



CITTA' DI TORINO

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

ATTO N. DD 713

Torino, 06/02/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: CSI PIEMONTE - AFFIDAMENTO SERVIZI IN CONTINUITA' DI END POINT MANAGEMENT E DI REMOTIZZAZIONE - ANNO 2025 - PER EURO 2.227.501,76=(IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I) - IMPEGNO DI SPESA RESIDUALE DI EURO 1.825.317,24=(IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I) - N. CIG B5615C6702.

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

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

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

Dato atto che con DD n. 6661 del 04/11/2024 era stata impegnata in continuità con l'anno 2024 la somma di Euro 402.184,52= (IVA ESENTE AI SENSI DELL' ART.10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I), calcolata nella misura di 2/12 dell'affidamento 2024, per il servizio di "Servizi di End Point Management e remotizzazione" per i mesi "gennaio/febbraio 2025";

Dato atto che oggetto della presente Configurazione Tecnico Economica è l'erogazione nel corso del 2025 dei "Servizi di End Point Management e remotizzazione", come di seguito descritti:

Servizio	Dettaglio	Importo CTE 2025 (€)
Governance	Account management	42.569,94
Governance	Asset management	29.115,00
Governance	Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	45.308,16
Governance	Performance and SLA management	31.815,11
Governance	Procurement	73.567,81
Governance	Revenue and cost management	87.036,32
Supporto	Supporto continuativo (BPO)	18.610,71
Servizi infrastrutturali	Servizi di Endpoint Management	1.519.114,71
Servizi infrastrutturali	Servizi di Remotizzazione di mercato e peculiari	258.455,00
Servizi infrastrutturali	Progetti infrastrutturali	121.909,00
TOTALE		2.227.501,76

Vista la CTE pervenuta con prot CSI n. 611 del 13/01/2025 e Ns prot. n. 56 in data 14/01/2025 (All. 1), di euro 2.227.501,76=(IVA esente ai sensi dell'art.10, comma 2 del DPR 633/72 e smi);

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

Visto il nuovo “Catalogo e Listino dei servizi ” 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;

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

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

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

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

Occorre procedere, all' approvazione dell' impegno di spesa di competenza della Divisione Sistemi Informativi per complessivi Euro 1.825.317,24= (IVA esente ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), per la spesa relativa al servizio di "Servizi End Point Management e remotizzazione" - anno 2025, quota residuale che sconta le quote già impegnate con le DD n. 6661 del 04/11/2024.

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

Tutto ciò premesso,

LA P.O. CON DELEGA

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

DETERMINA

Per le motivazioni espresse in narrativa e qui integralmente richiamate:

1. di approvare l'affidamento diretto a favore del CSI Piemonte C.so Unione Sovietica, 216 – 10134 Torino – P. IVA 01995120019, in attuazione della Convenzione approvata con deliberazione del Consiglio Comunale dell'11 gennaio 2021 n. 2/2021 (mecc. 2020 02603/027) e sottoscritta in data 14/01/2021 (Rep.1/2021), ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.lvo 36/2023, per i "Servizi di End Point Management e remotizzazione" - Anno 2025, come descritto nella CTE trasmessa in data 13/01/2025 prot. CSI n. 611 e Ns prot. 56 del 14/01/2025, per euro complessivi 2.227.501,76= (All. 1);

2. di dare atto che si è proceduto ad applicare alla checklist (all. 2) i criteri stabiliti dalla deliberazione n.mecc. 2017-2219/27 e, a norma dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016, si attesta la congruità come da relazione sottoscritta (all. 3);
3. di impegnare la spesa residuale di Euro 1.825.317,24=(IVA esente ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e s.m.i.), che sconta le quote già impegnate con la DD n. 6661 del 04/11/2024 , con imputazione come da dettaglio economico finanziario;
4. di dare atto che:
 - ai sensi della circolare prot. n. 9649 del 26/11/2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
 - il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico (VIE);
 - il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente";
 - la presente determinazione è stata sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 147-bis TUEL e con la sottoscrizione si rilascia parere di regolarità tecnica favorevole;
 - il capitolo indicato nel dettaglio economico finanziario ha natura ricorrente;
 - l'esigibilità dell'obbligazione avverrà entro il 31/12/2025.
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 alla sottoscritta.

Dettaglio economico-finanziario

Si impegna la somma di Euro 1.825.317,24 con la seguente imputazione:

Importo	Anno Bilancio	Mission e	Programma	Titol o	Macro aggregato	Capitolo e articolo	Responsabile	Scadenza Obbligazion e
1.825.317,24	2025	01	08	1	03	026900008001	027	31/12/2025
<i>Descrizione capitolo e articolo</i>		SISTEMI INFORMATIVI - ACQUISTO DI SERVIZI - SERVIZI DI ENDPOINT MANAGEMENT ASSISTENZA PDL - settore 027						
Conto Finanziario n°		Descrizione Conto Finanziario						
U.1.03.02.19.009		Servizi per le postazioni di lavoro e relativa manutenzione						

LA P.O. CON DELEGA
Firmato digitalmente
Loredana Foli

Trasmissione via PEC
MP/mc

Egregio Signor
Ing. Stefano Moro
Dipartimento Servizi Interni
Divisione Sistemi

Gentile Signora
Loredana Foli
Dipartimento Servizi Interni
Divisione Sistemi

Città di Torino

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

Oggetto: Configurazione tecnico economica “Servizi di End Point Management e remotizzazione” Anno 2025

Gentilissimi,

in allegato alla presente si trasmette la Configurazione Tecnico Economica in relazione ai servizi in continuità di **End Point Management e remotizzazione** che saranno erogati nel corso dell'anno 2025 verso la Divisione Sistemi Informativi, predisposta in base al “Catalogo e Listino dei Servizi” in vigore per l'anno 2025, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di ottobre 2024.

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

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

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

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

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

CSI, 108.2, 4/2025A/CSI

RIF. CSI 1016451/00

Allegati: CTE “End Point Management e Servizi di remotizzazione Anno 2025”

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

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

ANNO 2025



CITTA' DI TORINO

INDICE

1	GENERALITÀ.....	3
2	Premessa	4
3	Valorizzazione dei servizi	4
4	Condizioni di fornitura	4
5	Sicurezza e protezione dei dati personalila	5
5.1	Gestione EPM.....	5
5.2	Servizi di remotizzazione.....	12
6	Segnalazioni e reclami	16
7	Modalità di erogazione dei servizi.....	16
8	Quadro economico riassuntivo	16
9	Caratteristiche dei servizi.....	17
9.1	Stato attuale e obiettivi della proposta	17
9.2	Beneficiario dei servizi	17
9.3	Soluzione tecnologica	17
9.4	Risorse, impegni, rischi	18
9.5	Modalità di funzionamento del servizio	20
9.6	Fonte di finanziamento	20
10	Descrizione dei servizi.....	20
10.1	Governance	20
10.2	Supporto.....	21
10.3	SERVIZI INFRASTRUTTURALI - servizi di end point management e Attività di manutenzione infrastrutturale	21
10.4	Servizi infrastrutturali – Servizi di remotizzazione per 750 Desktop	25
11	Aspetti amministrativi	27
12	Condizioni generali.....	27
13	ALLEGATO: DATA PROTECTION AGREEMENT	28

1 GENERALITÀ

Denominazione CTE

CTE End Point Management e servizi di remotizzazione – Anno 2025

Richiedente

Divisione Committente

Dipartimento Servizi Generali - Divisione sistemi informativi

Divisione Richiedente

Dipartimento Servizi Generali - Divisione sistemi informativi

Riferimenti della Città di Torino

Responsabile Divisione

Stefano Moro

Loredana Foli

Riferimenti del CSI-Piemonte

Referente cliente

Marco Perotto – Direzione Servizi per la P.A.

Referenti servizi CTE

Servizio IT/Piattaforma/Servizio Applicativo	Nome Cognome
Governance (Account Mng., Asset management, Digital Innovation, Performance and SLA management, Procurement, Revenue and cost management)	Marco Perotto
Servizi di supporto	
Supporto Continuativo (BPO)	Anna Lesina
Servizi infrastrutturali	
Servizi di Endpoint Management	Stefano Sermidi Flavio Piovesan
Servizi di Remotizzazione di mercato e peculiari	Marcello Cutrone
Attività di manutenzione infrastrutturale	Stefano Sermidi

DOCUMENTI E RIFERIMENTI

- “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA e relativi Allegati”, sottoscritta il 14.01.2021 Rep. 1/2021 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2020-02603/27 dell’11 gennaio 2021
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di ottobre 2024, a valere dal 1° gennaio 2025

2 Premessa

La presente proposta di CTE 2025 riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA in coerenza con la "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" e relativi Allegati, sottoscritta il 14.01.2021 Rep. 1/2021 approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2020-02603/27 dell'11 gennaio 2021.

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

3 Valorizzazione dei servizi

I Servizi valorizzati nel presente documento di CTE sono svolti in continuità nel corso dell'anno 2025.

Per i servizi oggetto della presente CTE si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti per l'applicazione del regime di esenzione IVA della Città vostro protocollo 00001382/2024 del 28/03/2024. Pertanto, i volumi ivi indicati rappresentano una stima delle attività previste e concordate con la Vostra Divisione, di conseguenza, la valorizzazione economica è da intendersi come preventivo di costo.

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

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

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

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

4 Condizioni di fornitura

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

5 Sicurezza e protezione dei dati personali

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

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

5.1 Gestione EPM

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

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

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 Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati
---	--

	personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli 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 con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
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)
audit log applicativi	n.a.
Abilitazioni puntuali accessi DB	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Backup cifrati	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	N. A.

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

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

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

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

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

Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche per ridurre al minimo la quantità dei dati acceduti. L'attività si limita alla riparazione e alla sostituzione di componenti HW.
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli 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 con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
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 (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento sul dispositivo oggetto di manutenzione
audit log applicativi	n.a.

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

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

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

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
---	--

	Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli 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 con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
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 (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)
audit log applicativi	n.a.
Abilitazioni puntuali accessi DB	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Backup cifrati	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	N. A.

- Nome del trattamento: **Servizi Peculiari di End-Point Management – Antivirus**
- Descrizione del trattamento: Servizio di protezione Antivirus e Anti-Malware
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Clienti/dipendenti di clienti, Convenzionati, collaboratori a vario titolo, Legali rappresentanti, componenti organi politico e dipendenti degli Enti Consorziati.
- Categorie di dati personali trattati: personali (Codice Fiscale - Username - Matricola - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione)
- Finalità del trattamento: *I dati sono trattati nell'ambito dell'erogazione del Servizio di Antivirus*

- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.
- Tempo di conservazione dei log di accesso: i log di accesso al data base hanno un tempo di ritenzione di 180 giorni.
- Durata del trattamento: per tutta la durata del contratto con l'Ente. I dati degli Enti cessati vengono mantenuti attivi per un tempo concordato con l'Ente, in considerazione dei termini di legge per l'assolvimento dei relativi obblighi normativi e successivamente vengono eliminati.

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 Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli 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 con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
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)
audit log applicativi	n.a.
Abilitazioni puntuali accessi DB	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

Backup cifrati	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	N. A.

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

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 Nel trattamento sono adottate le misure per ridurre la quantità di dati necessari in coerenza con le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico" - 14 giugno 2007 (G.U. 13 luglio 2007, n. 161)
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli 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 con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
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)
audit log applicativi	n.a.
Abilitazioni puntuali accessi DB	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Backup cifrati	Utilizzo di sistemi per la cifratura dei backup secondo policy aziendali
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	N. A.

5.2 Servizi di remotizzazione

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

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

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

Categorie di dati personali trattati: personali e particolari

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

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

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'articolo 12 "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

ES ITALIA s.p.a, DGS s.p.a, TELECOM s.p.a per System Management per Cloud e SF
DGS s.p.a, TELECOM s.p.a, ES ITALIA s.p.a per System Management per Cloud e SF

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

Misura	Descrizione/Esempi
Formazione e sensibilizzazione del personale	Sono eseguiti gli interventi formativi previsti nel piano di formazione in materia di protezione dei dati definito annualmente
Istruzioni per il trattamento	Sono fornite agli autorizzati le istruzioni dettagliate sul trattamento dei dati (regole da applicare, manuali di organizzazione del servizio, disciplinare per l'uso degli strumenti aziendali, ecc.)
Definizione di regole di archiviazione	Sono definiti la politica e i processi di gestione dell'archivio cartaceo che contiene dati personali (consegna dei documenti, archiviazione, consultazione, ecc.)
Definizione del modello organizzativo	Sono definite regole e responsabilità a livello aziendale in materia di sicurezza e privacy e a livello di ruoli e responsabilità del progetto o servizio (es. modello organizzativo di gestione della privacy, regolamento privacy, codice etico, manuale dei profili professionali) Sono definite processi, procedure e linee guida per la protezione dei dati personali (es. gestione del registro, gestione delle violazioni dei dati personali, gestione dei diritti degli interessati, gestione degli audit)
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:

Misura	Descrizione/Esempi
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

Misura	Descrizione/Esempi
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
Protezione perimetrale (firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione della rete (Next Generation Firewall) per delimitare il perimetro di sicurezza del Data Center
Protezione perimetrale di rete	Vengono utilizzati strumenti di protezione degli attacchi DDoS verso la rete del Data Center del Consorzio
Gestione Log accessi privilegiati (es. SIEM)	Si utilizzano strumenti per la gestione dei log dei sistemi gestiti dal CSI Piemonte (es. log dei server dei database, dei firewall, ecc.). I log generati vengono esaminati e correlati per rilevare e gestire eventi di 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
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
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
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,)
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.

6 Segnalazioni e reclami

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

7 Modalità di erogazione dei servizi

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

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

8 Quadro economico riassuntivo

Servizio	Dettaglio	Importo CTE 2025 (€)
Governance	Account management	42.569,94
Governance	Asset management	29.115,00
Governance	Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	45.308,16
Governance	Performance and SLA management	31.815,11
Governance	Procurement	73.567,81
Governance	Revenue and cost management	87.036,32
Supporto	Supporto continuativo (BPO)	18.610,71
Servizi infrastrutturali	Servizi di Endpoint Management	1.519.114,71
Servizi infrastrutturali	Servizi di Remotizzazione di mercato e peculiari	258.455,00
Servizi infrastrutturali	Progetti infrastrutturali	121.909,00
TOTALE		2.227.501,76

9 Caratteristiche dei servizi

9.1 Stato attuale e obiettivi della proposta

Oggetto della presente Configurazione Tecnico Economica è l'erogazione nel corso del 2025 dei servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro della Città di Torino e dei servizi di Remotizzazione, oltre che dei servizi correlati all'erogazione di questi, così come di seguito descritti.

9.2 Beneficiario dei servizi

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

9.3 Soluzione tecnologica

9.3.1 Architetture Servizi di remotizzazione

Per i servizi di remotizzazione l'architettura implementata comprende:

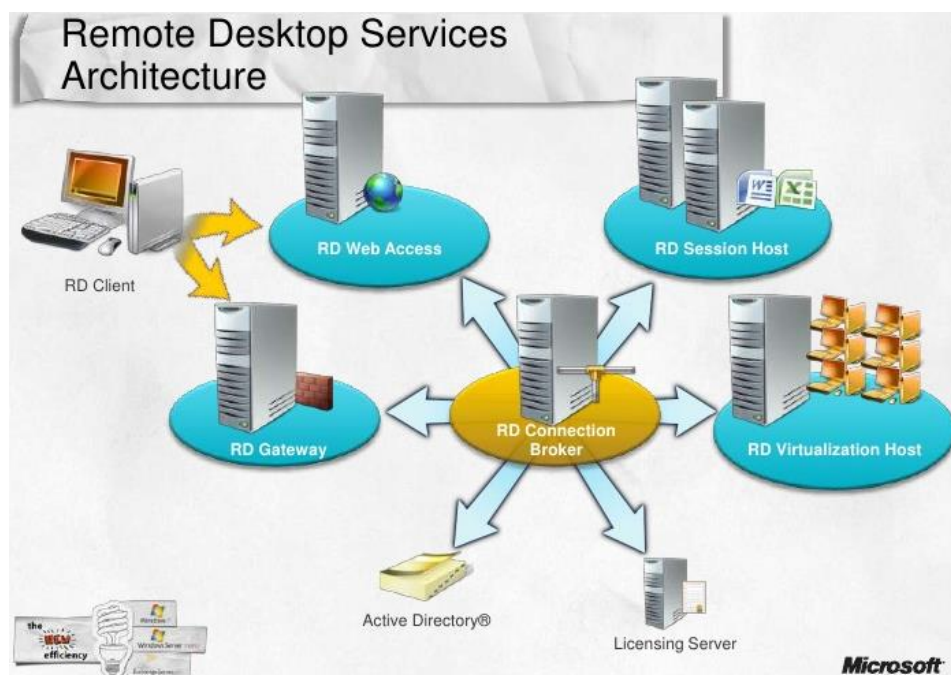
- RD Session Host. Il Session Host consente a un server di ospitare programmi basati su Windows o il desktop completo di Windows. Gli utenti possono connettersi a un Session Host per eseguire programmi, salvare file e utilizzare le risorse di rete disponibili in tale server.
- RD Web Access. Il Web Access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

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

Pertanto, saranno predisposti a livello fisico:

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

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



9.3.2 Tecnologie framework e standard individuati

Microsoft Hyper V e Terminal Server Microsoft.

9.4 Risorse, impegni, rischi

9.4.1 Team di lavoro CSI

Le attività si svolgeranno presso il CSI Piemonte.

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

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

9.4.2 Team di lavoro Città

Responsabile del progetto: Stefano Moro

Responsabile servizi: Loredana Foli

9.4.3 Impegni del Committente

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

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

9.4.4 Impegni del CSI Piemonte

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

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

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

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

9.4.5 Rischi di progetto specifici

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

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

9.5 Modalità di funzionamento del servizio

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

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

9.6 Fonte di finanziamento

Fondi della Città di Torino.

10 Descrizione dei servizi

10.1 Governance

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2025.

10.1.1 Preventivo economico e composizione dei costi

Servizi di Governance	Importo servizi a figura professionale (€)	Importo Acquisti (€)	Importo totale (€)
Account management	42.569,94		42.569,94
Asset management	26.560,00	2.555,00	29.115,00
Digital innovation	32.731,16	12.577,00	45.308,16
Performance and SLA management	29.463,11	2.352,00	31.815,11
Procurement	73.567,81		73.567,81
Revenue and cost management	87.036,32		87.036,32
TOTALE	291.928,34	17.484,00	309.412,34

10.1.2 Dettaglio Figure professionali

Si veda l'Allegato 1: CTE 2025 DSI SERVIZI DI EPM E REMOTIZZAZIONE - DETTAGLIO SERVIZI DI GOVERNANCE.

10.2 Supporto

Per la descrizione del Servizio di supporto BPO fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2025.

10.2.1 Preventivo economico e composizione dei costi

Servizi di Supporto	Importo servizi a figura professionale (€)	Importo Acquisti (€)	Importo totale (€)
Supporto continuativo (BPO)	18.610,71		18.610,71
TOTALE	18.610,71		18.610,71

10.2.2 Dettaglio Figure professionali

Si veda l'Allegato 2: CTE 2025 DSI SERVIZI DI EPM E REMOTIZZAZIONE - DETTAGLIO SERVIZI DI SUPPORTO.

10.3 SERVIZI INFRASTRUTTURALI - servizi di end point management e Attività di manutenzione infrastrutturale**10.3.1 Asset gestito**

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

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

Il servizio prevede la fruizione tramite il Service Desk (da quantificare nell'apposito servizio) attraverso canali di accesso dedicati, dell'assistenza di primo livello da remoto, il supporto delle piattaforme di registrazione delle chiamate e dell'Asset, esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio stesso; sono escluse attività di configurazione e gestione di postazioni di lavoro fornite/acquisite da enti esterni (ad esempio le postazioni CIE), per le quali eventuali interventi, se richiesti, saranno gestiti congiuntamente tra il personale di servizio del CSI-Piemonte ed il personale dei fornitori terzi della Città, ognuno per le componenti di propria responsabilità.

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

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

10.3.2 Deliverable

Perimetro dell'asset gestito.

10.3.3 Attività per ogni deliverable

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

Gestione EPM base

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

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

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

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

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

Manutenzione EPM

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

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

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

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

Imac

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

Le quattro voci rappresentano (in sequenza):

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

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

Service Desk

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

Orario: Giorni feriali 8:00 – 18:00

I canali e le modalità sono le seguenti:

e mail: hd@comune.torino.it
Telefono: 011-0824152

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

Presidio

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

Progetti infrastrutturali: supporto specialistico

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

Servizi peculiari

Sono inoltre previsti i seguenti servizi peculiari:

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

10.3.4 Livelli di Servizio

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

10.3.5 Preventivo economico

Servizio	Importo (€)
Servizi di End Point Management	1.641.023,71
TOTALE	1.641.023,71

10.3.6 Composizione dei costi

Elementi di costo	Importo (€)
Figure Professionali	121.909,00
Servizi a misura	1.519.114,71
TOTALE	1.641.023,71

	CITTA' DI TORINO CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA END POINT MANAGEMENT E SERVIZI DI REMOTIZZAZIONE - ANNO 2025	Pag. 25 di 30
---	---	------------------------------------

10.3.7 Dettaglio Servizio a misura

<i>Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Importo unitario (€)</i>	<i>Q.tà</i>	<i>Importo (€)</i>
Gestione EPM	Numero di End point	90,15	6650	599.497,50
Manutenzione EPM	Numero di End point	20,98	10932	229.353,36
Service desk	Ticket	6,30	9000	56.700,00
Presidio	Figure dedicate	50.135,65	9	451.220,85
Servizi peculiari Antivirus	Numero device	11,26	6650	74.879,00
Servizi peculiari Secure web gateway	Numero device	16,16	6650	107.464,00
TOTALE				1.519.114,71

10.3.8 Dettaglio Servizi a figura professionale

<i>Servizio</i>	<i>Figura</i>	<i>Q.tà (GG/PP)</i>	<i>Tariffa</i>	<i>Importo (€)</i>
Progetti infrastrutturali	Service specialist	206	334,00	68.804,00
	System Administrator	215	247,00	53.105,00
TOTALE				121.909,00

10.4 Servizi infrastrutturali – Servizi di remotizzazione per 750 Desktop

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

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

Il servizio di desktop remotizzato eroga una soluzione completa agli utenti finali riducendo al minimo potenziali lock-in ed al contempo opera un disaccoppiamento tra hardware e software in grado di garantire maggiore flessibilità e rapidità nel dispiegamento di nuovi desktop. Il desktop remotizzato rende infatti disponibile una postazione di lavoro completa in modalità DaaS (Desktop As a Service), che racchiude in sé tutte le abilitazioni, applicativi, funzionalità necessarie al dipendente (configurate precedentemente in fase di assessment e predisposizione del servizio) per poter svolgere i suoi compiti, in qualunque ambito operativo lavori e potenzialmente (se la funzionalità è stata prevista in fase di predisposizione del servizio) su una molteplicità di device (ThinClient, Desktop, Notebook, Tablet, ecc.) e reti (ADSL/Fibra privata, Telelavoro, 4G/LTE, ecc.), garantendo un'elevata flessibilità rispetto all'assegnazione e gestione delle postazioni di lavoro, elevando il livello di sicurezza e standardizzando le configurazioni applicative.

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

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

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

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

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

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

10.4.1 Deliverable

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

10.4.2 Preventivo economico

Servizio	Importo (€)
Servizi di Remotizzazione per 750 Desktop	258.455,00
TOTALE	258.455,00

	CITTA' DI TORINO CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA END POINT MANAGEMENT E SERVIZI DI REMOTIZZAZIONE - ANNO 2025	Pag. 27 di 30
---	---	------------------------------------

10.4.3 Composizione dei costi

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

10.4.4 Dettaglio Servizio a misura

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

11 Aspetti amministrativi

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

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

12 Condizioni generali

Validità proposta: 60 giorni dalla data di invio.

Durata del servizio: nel corso del 2025

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

Pagamento: 30 giorni data fattura

13 ALLEGATO: DATA PROTECTION AGREEMENT

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

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

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

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

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

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

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

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

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

CTE 2025 DSI SERVIZI DI EPM E REMOTIZZAZIONE - DETTAGLIO SERVIZI DI GOVERNANCE																	
Servizio IT	Soluzione Applicativa	TOTALE Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali CTE	Acquisti vari comprensivi di IVA	Account Manager	Business Analyst	Business Informati on Manager	Data Specialist	Developer /Devops Expert	Governan ce Specialist	Project Manager	Responsa bile SI jr	Responsa bile SI sr	Service Specialist	Solution Designer	Systems Analyst	Systems Architect
Account management	Trasversale	79,00	42.569,94		30,00							30,00	19,00				
Account management		79,00	42.569,94		30,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	19,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Asset management	Trasversale	62,00	26.560,00	2.555,00		4,00	4,00		4,00	5,00	10,00	8,00	11,00	5,00	5,00	5,00	1,00
Asset management		62,00	26.560,00	2.555,00	0,00	4,00	4,00	0,00	4,00	5,00	10,00	8,00	11,00	5,00	5,00	5,00	1,00
Digital innovation	Trasversale	83,00	32.731,16	12.577,00			10,00	7,00	9,00		22,00	2,00	7,00		13,00	5,00	8,00
Digital innovation		83,00	32.731,16	12.577,00	0,00	0,00	10,00	7,00	9,00	0,00	22,00	2,00	7,00	0,00	13,00	5,00	8,00
Performance and SLA management	Trasversale	66,00	29.463,11	2.352,00		3,00	9,00			6,00	18,00	15,00	9,00	2,00		4,00	
Performance and SLA management		66,00	29.463,11	2.352,00	0,00	3,00	9,00	0,00	0,00	6,00	18,00	15,00	9,00	2,00	0,00	4,00	0,00
Procurement	Trasversale	183,00	73.567,81	-		1,00				129,00	13,00	16,00	23,00			1,00	
Procurement		183,00	73.567,81	-	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	129,00	13,00	16,00	23,00	0,00	0,00	1,00	0,00
Revenue and cost management	Trasversale	207,00	87.036,32	-	1,00		1,00			137,00	4,00	33,00	31,00				
Revenue and cost management		207,00	87.036,32	-	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	137,00	4,00	33,00	31,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE SERVIZI DI GOVERNANCE		680,00	291.928,34	17.484,00	31,00	8,00	24,00	7,00	13,00	277,00	67,00	104,00	100,00	7,00	18,00	15,00	9,00

CTE COTO DSI SERVIZI DI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE 2024 - DETTAGLIO SERVIZI DI SUPPORTO									
Servizio IT	Servizio Applicativo	Area	TOTALE Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali	Acquisti figure professionali comprensivi di IVA	Responsa bile SI jr	Service Specialist	Service Support	Solution Designer
Supporto continuativo BPO	Trasversale	Customer Relationship	54,00	18.610,71		3,00	23,00	7,00	21,00
Supporto continuativo BPO			54,00	18.610,71	-	3,00	23,00	7,00	21,00
TOTALE SERVIZI DI SUPPORTO			54,00	18610,71	0,00	3,00	23,00	7,00	21,00

QUADRO COMPLESSIVO CTE SERVIZI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE					
Componente costo	Totale Costi CSI	Totale Costi Tariffe gare di riferimento	Variazione percentuale	Foglio di Dettaglio	Note
Servizi a figure professionali	€ 432.448,05	€ 476.030,35	9,2%	Servizi a Figure Professionali	I servizi forniti dal CSI a figure professionali per effetto dell'esenzione IVA sono derivate dai costi reali delle figure professionali impiegate. Il catalogo effettua un continuo allineamento delle figure professionali con le analoghe figure presenti all'interno degli strumenti Consip, considerando le nuove gare uscite sul mercato. Si precisa che alcune figure professionali, dato il rapporto di delegazione inter-organica tipico di un soggetto in house nei rapporti con gli enti di riferimento, potrebbero non disporre di figure di mercato del tutto equivalenti. Per la valorizzazione delle tariffe delle figure professionali si sono individuate le figure di mercato più vicine come professionalità all'interno dei Contratti Quadro/Convenzioni maggiormente utilizzati e, comunque, attivi e fruibili al momento delle valutazioni, ossia, nel presente Catalogo 2024, Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO – lotti 2 e 4 (entrambi PAL) e System management 3. Una figura professionale CSI può trovare una figura corrispondente in una delle gare o in entrambe. In questo secondo caso, a partire dalla presente versione del Catalogo, è effettuata una media delle tariffe comprensive di IVA delle suddette figure (nel caso di corrispondenza con una singola figura si considera invece la tariffa comprensiva di IVA della figura stessa). Le tariffe delle figure professionali CSI applicate agli Enti in esenzione sono definite al di sotto di questa media, per garantire che la tariffa stessa sia inferiore a quelle di mercato. I casi in cui non è stato possibile ricondurre una figura professionale ad una figura di mercato (Responsabile SI senior e junior, Account Manager e Specialista di Comunicazione) sono stati gestiti come "peculiari", determinando una tariffa a partire dal Costo Unitario Medio (CUM) della figura e dal recupero dei costi generali.
Acquisti di figure professionali a corpo	€ 17.484,00	€ 17.484,00	0,0%		La congruità degli acquisti è garantita dalla procedura di approvvigionamento di CSI conforme alla vigente normativa. I servizi sono proposti al costo senza applicazione di margini.
Servizi di Endpoint Management	€ 1.519.114,71	€ 1.519.114,71	0,0%	NA	I servizi di end point sono per oltre il 95% servizi di mercato il cui costo è paragonabile a quelli riscontrabili nell'ambito della gara "Desktop outsourcing 3" e "Contact Center 2". Per la restante quota si tratta di servizi peculiari per i quali si assume che il costo di mercato sia assimilabile a quello proposto da CSI.
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop: Servizi peculiari	€ 258.455,00	€ 258.455,00	0,0%	NA	Si tratta di servizi peculiari, quindi non confrontabili, per i quali si assume che il valore di mercato sia paragonabile al costo proposto da CSI.
Totale	€ 2.227.501,76	€ 2.271.084,06	1,9%		

Figura Professionale	Figura professionale gara di riferimento	Tariffa giornalieri Enti Ordinari netto IVA	Tariffa giornaliera Enti Esenti	Tariffa gara di riferimento al lordo IVA	gg/uu	Totale Costi CSI	Totale Costi Tariffe gare di riferimento
Account Manager	N.A.	€ 426,00	€ 472,14	€ 519,72	31,0	€ 14.636,34	€ 16.111,32
Addetto Servizi Tecnico logistici	System Administrator System Management 3	€ 198,50	€ 220,00	€ 242,17		€ -	€ -
Business Analyst	Business Analyst SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 245,25	€ 271,81	€ 299,21	8,0	€ 2.174,48	€ 2.393,68
Business Information manager	Business Information Manager SA in ottica cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4 PAL	€ 393,40	€ 436,01	€ 479,95	24,0	€ 10.464,24	€ 11.518,80
Data Administrator	Database Specialist and Administrator SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL, Database Administrator System Management 3	€ 246,32	€ 273,00	€ 300,51		€ -	€ -
Data Specialist	Data Scientist SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 285,12	€ 316,00	€ 347,85	7,0	€ 2.212,00	€ 2.434,95
Developer / DevOps Expert	DevOps Expert SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 228,28	€ 253,00	€ 278,50	13,0	€ 3.289,00	€ 3.620,50
Digital Media Specialist	Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 203,92	€ 226,00	€ 248,78		€ -	€ -
GIS Specialist	Esperto di dominio SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 301,36	€ 334,00	€ 367,66		€ -	€ -
Governance Specialist	Esperto di dominio SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 301,36	€ 334,00	€ 367,66	277,0	€ 92.518,00	€ 101.841,82
Project Manager	Project Manager, SA in ottica Cloud e PMO 1 Lotti 2 e 4, Project Manager, System Management 3, Security Principal, Cybersecurity, Cybersecurity 2	€ 366,33	€ 406,00	€ 446,92	67,0	€ 27.202,00	€ 29.943,64
Responsabile SI junior	N.A.	€ 430,00	€ 476,57	€ 524,60	107,0	€ 50.992,99	€ 56.132,20
Responsabile SI senior	N.A.	€ 670,00	€ 742,56	€ 817,40	100,0	€ 74.256,00	€ 81.740,00
Service Specialist	Esperto di dominio SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 301,36	€ 334,00	€ 367,66	236,0	€ 78.824,00	€ 86.767,76
Service Support	Technical Specialist System Management 3	€ 230,98	€ 256,00	€ 281,80	7,0	€ 1.792,00	€ 1.972,60
Solution Designer	ICT Consultant senior SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 331,14	€ 367,00	€ 403,99	39,0	€ 14.313,00	€ 15.755,61
Specialista Comunicazione	N.A.	€ 342,00	€ 379,04	€ 417,24		€ -	€ -
Systems Administrator	Systems and network administrator SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL, System Adiministrator System Management 3	€ 222,86	€ 247,00	€ 271,89	215,0	€ 53.105,00	€ 58.456,35
Systems Analyst	Systems Analyst SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 205,72	€ 228,00	€ 250,98	15,0	€ 3.420,00	€ 3.764,70
Systems Architect	Cloud Application Architect, SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2, System Architect System Management 3, Security Solution Architect , Cybersecurity, Cybersecurity 2	€ 325,72	€ 361,00	€ 397,38	9,0	€ 3.249,00	€ 3.576,42
UX Designer	User Experience designer SA in ottica cloud e PMO 1 Lotto 2 PAL	€ 229,18	€ 254,00	€ 282,91		€ -	€ -
TOTALE					1.155,0	€ 432.448,05	€ 476.030,35
Figure professionali acquistate a corpo						€ 17.484,00	€ 17.484,00
TOTALE						€ 449.932,05	€ 493.514,35

NOTA CONGRUITÀ: CTE CSI PIEMONTE - "SERVIZI DI END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE" EURO 2.227.501,76= (IVA ESENTE AI SENSI DELL'ART. 10 D.P.R. 633/1972 E S.M.I.) – ANNO 2025 - N. CIG B5615C6702.

L'attuale normativa (articolo 192 del D.Lgs. n. 50/2016, che trova una continuità applicativa nel combinato disposto degli articoli 1, 2 3 e 7 del D. Lgs. 36/2023, ovvero del nuovo codice dei contratti pubblici) prevede espressamente che le amministrazioni effettuino "la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato".

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

Componente costo	Totale Costi CSI	Totale Costi Tariffe gare di riferimento	Variazione percentuale	Foglio di Dettaglio	Note
Servizi a figure professionali	€ 432.448,05	€ 476.030,35	9,2%	Servizi a Figure Professionali	I servizi forniti dal CSI a figure professionali per effetto dell'esenzione IVA sono derivate dai costi reali delle figure professionali impiegate. Il catalogo effettua un continuo allineamento delle figure professionali con le analoghe figure presenti all'interno degli strumenti Consip, considerando le nuove gare uscite sul mercato. Si precisa che alcune figure professionali, dato il rapporto di delegazione inter-organica tipico di un soggetto in house nei rapporti con gli enti di riferimento, potrebbero non disporre di figure di mercato del tutto equivalenti. Per la valorizzazione delle tariffe delle figure professionali si sono individuate le figure di mercato più vicine come professionalità all'interno dei Contratti Quadro/Convenzioni maggiormente utilizzati e, comunque, attivi e fruibili al momento delle valutazioni, ossia, nel presente Catalogo 2024, Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO – lotti 2 e 4 (entrambi PAL) e System management 3. Una figura professionale CSI può trovare una figura corrispondente in una delle gare o in entrambe. In questo secondo caso, a partire dalla presente versione del Catalogo, è effettuata una media delle tariffe comprensive di IVA delle suddette

					figure (nel caso di corrispondenza con una singola figura si considera invece la tariffa comprensiva di IVA della figura stessa). Le tariffe delle figure professionali CSI applicate agli Enti in esenzione sono definite al di sotto di questa media, per garantire che la tariffa stessa sia inferiore a quelle di mercato. I casi in cui non è stato possibile ricondurre una figura professionale ad una figura di mercato (Responsabile SI senior e junior, Account Manager e Specialista di Comunicazione) sono stati gestiti come “peculiari”, determinando una tariffa a partire dal Costo Unitario Medio (CUM) della figura e dal recupero dei costi generali.
Acquisti di figure professionali a corpo	€ 17.484,00	€ 17.484,00	0,0%		La congruità degli acquisti è garantita dalla procedura di approvvigionamento di CSI conforme alla vigente normativa. I servizi sono proposti al costo senza applicazione di margini.
Servizi di Endpoint Management	€ 1.519.114,71	€ 1.519.114,71	0,0%	NA	I servizi di end point sono per oltre il 95% servizi di mercato il cui costo è paragonabile a quelli riscontrabili nell'ambito della gara "Desktop outsourcing 3" e "Contact Center 2". Per la restante quota si tratta di servizi peculiari per i quali si assume che il costo di mercato sia assimilabile a quello proposto da CSI.
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop: Servizi peculiari	€ 258.455,00	€ 258.455,00	0,0%	NA	Si tratta di servizi peculiari, quindi non confrontabili, per i quali si assume che il valore di mercato sia paragonabile al costo proposto da CSI.
Totale	€ 2.227.501,76	€ 2.271.084,06	1,9%		

Acquisita la CTE 2025 per i servizi di END POINT MANAGEMENT E REMOTIZZAZIONE del CSI Piemonte, si è proceduto ad applicare i criteri stabiliti dalla delibera e nel seguito se ne riportano i dati di sintesi:

Come si può rilevare dall'analisi dei dati, l'importo complessivo di tutti i servizi offerti in CTE, risulta inferiore rispetto ai loro valori raffrontati con i dati di mercato, con una variazione di percentuale in ribasso del 1,9 % e pertanto risulta congrua.

LA PO CON DELEGA
Loredana FOLI