittadini, garantendo supporto completo fino alla messa in esercizio e alla stabilizzazione della soluzione.

4.6.2. *Attività previste*

La fornitura comprende:

- Definizione delle regole di ingaggio, comprendente la configurazione dei criteri di attivazione delle comunicazioni e l'applicazione automatica dei controlli sui consensi validi.
- Configurazione della piattaforma Customer Insights, con attivazione dell'ambiente dedicato, impostazione delle funzionalità di segmentazione e targeting.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 31 di 45
---	--	------------------------------------

- Configurazione dei canali di comunicazione standard, con attivazione di e-mail, SMS e altri canali disponibili, gestione dei template e delle preferenze di contatto.
- Test, formazione e avviamento, comprendenti test funzionali e integrati, supporto agli utenti durante la User Acceptance Test (UAT) e formazione operativa.
- Realizzazione di una campagna pilota, attraverso il supporto alla definizione del caso d'uso, la configurazione, l'esecuzione, il monitoraggio e l'analisi preliminare dei risultati.

4.6.3. Responsabile della fornitura

Cfr. Par.2.3.

4.6.4. Timing di durata

Cfr. Par. 7

4.6.5. Deliverable: milestone del progetto

Al termine delle attività di analisi saranno prodotti i seguenti deliverable documentali:

- Modulo Customer Insights configurato [ipotesi di consegna 09/12/2026]
- Regole di comunicazione e segmentazione implementate [ipotesi di consegna 09/12/2026]
- Canali di comunicazione attivati [ipotesi di consegna 09/12/2026]
- Campagna pilota realizzata e avviata [ipotesi di consegna 09/12/2026]
- Documentazione operativa e report finale [ipotesi di consegna 09/12/2026]

4.6.6. Costi della fornitura

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo	Sviluppo	46.450,95 €
TOTALE		46.450,95 €

4.6.6.1. Composizione dei costi della fornitura

<i>Elementi di costo</i>	<i>Importo preventivato</i>
Figure Professionali	46.450,95 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	46.450,95 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 32 di 45
---	--	------------------------------------

4.6.6.2. Dettaglio Figure professionali

<i>Servizio</i>	<i>Figura Professionale</i>	<i>N° gg/u previsti</i>	<i>Tariffa Professionale</i>	<i>Importo Preventivato</i>
Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	249	186,55 €	46.450,95 €
TOTALE impegno				46.450,95 €

4.6.6.3. Dettaglio Acquisto

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le

Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 33 di 45
---	---	---

4.7. Fornitura 7 - Onboarding

Nella seconda parte di progetto – verrà avviata la fase di **onboarding operativo** sulla piattaforma CzRM, finalizzata a rendere il sistema pienamente configurato, testato e utilizzabile per gli operatori coinvolti; è stato quindi concordato di **avviare l'implementazione su due uffici**, per i quali sarà necessaria **un'analisi dei processi operativi** attualmente in essere e di quelli da gestire tramite il sistema.

Ad oggi, i domini e gli uffici **non sono ancora stati individuati**, saranno identificati con un processo di selezione che rispetti i requisiti di realizzazione nel perimetro economico e temporale della presente offerta, ma anche in base ai requisiti di valore strategico per l'Ente, nonché al numero di licenze attualmente disponibili per l'Ente.

Le indicazioni in merito, comprensive di perimetro specifico delle attività e piano di onboarding dovranno essere avallate dagli stakeholder e sponsor di progetto in sede di **Cabina di Regia entro il mese di agosto 2026**.

Qui di seguito sono articolate e descritte secondo una sequenza logica e progressiva le generiche attività utili all'**onboarding operativo** finora applicate con successo sulla piattaforma CzRM.

L'analisi dei **processi di dettaglio** riferiti ai due uffici scelti, comprenderà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la mappatura dei processi end-to-end (presa in carico, gestione, evasione e chiusura delle richieste);
- l'identificazione dei canali di ingresso delle segnalazioni e delle richieste dei cittadini;
- la definizione degli use case operativi e dei diversi scenari di gestione;
- l'analisi dei ruoli degli operatori e dei livelli di autorizzazione;
- l'individuazione delle esigenze di reportistica e monitoraggio.

Sulla base degli esiti dell'analisi saranno definite:

- le specifiche attività di configurazione della piattaforma CzRM;
- le personalizzazioni funzionali necessarie;
- i workflow operativi e i modelli di gestione da implementare;
- le eventuali integrazioni con sistemi esterni.

Tale fase costituisce un presupposto essenziale per garantire che gli operatori possano operare in modo efficiente, coerente e pienamente conforme ai processi definiti, assicurando una rapida adozione della piattaforma e un'elevata qualità del servizio verso il cittadino.

Sulla base dei requisiti emersi in fase di analisi, verrà effettuata la configurazione della piattaforma CzRM, comprensiva di:

- configurazione dei processi e dei workflow operativi;
- impostazione delle tipologie di richieste e segnalazioni;
- definizione degli stati di lavorazione e delle regole di transizione;

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 34 di 45
---	---	---

- configurazione dei ruoli, dei profili utente e dei livelli di autorizzazione;
- parametrizzazione delle funzionalità di tracciamento, escalation e chiusura delle pratiche.

La configurazione verrà effettuata garantendo la massima aderenza ai processi definiti nelle precedenti attività (CoreModel e DataModel) e nel rispetto delle linee guida operative dell'Ente.

Qualora previste, verranno realizzate le **configurazioni funzionali** e le **integrazioni applicative** già individuate nelle precedenti fasi progettuali, tra cui:

- configurazione dell'integrazione con sistemi esterni già utilizzati (es. **protocollo**);
- configurazione dei **canali** di ingresso (sportelli, portali, e-mail, MOON, ecc.);
- eventuale **migrazione** dei ticket attivi e ritenuti necessari dalla piattaforma OTRS al CzRM

Questa attività consente di garantire la continuità operativa e l'allineamento del sistema CzRM con l'ecosistema applicativo esistente.

Una volta completata la configurazione, verranno eseguite **attività di verifica e test (UAT)**, finalizzate a:

- validare il corretto funzionamento dei **workflow**;
- simulare i principali **use case operativi**;
- verificare l'**aderenza dei processi** implementati rispetto a quanto definito in fase di analisi;
- individuare e correggere eventuali **anomalie** o difformità.

I test, svolti in ambiente dedicato, coinvolgeranno **referenti dell'Ente** per la validazione funzionale dei processi.

Contestualmente alla fase di test, verranno proposte attività di formazione rivolte agli operatori, che comprenderanno:

- formazione sull'utilizzo della piattaforma CzRM;
- illustrazione dei processi operativi configurati;
- simulazioni pratiche di gestione delle richieste;

L'obiettivo è garantire una rapida adozione della piattaforma e l'autonomia operativa degli utenti finali.

A conclusione delle attività di configurazione, test e formazione, verrà pianificato e supportato l'avvio in esercizio del sistema, che includerà:

- messa in produzione dei processi configurati;
- supporto agli operatori nella fase iniziale di utilizzo;
- monitoraggio delle prime attività operative;
- gestione delle eventuali richieste di adeguamento minore.

Il periodo di supporto post-onboarding è finalizzato a:

- consolidare l'utilizzo della piattaforma;
- intercettare eventuali evoluzioni dei processi e della configurazione, da implementarsi successivamente.

Il supporto avrà una durata indicativa di **5 giorni**.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 35 di 45
---	--	------------------------------------

4.7.1. *Responsabile della fornitura*

Cfr. Par.2.3.

4.7.2. *Timing di durata*

Cfr. Par. 7

4.7.3. *Deliverable: milestone del progetto*

Attività e prodotti di consegna previsti per **ognuno dei due processi** di onboarding:

- Documento di Analisi dei Processi Attuali, contenente la descrizione dei flussi operativi, attori coinvolti, punti di interazione e strumenti utilizzati
- Documento di Progettazione dei Processi To-Be, contenente i processi futuri, comprensivo dei nuovi flussi operativi, ruoli e responsabilità e strumenti
- Documentazione di approfondimento e configurazione di dettaglio
- Materiale formativo, manualistica
- Video editing delle sessioni di formazione
- Test book per la validazione UAT
- Messa a disposizione dell'ambiente di produzione alla data di Go live
- Eventuale documentazione "issue log" descrittiva di problematiche e soluzioni intraprese nella fase di assistenza post Go live.

La Fornitura 7 – Onboarding, necessita di indicazioni da parte dell'Ente, di successivi approfondimenti e relative pianificazioni. Si può quindi ipotizzare che si possano effettuare le macro-consegne in queste date da concordare e validare:

primo onboarding [16/12/2026]

secondo onboarding [24/02/2027]

4.7.4. *Costi della fornitura*

<i>Fornitura</i>	<i>Servizio</i>	<i>Importo preventivato</i>
Fornitura 7 - Onboarding	Sviluppo	175.170,45 €
TOTALE		175.170,45 €

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 36 di 45
---	--	------------------------------------

4.7.4.1. Composizione dei costi della fornitura

Elementi di costo	Importo preventivato
Figure Professionali	175.170,45 €
Servizi a misura	0,00 €
Acquisti	0,00 €
TOTALE	175.170,45 €

4.7.4.2. Dettaglio Figure professionali

Servizio	Figura Professionale	N° gg/u previsti	Tariffa Professionale	Importo Preventivato
Fornitura 7 - Onboarding	Team mix & Progettazione Sviluppo (Web)	939	186,55 €	175.170,45 €
<i>TOTALE impegno</i>				175.170,45 €

4.7.4.3. Dettaglio Acquisto

Per la realizzazione del servizio è previsto un acquisto di una fornitura di figure professionali a corpo presso EY Advisory Spa, attraverso la Gara:

Acquisizione di servizi professionali mediante l'adesione all'Accordo Quadro “servizi applicativi in ottica cloud per le Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) ed. 3 – Lotto 1” (nel seguito “SAC3”) - Servizi applicativi per i siti della PA piemontese e per il CRM del Comune di Torino

5. GESTIONE DEL CHANGE MANAGEMENT

La gestione del **Change Management** e delle attività di **formazione** accompagna l'introduzione della piattaforma **CzRM** con l'obiettivo di favorire l'**adozione** consapevole del nuovo sistema, ridurre l'impatto sul personale coinvolto e garantire la piena continuità operativa dei processi.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 37 di 45
---	---	---

Il percorso di Change Management si basa su un approccio strutturato e **progressivo**, che prende avvio dall'analisi dei processi operativi e prosegue attraverso la loro traduzione in flussi e funzionalità applicative all'interno della piattaforma CzRM.

Le attività sono finalizzate a:

- accompagnare gli operatori nel passaggio al nuovo modello operativo;
- standardizzare le modalità di lavoro;
- supportare il cambiamento organizzativo attraverso strumenti, procedure e contenuti informativi dedicati (es. Knowledge Base).

La fase di validazione, tramite User Acceptance Test, consente agli utenti di verificare direttamente le funzionalità implementate, contribuendo a consolidare l'accettazione del cambiamento prima della messa in esercizio del sistema.

Training e formazione

La formazione rappresenta un elemento chiave del percorso di Change Management ed è progettata per essere pratica, mirata e fortemente orientata all'operatività quotidiana.

Sono previste:

- attività di **Training on the Job**, con sessioni formative focalizzate sull'utilizzo concreto della piattaforma CzRM, **formazione on-site**, erogata presso le sedi dell'Ente;
- organizzazione delle sessioni in **classi omogenee** per ruolo, competenze e ambito operativo, al fine di massimizzare l'efficacia dell'apprendimento;
- **pianificazione** condivisa con i referenti dell'Ente, per garantire la compatibilità con le esigenze operative.

Il percorso formativo è supportato da manuali operativi e materiale informativo dedicato, pensati per favorire un apprendimento progressivo, autonomo e duraturo anche dopo la conclusione delle sessioni di formazione.

Supporto post-avviamento

A completamento delle attività, è prevista una fase di **supporto post Go-Live**, con assistenza specialistica on-site e/o da remoto, dedicata ai processi e alle funzionalità implementate. Questo supporto consente di **consolidare il cambiamento**, rispondere tempestivamente alle esigenze degli operatori e garantire un utilizzo efficace e stabile della piattaforma nel periodo immediatamente successivo all'avvio.

Il software **CRM Microsoft Dynamics 365**, utilizzato per le forniture della presente offerta è **accessibile** secondo la dichiarazione rilasciata da Microsoft in seguito dell'acquisto da parte dell'Ente stesso.

6. DURATA E CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITA'

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

Attività	M 01	M 02	M 03	M 04	M 05	M 06	M 07	M 08	M 09
Fornitura 1 –Realizzazione di nuove componenti per recupero segnatura									
Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi									
Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino - sviluppo									
Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi									
Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo									
Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo									
Fornitura 7 - Onboarding									

Il cronoprogramma di cui sopra rappresenta un'indicazione di massima del periodo di azione e conseguente consegna di ogni singola fornitura.

Al kickoff, sarà consegnato il “Piano delle consegne” dettagliato, con indicate **forniture specifiche e date di consegna ipotizzate e previste**. Il Piano sarà uno strumento di analisi e **revisione continua** da parte del Team di Lavoro CSI ed Ente indicati nel paragrafo precedente, in modo da mettere in evidenza la velocità effettiva di esecuzione delle attività, avanzamenti e ritardi, possibili azioni correttive da applicarsi e se necessario, giungere a cambiamenti di requisiti e di perimetro.

L'attività di revisione del Piano ha il fine di definire, concordare e **formalizzare** le variazioni e dovrà essere svolta con cadenza almeno quindicinale.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 39 di 45
---	--	------------------------------------

7. PREVENTIVO ECONOMICO

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

Fornitura	Servizio	Valore Economico
Fornitura 1 – Realizzazione di nuove componenti per recupero segnatura	Sviluppo	40.108,25 €
Fornitura 2 – Evoluzione profilo 360 cittadino - analisi	Sviluppo	118.272,70 €
Fornitura 3 – Evoluzione profilo 360 cittadino - sviluppo	Sviluppo	175.170,45 €
Fornitura 4 – Definizione strategia comunicazione proattiva e raccolta consensi - analisi	Sviluppo	103.348,70 €
Fornitura 5 - Raccolta consensi - sviluppo	Sviluppo	223.300,35 €
Fornitura 6 – Attivazione modulo marketing - sviluppo	Sviluppo	46.450,95 €
Fornitura 7 - Onboarding	Sviluppo	175.170,45 €
TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)		881.821,85 €

Gli importi indicati sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.

7.1. Impatto sulla CTE in termini economici

Nel seguente prospetto viene riportata una stima dei costi di gestione previsti su base annuale indotti dalla realizzazione ed implementazione delle attività proposte con la presente PTE, nel caso in cui questi siano da prevedere in aggiunta rispetto all'attuale perimetro della gestione. Si precisa che tali costi sono qui stimati sulla base del Catalogo e listino in vigore alla data attuale ma che i costi effettivi saranno calcolati in base al listino in vigore nel periodo di riferimento.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 40 di 45
---	--	------------------------------------

Servizio IT	Importo
Conduzione applicativa – MAC - Servizi di Supporto (BPO, supporto di secondo livello, CUC)	48.950,00 €
Governance	0,00 €
Servizi di piattaforme applicative	0,00 €
Servizi infrastrutturali	0,00 €
Totale	48.950,00 €

8. PIANO FINANZIARIO

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

ANNO	2026	2027	2028
IMPORTO	706.651,40 €	175.170,45 €	0,00 €

9. 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.

9.1. 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.

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 41 di 45
---	---	---

9.2. 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.

9.3. Dichiarazione ai fini DUVRI

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

9.4. 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.

9.5. 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 del SAL da parte delle strutture interessate, e come da flussi finanziari previsti dall'Autorità di Gestione.
- Pagamento:** Entro i termini di legge vigenti, 30 gg data ricevimento fattura

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 42 di 45
---	---	---

10. 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:

- 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);

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 43 di 45
---	---	---

2) svolgere le attività di trattamento dati, soltanto su istruzione documentata del Titolare, salvo che lo richieda una norma di legge cui è soggetto il CSI Piemonte. In tal caso, il Consorzio informa il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto lo vieti per rilevanti motivi di interesse pubblico. Il Titolare può anche impartire istruzioni successive per tutta la durata del trattamento dei dati personali. Tali istruzioni sono sempre documentate;

3) informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, le istruzioni ricevute violino il GDPR o le disposizioni applicabili, nazionali o europee, relative alla protezione dei dati;

4) adottare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza dei dati personali e particolari adeguate alla/e tipologia/e di trattamento e condivise formalmente con il Titolare e dettagliate nell'offerta, per la protezione dalle violazioni di sicurezza che comportino accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati. Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, le Parti tengono debitamente conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per gli interessati. Le misure sono in ogni caso conformi alle indicazioni o best practices (es le linee guida AGID circa le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni", ecc).

5) redigere il registro delle attività di trattamento in conformità ai requisiti previsti all'art. 30 comma 2 del GDPR;

6) non trasferire tutti o alcuni dati personali trattati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, se non su istruzione del Titolare o previa autorizzazione dello stesso e fornendo in tale ultimo caso, indicazioni della base legale che legittima il trasferimento in conformità a quanto previsto nel capo V del GDPR;

7) in virtù della qualità del CSI Piemonte di ente strumentale per l'informatica della Pubblica Amministrazione e dell'autorizzazione generale del Titolare, a ricorrere ai sub-Responsabili presenti nella sezione "Trasparenza" del sito internet del CSI Piemonte, a cui sono affidate specifiche attività nel rispetto della disciplina sui contratti pubblici. Nel caso di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione dei sub-Responsabili, il Consorzio informa il Titolare in merito, mediante la presente offerta o una comunicazione scritta o l'aggiornamento del sito, al fine di dare l'opportunità allo stesso di opporsi in conformità all'art. 28 comma 2 del GDPR. Il CSI Piemonte si impegna a selezionare sub-responsabili tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano garanzie sufficienti in merito a trattamenti effettuati in applicazione della normativa pro tempore vigente e che garantiscano la tutela dei diritti degli interessati. Si impegna altresì a stipulare specifici contratti, o altri atti giuridici, in cui siano descritti analiticamente i loro compiti e imponga a tali soggetti di rispettare nella sostanza i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati personali derivanti dalle presenti clausole. Il CSI Piemonte rimane pienamente responsabile dell'adempimento degli obblighi dei sub-responsabili, notifica al Titolare qualunque loro inadempimento e si impegna a fornire, se richiesto, copia del contratto stipulato con il sub-responsabile e di ogni successiva modifica;

8) concedere l'accesso ai dati personali unicamente ai soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR nella misura strettamente necessaria per l'attuazione e la gestione delle attività oggetto dei trattamenti e a garantire che gli stessi si siano impegnati a rispettare gli obblighi

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 44 di 45
---	---	---

di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto la formazione necessaria e le istruzioni dettagliate finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;

9) tenendo conto delle informazioni a sua disposizione e delle istruzioni ricevute, dei limiti delle responsabilità previste dall'art. 28 per i Responsabili del trattamento, a coadiuvare ed assistere il Titolare nelle attività svolte per la conformità al Codice e al GDPR, ed in particolare a soddisfare i suoi obblighi di garantire:

- ✓ il rispetto dei principi di esattezza e aggiornamento dei dati;
- ✓ l'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. da 12 a 22 del GDPR, notificando prontamente al Titolare qualunque richiesta nel rispetto delle istruzioni e delle modalità di erogazione dei servizi dettagliati in offerta; il Responsabile non risponde alla richiesta a meno che sia stato autorizzato in tal senso dal Titolare;
- ✓ la redazione o l'aggiornamento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e/o la necessità di consultare preventivamente l'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali;

10) cooperare ed assistere il Titolare in caso di violazioni di dati personali nell'adempimento degli obblighi previsti dagli artt. 33 e 34 del GDPR, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Consorzio. In particolare, in caso di violazione di dati trattati dal CSI Piemonte, lo stesso notifica al Titolare senza ingiustificato ritardo dopo esserne venuto a conoscenza, le seguenti informazioni:

- ✓ una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
- ✓ i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;
- ✓ le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione, anche per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contiene le informazioni disponibili in quel momento, e le altre informazioni sono fornite successivamente, non appena disponibili, senza ingiustificato ritardo.

11) rispondere alle richieste di informazioni del Titolare e fornire tutte le informazioni e la documentazione necessaria al fine di dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Codice e dal GDPR consentendo, a intervalli ragionevoli, attività di ispezione, audit o riesame delle attività, anche in caso di inosservanza. A tal fine, il Titolare può tenere conto delle pertinenti certificazioni in possesso del CSI Piemonte e può scegliere di condurre l'attività di verifica autonomamente o incaricare un revisore indipendente. Le attività di verifica possono comprendere anche ispezioni nei locali o nelle strutture fisiche del Consorzio e, se del caso, sono effettuate con un preavviso ragionevole. Su richiesta, le Parti mettono a disposizione delle autorità competenti le informazioni di cui alla presente clausola, compresi i risultati di eventuali attività di verifica;

	CITTA' DI TORINO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding	Pag. 45 di 45
---	--	-------------------------------------

12) per quanto di competenza, prestare tutta la collaborazione necessaria a fronte di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità competenti (informando contestualmente il Titolare con la massima celerità);

13) in caso di contestazione di una violazione degli obblighi di cui sopra e su richiesta del Titolare, sospendere immediatamente il trattamento dei dati personali a cui tale contestazione si riferisce e ad informare prontamente il Titolare in merito al fatto di essere in grado o meno di rispettare tali obblighi, al fine di consentire al Titolare di intraprendere, entro un termine ragionevole, le misure necessarie, a tutela del trattamento dei dati;

14) sospendere il trattamento di dati personali nel caso in cui, dopo aver informato il Titolare che le sue istruzioni violano i principi previsti dal GDPR, lo stesso insista sul rispetto delle istruzioni;

15) al termine del trattamento o in ogni altro caso di cessazione del trattamento, restituire o cancellare i dati del Titolare sulla base della sua scelta formale, certificandone la cancellazione delle copie, fatto salvo il caso in cui una norma di legge non ne preveda la conservazione.



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification

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 “CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding” - 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 TO1.1.2.1E “Gestione della relazione cittadino - imprese” - C19B23000300006

Con riferimento alla PTE citata in oggetto da noi trasmessa in data 09/07/2026 con protocollo n. 13683, si osserva quanto segue.

La proposta attiene lo sviluppo di nuove funzionalità, inerenti il sistema CzRM della Città; la Città di Torino ha individuato nel software Microsoft Dynamics 365 la soluzione tecnologica più idonea per l'adozione di una piattaforma di CzRM – Citizen Relationship Management, finalizzata a migliorare e rafforzare la gestione della relazione tra l'Ente e gli utenti dei servizi.

La piattaforma di CzRM consente una gestione strutturata ed efficace delle interazioni con i cittadini, non solo ottimizzando i processi di relazione, ma anche permettendo la raccolta, l'organizzazione e l'analisi dei dati, con l'obiettivo di personalizzare e migliorare i servizi offerti, rendendoli sempre più aderenti alle specifiche esigenze dell'utenza.

L'introduzione di una piattaforma di CzRM all'interno di un sistema articolato come quello della Città di Torino richiede un insieme coordinato di attività volte, da un lato, a individuare la configurazione più efficace della soluzione, sfruttandone appieno le funzionalità, e dall'altro a garantirne una corretta integrazione con il sistema informativo dell'Ente.

La presente proposta attiene la Fase 3 del progetto complessivo riguardante la progettazione di dettaglio e integrazione con ulteriori ambiti e sistemi informativi di interesse per la Città.

Il sistema informativo di CzRM su cui tali attività insistono rappresenta quindi un asset rilevante e significativo sia dal punto di vista dimensionale che per le numerose applicazioni che ne deriveranno e la presente fase di lavoro da seguito alla precedenti due



fasi finanziate per precedenti PTE che hanno permesso di definire una soluzione localizzata al fine di gestire le peculiarità della Città.

Si evidenziano inoltre 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 renderebbero non economicamente vantaggiosa la scelta.

Il costo dei servizi offerti si compone totalmente 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, CORR 85/2026A
Rif. CSI: 1018450/00



Check list per la valutazione di congruità delle PTE

Indicatore di congruità: 90,38

Check list Efficienza e qualità del servizio			Settore Responsabile valutazione	Valori pesati	Valori PTE	Punti PTE	Applicabile?	Basso	Medio	Alto	Molto Alto
								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	8	100	SI	I tempi richiesti sono tali da rendere attuabile una acquisizione dei servizi dal mercato, con successivo apprendimento del contesto da parte dell'affidatario	I tempi richiesti non condizionano i processi produttivi o di approvvigionamento, a meno di ritardi dovuti a fattori esterni (dilazione dell'avvio attività, interventi normativi...). In caso di acquisizione dal mercato, i tempi necessari all'espletamento della procedura di gara sarebbero compatibili con gli obiettivi dell'Amministrazione	I tempi richiesti possono condizionare l'approvvigionamento di risorse produttive apposite per il progetto. Il processo produttivo generalmente non necessita di iterazioni rilevanti. I tempi di una procedura di gara sarebbero compatibili con gli obiettivi dell'Amministrazione se ridotti al minimo e senza fattori negativi esterni (ricorsi)	I tempi richiesti per la messa a disposizione dei risultati del progetto vincolano esplicitamente le possibilità di acquisizione di risorse produttive all'esterno o i processi di realizzazione. E' possibile che alcune fasi progettuali debbano essere iterate in funzione della parziale revisione dei requisiti. I tempi di una procedura di gara sarebbero incompatibili con gli obiettivi dell'Amministrazione
	Competenze richieste	Il progetto richiesto necessita di un elevato livello di conoscenza dell'organizzazione dell'Amministrazione e del sistema informativo? I tempi di apprendimento delle competenze non ancora possedute avrebbero un impatto significativo su tempi e costi del progetto?	Settore Sistemi Informativi	10	10	100	SI	La proposta progettuale può essere definita "a scaffale", ovvero i risultati prescindono dal contesto organizzativo e tecnologico dell'Amministrazione. Non sono presenti necessità di integrazione con altre componenti del sistema informativo	La proposta progettuale prescinde da aspetti organizzativi interni all'Ente. Per eventuali integrazioni con il sistema informativo dell'Ente è sufficiente una conoscenza documentale delle modalità di integrazione applicativa	La proposta progettuale presuppone la conoscenza degli aspetti organizzativi dell'Ente o delle integrazioni necessarie con il sistema informativo. Un team progettuale non in possesso delle conoscenze necessiterebbe di approfondimenti in tal senso con il committente in fase di analisi	La proposta progettuale caratterizza il progetto come fortemente personalizzato sulla specifica situazione dell'Ente, per gli aspetti organizzativi o per dipendenze con altre componenti del sistema informativo dell'Ente. Un team progettuale non a conoscenza dell'uno o dell'altro degli elementi necessiterebbe di un tempo significativo di apprendimento del contesto
	Continuità di gestione	I servizi di gestione successiva del sistema informativo proposto necessitano delle competenze acquisite o in possesso del team di sviluppo, sia dal punto di vista tecnologico (manutenzione correttiva e servizi sistemistici o di sicurezza), sia dal punto di vista del supporto all'utente (assistenza applicativa, supporto specialistico, elaborazione dati)? La proposta evidenzia tra i deliverables la redazione di documenti atti a facilitare la gestione successiva (manuale del servizio, manuale utente..)	Settore Sistemi Informativi	10	10	100	SI	La gestione sia informatica che verso l'utente non necessita di particolari conoscenze in possesso del team di sviluppo. La proposta non evidenzia la redazione di documentazione utile alla gestione del sistema e all'erogazione di servizi all'utente	La gestione del sistema, sia informatica che per i servizi all'utente, è facilitata dalle competenze richieste al team di sviluppo ma è affidata alla disponibilità della documentazione utile	Le conoscenze necessarie all'erogazione dei servizi corrispondono almeno in parte alle competenze richieste al team di sviluppo. La proposta progettuale garantisce la documentazione utile alla gestione informatica e sistemistica del sistema	E' auspicabile che la gestione venga effettuata da figure professionali che hanno collaborato al progetto di sviluppo (i servizi verso l'utente). La proposta progettuale evidenzia i documenti utili ai servizi di gestione
	Integrazione nel sistema informativo	Il sistema informativo risultante dal progetto presenta una elevata necessità di integrazione applicativa con altre componenti del sistema informativo dell'Amministrazione? Necessita ad esempio di integrazione con componenti "core" del sistema informativo (economico, del personale, archivistico..)?	Settore Sistemi Informativi	11	7,7	70	SI	Il progetto non richiede particolari integrazioni con altre componenti del sistema informativo (eccetto integrazioni con il sistema di identità digitale)	Il progetto non richiede integrazioni con componenti "core" del sistema informativo dell'Amministrazione, ma richiede integrazioni con componenti trasversali come ad esempio l'identità digitale o anagrafiche gestite dall'Amministrazione	Il progetto richiede alcune integrazioni (oltre all'identità digitale) con altre componenti del sistema informativo dell'Amministrazione o con sistemi informativi di altre Amministrazioni.	Il progetto richiede numerose integrazioni con altre componenti "core" del sistema informativo (archivio, bilancio, personale...) o con anagrafiche proprie dell'Amministrazione o con sistemi informativi di altre Amministrazioni.

Check list Efficienza e qualità del servizio			Settore Responsabile valutazione	Valori pesati	Valori PTE	Punti PTE	Applicabile?	Basso	Medio	Alto	Molto Alto
								10 punti	40 punti	70 punti	100 punti
Universalità e socialità	Monitoraggio/grado di misurabilità impatto sul tessuto socio-economico e sulla cittadinanza	Impatto sui cittadini e sulle imprese del territorio	Settore Sistemi Informativi	8	8	100	SI	Il progetto ha una valenza interna, quindi incide solo indirettamente al cittadino	Il progetto ha una valenza interna e parzialmente verso il cittadino	Il progetto fornisce alcune utility al cittadino	Il progetto ha una valenza rilevante per il cittadino, fornendo servizi fruibili on-line, in mobilità per interagire con l'Ente.
	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	5	100	SI	Il progetto non implementa soluzioni multi-canale e un uso in mobilità.	Il progetto implementa soluzioni multi-canale ma non un uso in mobilità.	Il progetto implementa soluzioni per un uso in mobilità ma non multi-canale.	Il progetto implementa soluzioni multi-canale e un uso in mobilità.
	Livello di riusabilità e capacità di diffusione su scala metropolitana	Il sistema viene realizzato nell'ottica di un suo potenziale riuso verso altri Enti.	Settore Sistemi Informativi	5	3,5	70	SI	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	13	0	0	NO	Per dimensioni, l'intervento evolutivo potrebbe essere affidato ad altro fornitore o potrebbe giustificare una sostituzione del sistema informativo gestionale. Tuttavia la proposta progettuale non esamina queste possibilità	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione percentuale significativa del sistema informativo gestionale esistente e la proposta progettuale non offre informazioni sull'opportunità di una eventuale sostituzione del sistema	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione non superiore al 20% del sistema informativo gestionale esistente	L'intervento evolutivo interviene su una dimensione 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	5	100	SI	L'importo della fornitura CONSIP deve essere <= 30% del totale della PTE	L'importo della fornitura CONSIP deve essere superiore al 30% e <= 40% del totale della PTE	L'importo della fornitura CONSIP deve essere superiore al 40% e <= 50% del totale della PTE	L'importo della fornitura CONSIP deve essere superiore al 50% del totale della PTE
	Economicità dei servizi professionali	Rispetto alle attività erogate tramite giornate professionali, è possibile fare riferimento a tariffari o benchmark di riferimento per attività analoghe (principalmente strumenti CONSIP)? La proposta progettuale risulta vantaggiosa dal punto di vista dei costi?	Settore Sistemi Informativi	13	13	100	SI	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura pari o superiore al 10%	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura compresa tra il 9,99% e il 5,00%	I costi delle attività risultano svantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura compresa tra il 4,99% e lo 0,01%.	I costi delle attività risultano vantaggiosi rispetto a quanto calcolabile con tariffari di riferimento in misura pari o inferiore.
	Economicità della produzione del software misurata in function point	Rispetto al software prodotto e misurabile in FP con misurazione IFPUG il costo del singolo Function Point, con riferimenti rilevati nell'AQ Consip Sviluppo Applicativi (classe di progetto gestionale: ciclo completo) nel benchmark 2016, risulta vantaggioso dal punto di vista economico? Il costo medio del FP AQ Consip è di 210,69 Euro. Il costo massimo del FP per la PA rilevato in sede di benchmark è quotato in 375,51 Euro. Oltre il valore massimo del benchmark la PTE viene dichiarata non congrua.	Settore Sistemi Informativi	9	0		NO	Il costo medio del FP è compreso tra 300,01 e 375,51 Euro.	Il costo medio del FP è compreso tra 300,00 e 260,01 Euro.	Il costo medio del FP è compreso tra 260,00 e 210,70 Euro.	Il costo medio del FP è pari o inferiore a Euro 210,69

			Settore Responsabile valutazione	Valori pesati	Valori PTE	Punti PTE	Applicabili?	Basso	Medio	Alto	Molto Alto
								10 punti	40 punti	70 punti	100 punti
Check list Efficienza e qualità del servizio											
	Rilevanza attività non acquisibili dal mercato	Il costo delle attività non acquisibili sul mercato sommato ai costi stimabili per la gestione della procedura di gara e di gestione del contratto sarebbe prevalente rispetto al costo delle attività acquisibili sul mercato?	Settore Sistemi Informativi	3	0,3	10	SI	La proposta progettuale non permette di individuare le attività non acquisibili dal mercato o comunque il loro costo, sommato ai costi stimabili per la gestione del contratto non sono significativi	La proposta progettuale evidenzia le attività non acquisibili dal mercato. Il costo di queste attività sommato ai costi stimabili per la gestione del contratto sono vantaggiosi rispetto al costo delle attività disponibili e non acquisite sul mercato in misura non superiore al 10%	La proposta progettuale evidenzia le attività non acquisibili dal mercato. Il costo di queste attività sommato ai costi stimabili per la gestione del contratto sono equivalenti al costo delle attività disponibili e non acquisite sul mercato	La proposta progettuale evidenzia le attività non acquisibili dal mercato. Il solo costo di queste attività è prevalente rispetto al costo delle attività disponibili e non acquisite sul mercato
TOTALE PUNTI CUMULABILI NELLA CHECKLIST				100	90,385						
SOMMA DEI PUNTEGGI MASSIMI APPLICABILI				78							

CONFRONTO FIGURE PROFESSIONALI CSI VS. MERCATO			RIF. LISTINO approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 ottobre 2025					
		Tariffa CSI 2026	Tariffa Mercato 2026	Delta tariffa	gg/uu	Totale Costi CSI	Totale Costi Mercato	Totale delta
	TOTALE COMPLESSIVO				-	-	-	-
Figura	Account Manager	540,32 €	594,77 €	-€ 54,45	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Addetto Servizi Tecnico logistici	237,19 €	261,09 €	-€ 23,90	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Business Analyst	248,00 €	273,00 €	-€ 25,00	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Business Information Manager	346,00 €	380,87 €	-€ 34,87	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Data Administrator	268,00 €	295,01 €	-€ 27,01	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Data Specialist	275,97 €	303,78 €	-€ 27,81	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Developer/Devops Expert	232,74 €	256,20 €	-€ 23,46	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Digital media specialist	197,72 €	217,65 €	-€ 19,93	0	€ -	€ -	€ -
Figura	GIS specialist	275,77 €	303,56 €	-€ 27,79	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Governance Specialist	373,95 €	411,64 €	-€ 37,69	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Project Manager	354,00 €	389,68 €	-€ 35,68	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Responsabile SI jr	523,73 €	576,51 €	-€ 52,78	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Responsabile SI sr	789,79 €	869,38 €	-€ 79,59	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Service Specialist	275,77 €	303,56 €	-€ 27,79	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Service Support	237,19 €	261,09 €	-€ 23,90	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Solution Designer	345,20 €	379,99 €	-€ 34,79	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Specialista Comunicazione	423,17 €	465,82 €	-€ 42,65	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Systems Administrator	248,00 €	273,00 €	-€ 25,00	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Systems Analyst	227,00 €	249,88 €	-€ 22,88	0	€ -	€ -	€ -
Figura	Systems Architect	310,00 €	341,25 €	-€ 31,25	0	€ -	€ -	€ -
Figura	UX Designer	221,00 €	243,27 €	-€ 22,27	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Account Management	592,44 €	652,15 €	-€ 59,71	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Architecture, Security, evoluzione dei sistemi	457,81 €	503,95 €	-€ 46,14	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Asset Management	439,36 €	483,64 €	-€ 44,28	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Compliance, certificate and GDPR	476,28 €	524,28 €	-€ 48,00	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Conduzione applicativa	184,57 €	203,17 €	-€ 18,60	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Demand Management	396,75 €	436,74 €	-€ 39,99	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Digital Campus	288,16 €	317,20 €	-€ 29,04	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Digital Innovation	416,38 €	458,34 €	-€ 41,96	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	MAC/MAM	177,58 €	195,48 €	-€ 17,90	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Performance e SLA Management	453,07 €	498,74 €	-€ 45,67	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Procurement	442,50 €	487,10 €	-€ 44,60	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Progettazione applicativa	262,00 €	288,41 €	-€ 26,41	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Progettazione infrastrutturale	386,50 €	425,45 €	-€ 38,95	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Program Management	421,42 €	463,89 €	-€ 42,47	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Revenue and Cost Management	453,58 €	499,30 €	-€ 45,72	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Servizi accessori	183,31 €	201,79 €	-€ 18,48	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Servizi complementari orientati al PMO	263,28 €	289,81 €	-€ 26,53	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Servizi complementari orientati al supporto tecnico	263,28 €	289,81 €	-€ 26,53	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT	202,41 €	222,81 €	-€ 20,40	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Supporto continuativo BPO	202,41 €	222,81 €	-€ 20,40	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Supporto di secondo livello	184,57 €	203,17 €	-€ 18,60	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Supporto in ambito Risk Management, Business Continuity	360,14 €	396,44 €	-€ 36,30	0	€ -	€ -	€ -
TEAM Mix	Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	186,55 €	205,35 €	-€ 18,80	4727	€ 881.821,85	€ 970.689,45	-€ 88.867,60

	Gare di riferimento			
Figura Professionale	Servizi Applicativi Cloud e PMO 3	Cybersecurity 2	PSN	Figura Professionale e-CF Agid
Responsabile SI senior	N/A	N/A	N/A	N/A
Responsabile SI junior	N/A	N/A	N/A	N/A
Account Manager	N/A	N/A	N/A	Account Manager
Specialista Comunicazione	N/A	N/A	N/A	N/A
Governance Specialist	N/A	N/A	N/A	N/A
Business Analyst	Business Analyst		Business Analyst	Business Analyst
Systems Analyst	Systems Analyst		Junior Security Analyst	Systems Analyst
Business Information Manager	Business Information Manager	Security Principal	Security Principal	Business Information Manager
Systems Architect	Cloud Application Architect	Senior Security Architect	Systems Architect - Cloud application architect	Systems Architect
Data Specialist	Data Scientist		Database Specialist and Administrator	Data Specialist
Data Administrator	Database Specialist and Administrator		Database Specialist and Administrator	Data Administrator
Developer / DevOps Expert	DevOps Expert		Devops expert	Developer, DevOps Expert
Digital Media Specialist	Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist			Digital Media Specialist
UX Designer	UX Designer		UX Designer	UX Designer
Project Manager	Project Manager	Security Principal	Project Manager	Project Manager
GIS Specialist	Esperto di Dominio			N/A
Solution Designer	ICT Consultant Senior		Product/Network/Technical Specialist	Solution Designer
Systems Administrator	System and network administrator		System and Network Administrator	Systems Administrator
Service Support	System and network administrator			Service Support
Service Specialist	Esperto di Dominio		Cloud Application Specialist	Service Specialist
Addetto Servizi Tecnico logistici	System and network administrator			N/A

Servizio	Team Risorse	Denominazione Servizio nella Gara Consip di rif.	Lotto	Gara	Note
Governance <i>trasversale</i>	Architecture, Security, evoluzione dei sistemi	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Procurement	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Compliance, certificate and GDPR	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Digital Innovation	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Revenue and Cost Management	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Performance e SLA Management	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Asset Management	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
Governance <i>diretta</i>	Account Management	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Demand Management	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
	Program Management	n.a.	n.a.	n.a.	peculiare
Supporto	Progettazione applicativa	PMO di programmi di digitalizzazione	L6.S1	Digital Trasformation 2	
	Progettazione infrastrutturale	Solution Design e Architecture	L.8	Cloud Enabling	
	Supporto continuativo BPO	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT	L.1	SAC 3	
	Supporto di secondo livello	Servizi Accessori – Gestione operativa	L.1	SAC 3	
	Supporto in ambito Risk Management, Business Continuity, Cybersecurity e CSIRT	Security	L.8	Cloud Enabling	
	Digital Campus	Progettazione della transizione digitale	L3.S2, L5.S1	Digital Trasformation 2	
Sviluppo	Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone	Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	L.1	SAC 3	
	Servizi accessori	Servizi Accessori - media vari serv. Acc.	L.1	SAC 3	
	Servizi complementari orientati al PMO	Project Management	L.2	SAC 3	Il TM è calcolato come media delle tariffe dei TM dei servizi indicati in quanto i servizi
		Supporto al Monitoraggio			
		Change Management			
		Demand Management			
	Servizi complementari orientati al supporto tecnico	Customer Satisfaction	L.2	SAC 3	
		Project Management			
		Supporto al Monitoraggio			
		Change Management			
	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT	Demand Management	L.1	SAC 3	
		Customer Satisfaction			
		Supporto Tecnico-Specialistico ICT			
Conduzione middleware – applicativa	MAC/MAM	Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia	L.1	SAC 3	
	Conduzione applicativa / Conduzione middleware applicativa	Servizi Accessori – Gestione operativa	L.1	SAC 3	
	Conduzione applicativa / Conduzione middleware applicativa	Servizi Accessori – Gestione operativa	L.1	SAC 3	

La congruità dei mix di risorse discende:

- Per i servizi di mercato, dal fatto che si è fatto riferimento direttamente al TM previsto per il servizio nelle gare di riferimento ed alla relativa tariffa; La tariffa giornaliera Enti Esenti è pari o inferiore alla tariffa della gara di riferimento al lordo dell’IVA.

- Per i servizi peculiari, dal fatto che la composizione del TM deriva dall’analisi delle serie storiche e la tariffa è calcolata sulla base delle percentuali delle figure professionali componenti il singolo team.

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

NOTA CONGRUITÀ: PTE CSI PIEMONTE - "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 ESTENSIONE DELLA RELAZIONE CITTADINO - IMPRESE - CUP C19B23000300006 - "CZRM – PROFILO 360° DEL CITTADINO, GESTIONE DEI CONSENSI, CAMPAGNE PROATTIVE E ONBOARDING" - CIG: BC5AAE5606 - AFFIDAMENTO IN HOUSE AL CSI PIEMONTE E IMPEGNO DI SPESA DI EURO € 881.821,85=(IVA ESENTA AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.).

In base a quanto previsto dall'attuale normativa ai sensi degli articoli 1, 2, 3 e 7 del D. Lgs. 36/2023, del 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;

Il Funzionario in E.Q. Nicolò Pace ha attivato il processo di verifica dell'offerta e la valutazione della congruità;

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

acquisita la PTE CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding del Csi Piemonte si è proceduto ad esaminare la coerenza dei servizi offerti col fabbisogno della Città di Torino in coerenza con la Strategia e il piano triennale per l'informatica dell'ente e il rispetto delle linee Guida Agid emesse per gli ambiti relativi a sicurezza, accessibilità, usabilità, interoperabilità e riuso;

è stata verificata l'eventuale presenza di servizi a riuso nel catalogo nazionale www.developers.italia.it o la disponibilità sul mercato di servizi che risultino confrontabili ai contenuti offerti in PTE, attraverso i siti pubblici della centrale di committenza nazionale (www.acquistinretepa.it) o locale (es. SCR Piemonte www.scr.piemonte.it);

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

il ricorso al partner tecnologico CSI Piemonte assicura un aumento dell'efficacia e dell'efficienza nello svolgimento delle attività che devono essere erogate in forma integrata; sulla base della interconnessione, granularità del perimetro e delle componenti del sistema complessivo, risulta evidente che attraverso l'attribuzione delle attività ad un unico centro di responsabilità e di presidio di processo, tecnologico e gestionale, viene garantita efficacia all'intervento e il rispetto dei vincoli temporali;

infine, il ricorso all'in-house favorisce la convergenza con il percorso di evoluzione dell'architettura del sistema informativo della Città di Torino e la valorizzazione delle piattaforme esistenti;

il Tavolo di coordinamento inter-enti per l'esercizio del controllo analogo congiunto su CSI Piemonte, a cui partecipa per la Città di Torino e per gli enti strumentali e società da esso controllati la dirigenza del Servizio Partecipazioni e della Divisione Sistemi Informativi, nell'adunanza dell'11/9/2025 ha eseguito l'istruttoria, valutando la bozza del Catalogo e Listino 2026 del CSI Piemonte e proponendo azioni migliorative da recepire nella versione presentata all'assemblea dei soci per l'approvazione;

verificata la proposta economica, formulata utilizzando le tariffe unitarie presenti nel Listino dei Servizi CSI Piemonte, già valutati congrui e approvati dall'assemblea dei soci;

si è proceduto a verificare i valori offerti confrontando, ove presenti, i valori con analoghi servizi di gare Consip, affinché i medesimi risultino uguali o inferiori; per gli acquisti dal mercato si è verificato che i medesimi siano ribaltati senza maggiorazioni;

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), prorogata con DD 8182 del 04/12/2025, fino al 31/12/2026, 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 CzRM – profilo 360° del cittadino, gestione dei consensi, campagne proattive e onboarding CIG BC5AAE5606, impegno di spesa di euro 881.821,85 = (IVA esente ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), il Funzionario in E.Q. Nicolò Pace ha applicato la check list applicativi stabilita dalla delibera per l'indicazione di giudizio qualitativo e quantitativo della proposta.

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI
DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI

Come si può rilevare dal processo di analisi e dalla check-list allegata, l'indicatore di congruità ha valore di 90,38 pertanto la PTE risulta congrua in quanto superiore a 80.

La Responsabile in E.Q.

Maria SINA