

Deliberazione della Giunta Regionale 24 gennaio 2011, n. 15-1421

Approvazione dello schema di Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte delle forniture di servizi in regime di esenzione IVA per il periodo 01.01.2011 - 31.12.2013, nonché, del "Catalogo servizi Regione" (Allegato A), della "Gestione della relazione" (Allegato B) e delle "Procedure operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE" (Allegato C).

A relazione del Vicepresidente Cavallera:

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICTs) sono ormai una risorsa irrinunciabile per l'innovazione, la trasparenza, la tempestività della risposta e l'efficienza delle amministrazioni come si evince dai piani d'azione e-Europe per la Società dell'Informazione e dai piani nazionali di e-Government.

Il Sistema Informativo regionale (SIRE) è stato individuato quale strumento per perseguire gli scopi istituzionali, in particolare:

- supportare l'azione legislativa, regolamentare e amministrativa della Regione e degli enti pubblici regionali;
- favorire la collaborazione istituzionale e il metodo di programmazione;
- sostenere il processo di modernizzazione e semplificazione della pubblica amministrazione;
- realizzare un sistema informativo regionale integrato al fine di garantire la valorizzazione del patrimonio informativo dell'insieme degli enti regionali, assicurandone unitarietà, completezza e integrità.

Il Settore regionale Sistemi Informativi e Tecnologie della Comunicazione della Direzione Innovazione, Ricerca e Università è la struttura individuata, ai sensi dell'art. 7 L.R. 13/78, in merito all'organizzazione dei rapporti di carattere tecnico fra la Regione e il CSI e, ai sensi della L.R. 23/2008 e della D.G.R. n. 2-9520 del 2.09.2008 (che approva la riorganizzazione complessiva delle strutture dirigenziali stabili della Giunta Regionale), riveste un ruolo di governo e coordinamento nell'ambito del Sistema Informativo Regionale (SIRE).

Il Piano triennale per l'eGovernment e la Società dell'Informazione in Piemonte 2009-2011 approvato con D.G.R. n. 10-1116 del 26.04.2009, coerentemente con le "Linee guida del SIRE" approvate con D.G.R. n. 9-5114 del 22.01.2007, individua gli indirizzi programmatici della Giunta e gli interventi prioritari per il rafforzamento della Società dell'Informazione, della Comunicazione e della Conoscenza in Piemonte e gli indirizzi programmatici di sviluppo del Sistema Informativo Regionale (SIRE) al fine di garantire il governo dell'evoluzione tecnologica, organicità progettuale e di spesa.

Gli obiettivi strategici del SIRE sono raggiungibili anche attraverso l'affidamento diretto al CSI-Piemonte, quale Ente strumentale di Regione Piemonte, dei servizi di gestione e sviluppo dello stesso.

Il CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo, costituito dalla Regione Piemonte con l'Università degli Studi di Torino ed il Politecnico di Torino con Legge Regionale n. 48/75, è un Consorzio avente personalità giuridica di diritto pubblico che svolge attività strumentali alle funzioni della Regione e annovera tra i propri fini istituzionali la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sistema informativo regionale nonché dei sistemi informativi degli altri enti consorziati

(art. 3 L.R. 48/75 e artt. 3 e 4 Statuto del CSI), inoltre non persegue scopi di lucro (art. 4, comma 4, Statuto).

L'art. 4, primo comma, della L.R. 15 marzo 1978 n. 13 - con la quale la Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti tra Regione Piemonte e CSI-Piemonte" - demanda a quest'ultimo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di un organico sistema informativo regionale.

Come affermato nel parere rilasciato con nota, prot. n. 4228/DB0500 del 13 marzo 2009 dalla Direzione Affari Istituzionali e Avvocatura, inerente gli affidamenti diretti effettuati a favore del CSI-Piemonte, la funzione strumentale alla Regione è ribadita all'art. 2, comma 2, L.R. 13/78, laddove si prevede che la Regione, *“attraverso il Consorzio”*, persegue plurime finalità tra le quali *“a) il coordinamento tecnico e operativo delle iniziative degli Enti pubblici e degli Enti locali, in particolare, nel settore dell'informatica, anche attraverso lo scambio di informazioni e di conoscenze e la standardizzazione delle procedure”*.

Nello statuto consortile, l'art. 4, comma 1 ribadisce che il Consorzio *“in armonia con le vigenti leggi in materia di decentramento amministrativo ed informatizzazione della Pubblica Amministrazione, svolge la sua attività principalmente a supporto dello sviluppo organizzativo degli enti pubblici territoriali e non”*; il successivo art. 5, al primo comma, nel rimandare ad esse, le qualifica come *“compiti istituzionali”*, al secondo comma prevede che *“il Consorzio esercita le attività che gli Enti consorziati intendono ad esso conferire per una gestione comune, unitaria, uniforme, associata o semplificata di funzioni e servizi a carattere istituzionale”*, al terzo comma che *“i rapporti tra il consorzio e gli Enti consorziati, in conformità al piano annuale delle attività, sono definiti in programmi attuativi o convenzioni apposite che assicurano al Consorzio la remunerazione dei fattori di produzione”*.

Ulteriori elementi di disciplina dei rapporti tra CSI-Piemonte e consorziati, aventi efficacia autoregolativa, sono contenuti nel Regolamento generale del CSI-Piemonte, approvato dal proprio Consiglio di Amministrazione il 22.01.2008 (in particolare art. 8 *“Rapporti tra il CSI ed Enti consorziati”* e art. 9 *“Doveri del CSI nei confronti degli Enti consorziati”*).

L'attuale compagine consortile è interamente pubblica e lo statuto limita l'apertura ad altri soggetti, stabilendo all'art. 2 L.R. 48/75 *“Partecipazioni al Consorzio”*, la sola partecipazione come consorziati di soggetti pubblici.

Per quanto riguarda l'influenza dell'Amministrazione affidante sul soggetto affidatario, nel caso di specie, si possono individuare le seguenti previsioni:

- l'art. 3 della L.R. 13/78 attribuisce al Consiglio regionale e alla Giunta regionale poteri di determinare gli indirizzi del Sistema Informativo regionale (art. 3, comma 1) che la Regione realizza attraverso il Consorzio (art. 2, commi 1 e 2);
- *“la Giunta regionale presenta per l'approvazione al Consiglio regionale, insieme alla relazione programmatica del Consorzio, un proprio documento, sullo stato di attuazione del Sistema Informativo regionale e sul programma di sviluppo del medesimo, concernente le finalità di cui all'art. 3 della legge 4 settembre 1975, n. 48 e di cui alla presente legge, con il quadro preventivo analitico e complessivo delle elaborazioni e studi, da commissionare al Consorzio o alle quali la Regione intende contribuire, e delle relative spese”* (art. 3, comma 2, L.R. 13/1978);
- lo Statuto deve *“essere approvato dal Consiglio regionale con apposita deliberazione”* (art. 1, comma 2, L.R. 48/1975);
- *“il Consorzio non può rifiutare i servizi e/o le forniture richiestigli dagli enti consorziati se non per gravi ragioni”* (art. 8, comma 3, del Regolamento generale sopra citato).

Come è dato osservare dal quadro normativo esposto, il Consorzio si presenta come funzionalmente strumentale ai fini degli enti consorziati. Gli enti strumentali in via generale sono caratterizzati dal fatto di esercitare in proprio funzioni e servizi di spettanza di un altro soggetto al quale perciò si riconducono i risultati.

Nella fattispecie, il principale indice della strumentalità è dato dal perseguimento da parte del Consorzio di finalità non dallo stesso individuate, ma prestabilite dalla legge regionale e dagli altri atti di indirizzo adottati dagli organi regionali (art. 3, comma 1, L.R. 13/1978). Il Consorzio ha il compito, precisato nei predetti atti, di svolgere funzioni strumentali ai consorziati, consistenti nel trattamento automatico dell'informazione, per mezzo della realizzazione del Sistema Informativo Regionale.

Pertanto, il Consorzio opera nei limiti di quanto stabilito nelle leggi regionali, limiti ulteriormente precisati e dettagliati dai consorziati negli atti di programmazione e affidamento, atti che nell'insieme costituiscono e caratterizzano il rapporto di strumentalità che lega il consorzio agli enti partecipanti.

Il detto ambito di attività strumentali costituisce, quindi, causa giustificatrice della costituzione del Consorzio e, nel contempo, presupposto di legittimità dell'affidamento diretto allo stesso da parte dei consorziati.

Considerato che Regione e CSI hanno sottoscritto in data 27/01/2010 la Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA (approvata con D.G.R. n. 29-12971 del 30/12/2009 Repertorio n. 15051) con scadenza il 31.12.2010.

Tenuto conto che l'allegato schema di Convenzione che si sottopone all'approvazione dell'Esecutivo Regionale contiene la disciplina generale degli affidamenti diretti a favore di CSI-Piemonte dei servizi di gestione e sviluppo del SIRE, in ottemperanza alle LL.RR. 48/75 e 13/78 e s.m.i, e risulta avere durata pari a 3 anni (01.01.2011 - 31.12.2013).

Considerato che l'approvazione del suddetto schema di convenzione non comporta l'assunzione di impegni economici, che verranno assunti, sulla base e delle proposte tecnico economiche e delle configurazioni tecnico economiche positivamente valutate, con successivi atti determinativi e la cui copertura sarà garantita mediante l'utilizzo dei fondi disponibili sui capp. di competenza della UPB 13021 per il periodo 2011-2013.

Tutto ciò premesso, la Giunta regionale, unanime,

delibera

- di approvare in parziale sanatoria, lo schema di Convenzione di durata pari a 3 anni (01.01.2011 - 31.12.2013) per gli affidamenti diretti a CSI-Piemonte relativi alle forniture di servizi di gestione e sviluppo del SIRE in regime di esenzione IVA ed i relativi allegati: Allegato A "Catalogo servizi Regione", nel seguito indicato come "Catalogo", Allegato B "Gestione della relazione" e Allegato C "Procedure Operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE", uniti alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

- di demandare a successivi atti determinativi l'attuazione del presente provvedimento compresi gli impegni economici, assunti sulla base e delle proposte tecnico economiche e delle configurazioni

tecnico economiche positivamente valutate, la cui copertura sarà garantita mediante l'utilizzo dei fondi disponibili sui capp. di competenza della UPB 13021 per il periodo 2011-2013;

- di autorizzare il Direttore Regionale dell'Innovazione, Ricerca e Università a sottoscrivere la predetta Convenzione e ad apportare, con proprio provvedimento, le modifiche tecniche non sostanziali agli allegati alla Convenzione.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 14 del D.P.G.R. n. 8/R/2002.

(omissis)

Allegato

CONVENZIONE QUADRO PER GLI AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI-PIEMONTE DI FORNITURE DI SERVIZI IN REGIME DI ESENZIONE IVA

Tra

Regione Piemonte, con sede in Torino, nella persona del Direttore Regionale Roberto Moriondo (omissis), domiciliato per la carica presso la sede della Regione Piemonte in Torino, Piazza Castello, 165 (nel seguito Regione)

e

CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo, con sede in Torino, nella persona della Dott.ssa Enrica Maria Valle (omissis), domiciliata per la carica presso la sede del CSI-Piemonte - Corso Unione Sovietica, 216 - Torino (nel seguito CSI).

PREMESSO CHE:

- il Consorzio per il Sistema Informativo è stato istituito con L.R. Piemonte del 4 settembre 1975, n. 48, con la finalità generale di “mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziati, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa” (art. 3 L.R. n. 48/75);
- la Regione, ai sensi dell’art. 3 della L.R. 15 marzo 1978, n. 13 determina gli indirizzi del Sistema Informativo Regionale (nel seguito SIRE) (art. 3 comma 1) che realizza attraverso il Consorzio (art. 2 commi 1 e 2);
- la Regione, ai sensi dell’art. 4 comma 1° della L.R. n. 13/78, demanda normalmente al CSI la progettazione degli interventi nei settori di propria competenza;
- la medesima Legge regionale fissa, all’art. 9, le modalità di finanziamento previste;
- la L.R. 11 aprile 2001, n. 7 stabilisce all’art. 31 comma 3 che nel caso di obbligazioni a carattere pluriennale, la Regione, al fine di garantire la continuità di servizio effettui le prenotazioni sugli esercizi successivi all’anno di competenza;
- il CSI è un Consorzio con personalità giuridica di diritto pubblico e, in quanto tale, costituisce ente strumentale degli enti consorziati, i cui interessi costituiscono – con riferimento all’ambito di competenza – oggetto dell’attività consortile;
- il CSI, in ragione del conferimento operato dagli enti consorziati attraverso la sua costituzione, agisce quale ente direttamente incaricato ad operare in loro vece;
- il CSI, con Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all’atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n. 5103 ha deliberato la modifica all’articolo 1 comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4 e 5 le finalità e attività istituzionali stabilendo, in particolare, all’art. 5 comma 3 che i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano annuale delle attività, sono definiti in programmi attuativi o convenzioni apposite che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione;
- il CSI è ente strumentale di tutti i consorziati, in quanto: (i) i consorziati possono essere solo enti pubblici (ii) i consorziati nominano direttamente i loro rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione, (iii) l’art. 5, comma 2, dello Statuto prevede che il consorzio eserciti le attività che gli Enti consorziati intendono ad esso conferire per una gestione unitaria, uniforme, associata o semplificata delle funzioni e servizi a carattere istituzionale;

- il CSI opera nel rispetto di quanto stabilito negli articoli 8 e 9 del proprio Regolamento Generale approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 22 gennaio 2008 e comunicato dal CSI agli Enti consorziati con lettera del 06/02/08, prot. 4309;
- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori, di cui necessita per l'esecuzione della attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi;
- per perseguire le finalità prestabilite dalle leggi regionali e dagli altri atti di indirizzo adottati dagli organi regionali (art. 3, comma 1, L.R. 13/1978) e nell'ambito di quanto stabilito nelle leggi stesse e negli atti di programmazione, Regione può procedere all'affidamento diretto di servizi in favore del proprio ente strumentale, nel rispetto dei principi su cui si fonda il rapporto consortile e dei presupposti dell'in house providing nonché nel rispetto dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e di quanto previsto all'articolo 8 del Regolamento Generale del CSI;
- il secondo comma dell'art. 8 del Regolamento Generale del CSI stabilisce che: "I servizi e le forniture posti a disposizione degli Enti consorziati sono definiti, periodicamente, in un documento approvato dal Consiglio d'Amministrazione, in cui vengono definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi, le modalità di richiesta da parte degli Enti consorziati, le modalità e le tempistiche di realizzazione, la quantificazione dei corrispettivi, e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta";
- l'art. 10 del D.P.R. 633/1982 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" individua le operazioni esenti IVA;
- la legge finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n. 133 del 2008 ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009 ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);
- Regione e CSI hanno sottoscritto in data 27/01/2010 la Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA per l'anno 2010;
- Regione ha presentato in data 09.03.2010, prot. n. 7023, la dichiarazione del permanere del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'esenzione IVA;
- nella seduta del 22.04.2010 il Consiglio di Amministrazione del Consorzio ha approvato il documento "La classificazione delle forniture del Consorzio" che definisce le tipologie di prestazioni che il CSI è in grado di erogare articolato in: "categorie", "macro classi di fornitura", "classi di fornitura" e "sottoclassi di fornitura" ed il "Listino dei servizi e delle forniture del Consorzio" in funzione dell'introduzione del nuovo regime di esenzione IVA;
- il Consiglio di Amministrazione del CSI in data 27.07.2010 ha approvato il "Documento ex art. 8 del Regolamento Generale" che individua modalità di offertazione, rendicontazione e conguagli per i singoli servizi erogati dal Consorzio, inviandolo a Regione con nota, prot. n. 21397 dell'8.09.2010;
- sulla scorta di quanto disciplinato nel documento ex art. 8 del Regolamento Generale del CSI, è stato predisposto il "Catalogo servizi Regione" nel seguito indicato come Catalogo (Allegato A);

- le modalità di gestione della relazione e le procedure operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE sono allegate alla presente Convenzione (Allegato B “Gestione della relazione” e Allegato C “Procedure Operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE”);

con Deliberazione della Giunta Regionale n. _____ del _____ è stato approvato il presente atto;

la presente Convenzione stabilisce le condizioni e le modalità alle quali il CSI dovrà attenersi per l'erogazione dei servizi di gestione e sviluppo del Sistema Informativo regionale.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI

Le premesse costituiscono parte integrante ed essenziale della presente convenzione.

INDICE

Art. 1 Programmazione, indirizzi e controlli

Art. 2 Finalità e oggetto

Art. 3 Normativa rilevante

Art. 4 Appalti di servizi e affidamenti di consulenze e collaborazioni

Art. 1 Programmazione, indirizzi e controlli

1. Regione, in coerenza con la propria programmazione generale, individua, nei documenti di pianificazione e programmazione in materia di Information and Communication Technologies (ICT), le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e quantificando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti.
2. Regione esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti. A tal fine, Regione adotta, periodicamente, delle procedure al fine di confrontare il livello del servizio effettivamente reso, l'efficienza, nonché il grado di soddisfazione del servizio con entità comparabili con il contesto organizzativo e tecnologico in cui la Convenzione Quadro si colloca. L'analisi potrà avvenire attraverso tecniche di benchmarking (tecniche di analisi delle caratteristiche dei servizi erogati da comparare con servizi analoghi erogati da Fornitori a clienti con caratteristiche analoghe) e di customer satisfaction (analisi dei livelli di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio erogato con l'obiettivo di verificare il grado di corrispondenza tra servizio erogato a favore dell'utente, nonché di identificare possibili aree di miglioramento ovvero di integrazione), o altre modalità.
3. Regione definisce gli strumenti e le misure idonee ad effettuare il controllo, in particolare finanziario ed organizzativo, sulla gestione di CSI.

Art. 2 Finalità e oggetto

1. La presente convenzione disciplina, nel rispetto della normativa ed orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto da Regione a CSI, nell'ambito dell'affidamento dei servizi in regime di esenzione IVA.
2. La presente convenzione ha ad oggetto i servizi di gestione e sviluppo del SIRE indicati in specifici atti di affidamento. In tali atti saranno definite le attività richieste, concordate sulla base del Catalogo di cui in premessa, e valorizzate sulla base dei criteri definiti dal documento

ex art. 8 del Regolamento Generale del CSI, nonché dei corrispettivi già deliberati dagli organi del Consiglio di Amministrazione del CSI, tenuto conto dell'Elenco della classificazione delle forniture del Consorzio.

3. E' esclusa in ogni caso dalla presente convenzione la fornitura/cessione di beni oggetto di separati atti convenzionali, ai quali non è applicabile l'esenzione IVA.
4. Il CSI dovrà erogare i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione di Regione risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni affidate, secondo i termini e le modalità contenute in tutti i documenti di cui al precedente punto 2 del presente articolo.

Art. 3 Normativa rilevante

1. Nell'ambito dell'autonomia di cui dispone, CSI assicura che la gestione delle attività affidate avvenga nel rispetto della disciplina legislativa e regolamentare statale e regionale applicabile, con particolare riferimento alla normativa in materia di tutela dei dati personali, di documentazione amministrativa, di correttezza finanziaria e di contenimento dei costi.
2. Per esigenze di uniformità interpretativa rispetto alle attività degli uffici regionali, CSI si attiene agli orientamenti, alle interpretazioni, alle circolari elaborati dalla Regione, attinenti le materie oggetto di affidamento che verranno formalmente comunicati.

Art. 4 Appalti di servizi e affidamenti di consulenze e collaborazioni

1. In ogni caso di acquisizione esterna di servizi CSI si atterrà alle previsioni del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 e s.m.i. nonché, ove applicabile, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L.136/10 e s.m.i..
2. L'affidamento di consulenze e di collaborazioni avverrà nell'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni, approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI il 21.04.2009.

PARTE SECONDA DISPOSIZIONI PARTICOLARI

INDICE

Art. 5 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

Art. 6 Modalità di offertazione e corrispettivi

Art. 7 Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

Art. 8 Modalità di Rendicontazione e fatturazione

Art. 9 Conguaglio

Art. 10 Pagamento

Art. 11 Controlli sui servizi

Art. 12 Durata

Art. 13 Responsabilità del CSI

Art. 14 Livelli di servizio

Art. 15 Responsabile dell'esecuzione della Convenzione

Art. 16 Gestione delle problematiche

Art. 17 Riservatezza e tutela dei dati

Art. 18 Accessibilità

Art. 19 Adempimenti in materia di sicurezza

Art. 20 Oneri fiscali e spese

Art. 21 Modifiche

Art. 22 Norme di rinvio

Art. 5 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

1. Secondo gli indirizzi e le linee programmatiche di evoluzione del SIRE approvate dalla Giunta Regionale, CSI propone la definizione delle attività annuali entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. CSI, sulla base delle esigenze espresse da Regione, entro il mese di ottobre di ogni anno predisporre un documento di previsione annuale e pluriennale e dei relativi costi presunti denominato Piano dei servizi, in coerenza con quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della L.R. 15 marzo 1978 n. 13, secondo le modalità definite nell'Allegato "Procedure operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE".
Tale documento costituisce elemento utile per la Regione, al fine della definizione delle previsioni di bilancio annuale e pluriennale.
3. Sulla base delle sopra citate previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni di Regione.
4. Le esigenze di Regione sono recepite in "offerte" che si possono, a loro volta, distinguere in: Configurazione Tecnico Economica (CTE) e Proposte Tecnico Economiche (PTE), come descritte nell'Allegato "Procedure operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE".
5. Regione potrà chiedere nuovi servizi e/o varianti ai servizi oggetto della presente Convenzione, nel corso del periodo di vigenza, purché l'introduzione degli stessi tenga conto delle rispettive necessità operative e di quanto previsto dallo Statuto e dall'art. 8 del Regolamento generale del CSI. In caso di tali varianti si provvederà alla relativa formalizzazione mediante integrazione del Catalogo.
6. Qualora Regione e CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti "Configurazione Tecnico Economica e "Proposte tecnico economiche", le stesse dovranno essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione di Regione.

Art. 6 Modalità di offertazione e corrispettivi

1. Le modalità di offertazione e definizione dei corrispettivi sono definite dal documento ex. art. 8 del Regolamento Generale del CSI e recepite nel Catalogo.
2. L'affidamento formale delle attività da parte di Regione al CSI avviene con determina di approvazione dell'offerta e relativa assunzione dell'impegno di spesa comunicata in forma scritta al CSI, da cui risultino gli estremi e il dispositivo del provvedimento.
3. La Regione corrisponderà a CSI, per ciascuno degli affidamenti, un corrispettivo pari alla copertura dei costi, diretti, indiretti e generali sostenuti da CSI sulla base del modello di contabilità industriale, deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.
In particolare, la valorizzazione dei servizi offerti avverrà facendo riferimento alle tariffe indicate in listino o ricorrendo a preventivi a corpo che riflettano i costi complessivi stimati per l'erogazione del servizio medesimo. Il preventivo a corpo sarà calcolato, in sede di offerta, sulla base di stime inerenti i costi diretti, indiretti ed i costi generali afferenti le prestazioni e riporterà la previsione dei costi al netto delle quote di costo derivanti dalla ripartizione degli oneri finanziari.
4. Il CSI trasmette a Regione il modello di contabilità industriale da adottare, prima della sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Art. 7 Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

1. I servizi oggetto della presente convenzione sono esenti dall'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) come indicato in premessa.
2. Qualora nel corso di validità della presente convenzione Regione non presenti entro il 31/03 di ciascun anno la dichiarazione del permanere dei requisiti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA, a decorrere dal 1 gennaio del medesimo anno le prestazioni saranno automaticamente soggette all'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto.

Art. 8 Modalità di Rendicontazione e fatturazione

1. La rendicontazione, secondo quanto previsto dal documento ex art. 8 del Regolamento Generale del CSI, si svilupperà attraverso:
 - a. Monitoraggio: si procederà alla produzione di specifici prospetti di monitoraggio secondo le modalità definite nell'Allegato "Procedure operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE":
 - b. Rendicontazione economica: le rendicontazioni economiche evidenzieranno i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire, secondo la periodicità e le modalità definite nell'Allegato "Procedure operative per la gestione e lo sviluppo del SIRE"
2. Il CSI si impegna a mettere a disposizione di Regione un sistema informatico di monitoraggio che consenta un controllo periodico circa il rispetto degli SLA previsti (che traducono le attese qualitative in obiettivi quantitativi misurabili, permettendo di verificare la corrispondenza di quanto definito), l'avanzamento economico (con indicazione delle previsioni a finire e di eventuali scostamenti rispetto alle previsioni), l'avanzamento fisico dei servizi (con il cronoprogramma aggiornato sulla base delle riprogrammazioni concordate) e il grado di raggiungimento dei target (indicatori di risultato) ove previsti
3. Per i servizi descritti in CTE, le fatture verranno emesse sulla base dei costi preventivati con cadenza mensile anticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna per un importo pari ad un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale, salvo nel caso di nuovi servizi che comportano il ricalcolo del rateo a partire dal mese di avvio del servizio stesso.
4. Per i servizi descritti in PTE, le fatture verranno emesse in concomitanza con la consegna dei deliverables salvo quanto diversamente specificato in ciascuna PTE e nei conseguenti atti di affidamento.
5. Per quanto riguarda la rendicontazione di progetti, la cui specificità delle fonti di finanziamento richiedano modalità di controllo o di rendicontazione diverse rispetto a quelle previste dalla presente convenzione o l'adeguamento a strutture procedurali specifiche, tali prescrizioni, purché nel rispetto dei requisiti sui quali si fonda il regime di esenzione IVA, saranno espresse nelle singole PTE e nei relativi atti di affidamento.
6. In caso di rendicontazione di progetti, la cui specificità delle fonti di finanziamento richiedano modalità di controllo e rendicontazione non compatibili con il regime fiscale di esenzione IVA o che impattano in modo tale da richiedere una diversa regolamentazione, occorrerà disciplinare gli stessi con apposite convenzioni.

Art. 9 Conguaglio

1. Al termine di ogni esercizio, CSI effettuerà gli opportuni conguagli economici in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun atto di affidamento. Nel caso in cui Regione effettui più atti di affidamento, si effettueranno un corrispondente numero di conguagli. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione ai sensi della disciplina vigente.

2. CSI si impegna a fornire a Regione - Direzione Innovazione, Ricerca ed Università ed alla Direzione Risorse Finanziarie - entro il mese di aprile successivo ad ogni anno di gestione, il consuntivo annuale complessivo dei servizi erogati a Regione nel periodo di riferimento, in coerenza con il Bilancio approvato dal Consiglio di Amministrazione. Il consuntivo deve illustrare i costi totali effettivamente sostenuti nell'anno per l'erogazione dei servizi affidati da Regione, evidenziando, per ogni affidamento, l'eventuale scostamento rispetto all'affidato ed il relativo conguaglio. Il consuntivo dovrà essere corredato da una dichiarazione attestante la conformità del consuntivo alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili di CSI, oltre che al modello di contabilità industriale deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.
3. L'eventuale saldo negativo risultante dalla compensazione tra poste debitorie e poste creditorie, sarà regolato secondo le modalità definite nell'Allegato "Procedure operative".

Art. 10 Pagamento

1. Regione effettuerà i pagamenti entro 90 giorni, data ricevimento fattura. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario. Il CSI si impegna a comunicare eventuali variazioni delle coordinate bancarie fornite.
2. Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili a Regione, entro il termine di cui al precedente comma, saranno dovuti interessi moratori ai sensi dall'art. 1224 del Codice Civile fatta salva la possibilità per il CSI, di cui all'art. 8 del Regolamento Generale, di rifiutare i servizi richiesti dall'Ente in caso di accertata e grave inadempienza dello stesso nel pagamento dei corrispettivi dei servizi oggetto di convenzione.

Art. 11 Controlli sui servizi

1. Regione può disporre l'effettuazione (direttamente o mediante soggetto terzo opportunamente individuato e comunicato al CSI) di controlli sulla regolare ed efficiente gestione del servizio oggetto della presente convenzione.
2. Il CSI è tenuto ad agevolare lo svolgimento di tali verifiche, mettendo a disposizione tutta la documentazione richiesta e fornendo ogni informazione utile per consentire il tempestivo, completo ed efficace espletamento di tale attività.
3. Regione, sulla base degli esiti dei controlli può chiedere al CSI di adottare le misure necessarie per risolvere problematiche eventualmente insorte, secondo le modalità di cui agli articoli 15 e 16 della presente convenzione.

Art. 12 Durata

1. La presente convenzione è vincolante dal 1.1.2011 ed ha durata sino al 31.12.2013.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi.
3. Eventuali variazioni della durata di cui al precedente punto 2, dovranno essere approvate con specifico provvedimento che ridefinisca il perimetro di intervento e quantifichi l'onere economico corrispondente.
4. In ogni caso Regione si riserva di revocare i singoli affidamenti per cause di forza maggiore e sopravvenute gravi ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione in ragione della presente convenzione, ivi compresi gli oneri residui sostenuti per investimenti agli stessi dedicati.

Art. 13 Responsabilità del CSI

1. Il CSI risponde per danni dipendenti da fatti, atti od eventi ad esso imputabili arrecati a Regione nell'esercizio delle attività oggetto della presente convenzione e che abbiano provocato disservizi, ritardi o malfunzionamenti, secondo le modalità di cui all'art. 16 della presente Convenzione.

Art. 14 Livelli di servizio

1. I livelli di servizio sono definiti nel Catalogo che recepisce, a sua volta, anche i livelli di servizio previsti a Listino.
2. A fronte di scostamenti dei Livelli di servizio definiti, CSI si impegna ad individuare forme di rientro atte a recuperare i predetti scostamenti secondo quanto verrà definito nell'ambito del Tavolo di Gestione della convenzione di cui all'Allegato "Gestione della Relazione".

Art. 15 Referente dell'esecuzione della Convenzione

1. Regione e CSI individuano ognuno per la propria parte il Referente dell'esecuzione della presente convenzione, come indicato nell'Allegato "Gestione della relazione".

Art. 16 Gestione delle problematiche

1. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete per Regione al Dirigente responsabile della Direzione richiedente (Direzione regionale referente del servizio responsabile dell'approvazione dei contenuti dell'offerta e delle relative rendicontazione), di concerto con il Referente dell'esecuzione della presente convenzione.
2. I soggetti di cui sopra si impegnano a far sì che le eventuali controversie insorte vengano risolte bonariamente.

Art. 17 Riservatezza e tutela dei dati

1. In qualità di Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/03 e s.m.i., il CSI, nello svolgimento dell'attività affidatagli, è tenuto:
 - ad operare esclusivamente in base alle finalità prescritte dal presente atto;
 - ad attenersi a quanto stabilito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza ed alle istruzioni impartite dal titolare;
 - ad operare, per ciò che non è espressamente indicato, in accordo con quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali e misure minime di sicurezza e da successive norme regolamentari in materia.
2. Il CSI si obbliga ad avvalersi, nell'adempimento delle prestazioni oggetto del presente atto, esclusivamente di personale opportunamente addestrato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione di dati personali (D.Lgs. 196/2003), vigilando altresì sul completo rispetto delle disposizioni impartite.
3. I dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dai casi consentiti dal D.Lgs. 196/2003 e dalle modalità previste, anche oltre i limiti temporali di vigenza della presente Convenzione. Regione si riserva la possibilità di effettuare audit ed ispezioni rispetto alla conformità del D.Lgs. 196/2003.

Art. 18 Accessibilità

1. Nello svolgimento delle proprie attività, il CSI è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 4 volte a favorire l'accesso dei soggetti disabili ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità in relazione alle rispettive competenze.

Art. 19 Adempimenti in materia di sicurezza

1. Il CSI nell'espletamento dei servizi dovrà rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro adottando ogni provvedimento e cautela necessaria per garantire l'incolumità delle persone. In particolare le parti si impegnano a rispettare quanto dettato dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. in tema di cooperazione e coordinamento. A tal fine e per ogni ulteriore occorrenza il CSI

dovrà rapportarsi con il Responsabile del Settore Tecnico e Sicurezza ambienti di lavoro di Regione e dovrà essere redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) prima dell'inizio dei singoli servizi, oggetto dei singoli atti di affidamento e che costituirà parte integrante degli stessi.

Art. 20 Oneri fiscali e spese

1. Gli oneri fiscali e le spese di registrazione inerenti e conseguenti alla stipulazione della presente Convenzione sono poste a carico della parte richiedente.
2. La presente Convenzione è soggetta a registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 131 del 26.04.1986.

Art. 21 Modifiche

1. La presente Convenzione può essere integrata e modificata su richiesta delle Parti e previo accordo tra le stesse. Le eventuali modifiche, integrazioni, o interpretazioni devono essere formulate con atto scritto, sottoscritto dalle Parti.
2. Le modifiche tecniche non sostanziali agli Allegati alla presente convenzione potranno essere concordate ed approvate nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui all'Allegato "Gestione della relazione".

Art. 22 Norme di rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto dalla presente convenzione e relativi allegati, nonché alle eventuali successive modificazioni e integrazioni, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, per quanto applicabile.

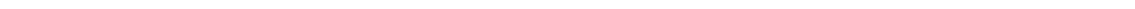
Torino, li

Regione Piemonte

CSI-Piemonte
Dott.ssa Enrica Maria Valle

ALLEGATO A

CATALOGO SERVIZI REGIONE



ELENCO DEI SERVIZI A CATALOGO

- 1- Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro
Servizio di Gestione delle Postazioni di Lavoro
Servizi accessori**
 - 2- Gestione Enterprise Operation Center
Server Farm e Risorse Elaborative**
 - 3- Servizio di Assistenza Applicativa
Assistenza Normativa e Specialistica**
 - 4- Servizio Personale – Gestione del Personale**
 - 5- Servizio di Gestione di Rete**
 - 6- Manutenzione applicativi**
 - 7- Servizio di Gestione Business Intelligence
Gestione base dati decisionali (DWH)**
 - 8- Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici**
 - 9- Servizio di acquisizione, di trattamento e diffusione
dell'informazione geografica**
 - 10- Servizio di Gestione e Manutenzione Siti Web e Portall**
 - 11- Servizio di Supporto Specialistico**
 - 12- Servizio di Formazione**
 - 13- Servizio di sviluppo software - Manutenzione Evolutiva**
-

CATALOGO SERVIZI

1- Servizio di assistenza alle postazioni di lavoro
Servizio di gestione delle postazioni di lavoro
Servizi accessori

INDICE

SERVIZI A LISTINO.....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
PROFILI DI SERVIZIO DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO	3
PROFILI DI SERVIZIO	4
ACCOGLIENZA E TRACCIATURA	4
ASSISTENZA DA REMOTO	4
ASSISTENZA ON SITE	5
TEMPI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	5
LIVELLI DI SERVIZIO	5
CORRISPETTIVO DELLA FORNITURA.....	6
DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO	6
MODALITÀ DI RICHIESTA DA PARTE DELL'ENTE	7
MODALITÀ E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE	7
SERVIZI ACCESSORI ED AD HOC.....	8
SERVIZIO IMAC	8
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>8</i>
<i>Install.....</i>	<i>8</i>
<i>Accettazione ed Installazione Hardware</i>	<i>8</i>
<i>Accettazione e Consegna Software</i>	<i>9</i>
<i>Move.....</i>	<i>9</i>
<i>Add.....</i>	<i>9</i>
<i>Change</i>	<i>10</i>
PRESIDIO TECNICO PRESSO SEDI DELLA REGIONE PIEMONTE.....	10
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>10</i>
<i>PERIMETRO DEL SERVIZIO</i>	<i>10</i>
COORDINAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AI POSTI DI LAVORO	10
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>10</i>
SUPPORTO SPECIALISTICO QUADERNO DI RETE ED ATTIVITA' MAC	10
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>10</i>
<i>PERIMETRO DEL SERVIZIO</i>	<i>11</i>
SUPPORTO PER EVENTI PRESIDENZA	11
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>11</i>
<i>PERIMETRO DEL SERVIZIO</i>	<i>11</i>
SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO ALLE SEDI - SERVIZIO DI MANUTENZIONE, E GESTIONE ALLA SEDE DI CORSO REGINA MARGHERITA 174	11
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>11</i>
SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO ALLE SEDI - SERVIZIO DI MANUTENZIONE E GESTIONE DELLE AULE DELLA SEDE DI VIA LUSERNA 16.....	12
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>12</i>
SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO ALLE SEDI - SERVIZIO DI SUPPORTO EVOLUTIVO E SOSTITUZIONE APPARATI GUASTI SEDE DI CORSO REGINA MARGHERITA 174 E SEDE DI VIA LUSERNA 16.....	12
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>12</i>
ASSET MANAGEMENT	13
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento.....</i>	<i>13</i>

SERVIZI A LISTINO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Servizio di gestione delle postazioni di lavoro consiste in una serie combinata di attività svolte allo scopo di garantire costante funzionamento delle apparecchiature hardware e software di cui l'utente finale è dotato.

Per le Postazioni di Lavoro (in breve PDL) si intende una postazione utente composta da:

- personal computer (monitor, desktop o laptop, tastiera, mouse, HD, stampante);
- sistema operativo installato Windows 2000 o XP oppure una distribuzione di software libero condivisa tra Ente e CSI Piemonte.
- Licenza d'uso di prodotti software standard necessari per lo svolgimento in sicurezza delle attività operative base dell'utente (es. sistema operativo del PC, pacchetti di Office automation, applicazioni di Posta elettronica, browser, sistemi antivirus e di controllo da remoto);

PROFILI DI SERVIZIO DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Per la gestione delle postazioni di lavoro, in relazione alle prestazioni, sono stati definiti tre profili di servizio:

1. Accoglienza e tracciatura
2. Assistenza da remoto
3. Assistenza on-site

Ognuno dei tre profili comprende attività operative e tecnologiche finalizzate alla gestione delle PDL, differenziate per la crescente complessità e diversa tipologia delle attività desiderate

I servizi aggiuntivi non contemplati nei tre profili di servizio saranno valorizzati da hoc e assoggettati all'accettazione dell'Ente richiedente

PROFILI DI SERVIZIO

ACCOGLIENZA E TRACCIATURA

Il servizio è prestato da un Service Desk dedicato alla ricezione e alla registrazione delle chiamate di intervento, ad ognuna delle quali è assegnato un ticket che permette all'Ente di verificare lo stato di avanzamento della propria richiesta fino alla sua chiusura e al Consorzio di gestire e monitorare ogni singola richiesta per tutto il suo ciclo di vita,

Il servizio di Accoglienza è finalizzato ad accogliere e tracciare le richieste di intervento per malfunzionamenti segnalati sulle Pdl affidate in gestione.

Il servizio di accoglienza potrà :

1. assegnare la risoluzione delle problematiche emerse alle strutture competenti del Consorzio per la gestione dell'intervento ad hoc;
2. attivare il/i fornitore/i dei servizi di assistenza e di manutenzione dell'hardware in garanzia; di eventuali leasing di postazioni di lavoro hardware e delle licenze software.

ASSISTENZA DA REMOTO

Il servizio di assistenza da remoto ingloba al suo interno il servizio di accoglienza ed è finalizzato a risolvere da remoto i malfunzionamenti segnalati e a fornire eventuali informazioni circa le modalità d'uso degli strumenti informatici delle singole PDL .

Il servizio di assistenza da remoto ingloba al suo interno il servizio di accoglienza, infatti tutte le richieste saranno tracciate e registrate con l'apertura di un ticket che sarà chiuso al termine dell'intervento risolutivo.

Al servizio di Assistenza da remoto risultano pertanto assegnate le seguenti attività:

1. accoglienza e tracciatura delle richieste di informazioni sulle modalità d'uso degli strumenti informatici e di intervento per malfunzionamenti;
 2. attivazione del/i fornitore/i dei servizi di assistenza e di manutenzione hardware in garanzia; eventuali leasing di postazioni di lavoro hardware e delle licenze software;
 3. amministrazione dei contratti di assistenza, di manutenzione e di eventuali leasing delle postazioni hardware e delle licenze software;
 4. supervisione e gestione degli aggiornamenti sulle PDL dei software standard per il mantenimento delle immagini e delle configurazioni, inviati dai fornitori dell'Ente titolare dei contratti di manutenzione mediante l'utilizzo di strumenti di distribuzione automatica del software;
 5. supervisione e gestione sulle PDL delle applicazioni standard anti-virus. adottate dall'Ente.
 6. creazione e manutenzione dell'account utente necessario all'accesso alle risorse sulla rete aziendale.
 7. creazione a manutenzione delle code di stampa da reindirizzare sulle stampanti locali e di rete dell'azienda.
-

ASSISTENZA ON SITE

Il servizio di assistenza on site è attivato su richiesta dell'utente per risolvere un malfunzionamento non risolvibile da remoto e consiste nell'intervento fisico di una risorsa specializzata nel luogo ove è allocata la postazione di lavoro.

TEMPI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'attivazione dei servizi potrà avvenire tramite un unico punto di contatto raggiungibile dal Lunedì al Venerdì - dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - mediante chiamata telefonica o via e-mail (Service Desk).

Lo strumento per la gestione del servizio di accoglienza e tracciatura e di assistenza da remoto è individuato e gestito dal CSI Piemonte che è titolare delle eventuali licenze d'uso.

LIVELLI DI SERVIZIO

Ai fini della rilevazione del livello di qualità dei servizi di gestione delle PDL si illustra quanto segue:

Assegnazione di severità

L'operatore del Service Desk assegnerà al problema riscontrato un codice di severità in funzione dei livelli di severità di seguito riportati. A parità di severità ed in base al numero di richieste, si procederà secondo una logica di priorità.

Codici di Severità

Severità 1	Problema bloccante per almeno una postazione di lavoro e non esiste una soluzione alternativa (es. S.O. non funzionante).
Severità 2	Problema non bloccante ma che impedisce alcune funzionalità che compromettono le normali attività dell'utente. Problema per cui non esiste una soluzione alternativa (es. servizio posta o servizio internet non funzionante).
Severità 3	Problema non bloccante. Un qualsiasi evento che non necessita di intervento urgente in quanto causa un degrado di prestazione tollerabile per periodi limitati.

Servizio di accoglienza e tracciatura

Tempo di risposta alla chiamata entro 30 secondi nel 90% dei casi.

Assistenza da remoto

Il servizio presuppone la raggiungibilità sulla rete della PdL.

I tempi limite a base del calcolo dei livelli di servizio relativi ad attività di assistenza da remoto si applicano a partire dalla registrazione della chiamata e sono:

Tipologia del servizio	Livelli di severità	Valore soglia
Assistenza da remoto	2	8 ore lavorative dalla chiamata nel 70% dei casi
	3	16 ore lavorative dalla chiamata nel 70% dei casi

Assistenza on site

Il servizio comporta l'intervento di un tecnico specializzato sulla PDL.

I tempi limite a base del calcolo dei livelli di servizio relativi ad attività di assistenza on-site si applicano a partire dalla presa incarico successiva all'eventuale intervento da remoto non risolutivo e sono:

Tipologia del servizio	Livelli di severità	Valore soglia
Assistenza on site	1	10 ore lavorative dalla presa in carico nell'85% dei casi
	2	16 ore lavorative dalla presa in carico nell'85% dei casi
	3	24 ore lavorative dalla presa in carico nell'85% dei casi

Vengono escluse dal calcolo dei livelli di servizio sopracitati per l'assistenza on-site le postazioni dislocate presso sedi all'esterno della Città di Torino e presso le quali è disponibile un servizio ad hoc di presidio come descritte di seguito nel documento.

CORRISPETTIVO DELLA FORNITURA

Ad ogni servizio di gestione delle PDL è associata una Tariffa espressa in funzione dell'unità di misura specifica adottata.

Tariffe del servizio di gestione delle PDL		
Profili	Unità di misura	Tariffa €
Accoglienza e tracciatura	PDL	110
Assistenza da remoto	PDL	207
Assistenza on site	Intervento	219

Il corrispettivo del servizio di Accoglienza e di Assistenza da remoto sarà espresso in un canone annuo per ciascuna PDL; il corrispettivo del servizio di assistenza on site sarà espresso in un canone rapportato al numero presunto di Interventi annui che saranno rendicontati come descritto al punto "Modalità di rendicontazione".

Le tariffe indicate sono valide a condizione che il numero di PDL complessivamente gestite annualmente dal CSI Piemonte sia uguale o superiore a 13.000

Le tariffe saranno annualmente adeguate sulla base dell'indice di variazione dei prezzi per le famiglie di operai e impiegati (c.d. F01) pubblicato dall'ISTAT.

DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio di Gestione delle PDL decorrerà dalla data indicata nell'atto di adesione e durerà per un periodo minimo di dodici mesi.

MODALITÀ DI RICHIESTA DA PARTE DELL'ENTE

Per usufruire del Servizio di Gestione delle PDL l'Ente dovrà scegliere il profilo di Servizio e fornire tutte le indicazioni disponibili in merito al numero, all'ubicazione e alle caratteristiche tecniche delle PDL da assegnare in gestione; relativamente al servizio di Assistenza on site dovrà anche fornire indicazioni relativamente al numero presunto di Interventi che nel corso dell'anno ipotizzerà di attivare.

MODALITÀ E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE

Ad inizio della gestione, contestualmente all'erogazione del servizio, si svolgerà l'attività di conteggio iniziale di tutte le componenti hardware e software delle PDL - affidate in gestione, al fine di verificare che la consistenza reale coincida con quella autodichiarata dall'Ente.

In relazione al profilo di Servizio scelto dall'Ente e al numero di PDL da gestire l'attività descritta potrà durare dai 20 ai 60 giorni lavorativi. Durante tale periodo il calcolo dei livelli di servizio sarà soggetto a variazioni in funzione della verifica della consistenza reale.

Terminata l'attività di verifica svolta dal Consorzio nei termini stabiliti, e per tutta la durata del servizio, la consistenza sarà aggiornata sulla base delle informazioni fornite dall'Ente e da quelle acquisite dalle attività prestate comportando altresì l'aggiornamento del corrispettivo inizialmente ipotizzato.

Le variazioni conseguenti ad acquisizioni superiori al 5% del numero di PDL assegnate in gestione saranno fatturate unitamente al primo mese successivo al periodo durante il quale si è verificata la variazione di consistenza.

Le informazioni acquisite convoglieranno in un data base predisposto dal Consorzio in grado di fornire in maniera dinamica l'aggiornamento della consistenza e lo stato delle componenti oggetto del servizio.

SERVIZI ACCESSORI ED AD HOC

SERVIZIO IMAC

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Le attività IMAC (Install, Move, Add, Change) sono attivate dal CUC e richiedono sempre una esplicita autorizzazione e pianificazione concordata tra CSI e SSII Regione Piemonte.

CSI-Piemonte dovrà concordare con l'utente e pianificare in anticipo l'orario di intervento per effettuare le diverse attività. Una volta effettuato l'intervento, sarà responsabilità di CSI-Piemonte aggiornare i dati sul *data base* del Censimento Posti di Lavoro e relativi *asset*.

Le richieste IMAC devono pervenire al CUC tramite *e-mail* (hd_regione@csi.it).

Il servizio comprende tutte le attività relative all'installazione (*Install*), allo spostamento (*Move*) di uno o più Posti di Lavoro, all'aggiornamento di componenti *hardware/software* (*Add*) e cambiamenti sulla configurazione dei Posti di Lavoro (*Change*).

I servizi descritti non riguardano la fornitura delle componenti *hardware/software*, che dovranno seguire le regole relative alla gestione ordini già in essere presso Regione Piemonte.

I progetti "E-Desk", così denominati, in considerazione delle loro elevate dimensioni e del loro conseguente impatto in termini organizzativi, vengono classificati come eventi a carattere straordinario. Esulando quindi dall'attività ordinaria, essi vengono erogati con proposte tecniche commerciali specifiche.

Il servizio di *Install* fa parte dei servizi a rendicontazione variabile secondo gli accordi commerciali in vigore.

Di seguito, viene riportata la definizione delle attività.

INSTALL

Un intervento *Install* rappresenta l'insieme delle attività relative all'installazione di un nuovo Posto di Lavoro nell'insieme delle sue componenti. Si definiscono due tipologie di *Install*:

- Installazione di nuovo posto di lavoro;
- Sostituzione di posto di lavoro esistente con nuovo posto di lavoro (*roll-out*).

ACCETTAZIONE ED INSTALLAZIONE HARDWARE

Il CSI-Piemonte dovrà garantire:

- 1) la presa in carico dell'*hardware* da installare, secondo quanto concordato con Regione Piemonte e con il fornitore;¹
- 2) quando possibile e se ritenuta necessaria, la verifica di consistenza dei materiali secondo le procedure concordate con la Regione Piemonte;
- 3) l'inserimento nell'*Asset* dell'identificativo dell'apparecchiatura e di tutte le informazioni ad essa correlata, secondo i criteri previsti dalla procedura;

¹ La manutenzione HW sulle PdL è a cura di fornitori terzi della Regione Piemonte, su disposizione del CSI-Piemonte.

- 4) la comunicazione al Settore regionale competente dei dati necessari per l'inserimento in inventario;
- 5) l'installazione e configurazione dei prodotti *software* sulla base degli *standard* concordati con Regione Piemonte, riportato nel par. B.13.

Sono di responsabilità di Regione Piemonte l'approvvigionamento e la fornitura di *hardware* e *software* di base, d'ambiente, di produttività e di *utility*.

ACCETTAZIONE E CONSEGNA SOFTWARE

Il CSI-Piemonte deve garantire, in presenza di tutte le precondizioni infrastrutturali di competenza di Regione Piemonte (sicurezza fisica garantita, alimentazione elettrica stabilizzata, palazzo cablato, prese di rete attive e disponibili e tutto ciò che viene considerato indispensabile), i seguenti servizi:

- 1) l'inserimento nell'*Asset Management* del *software* installato, con dati identificativi (versione, licenza...), secondo i criteri previsti dalla procedura;
- 2) la comunicazione al Settore regionale competente dei dati necessari per l'inserimento in inventario;
- 3) Qualora fosse possibile, l'installazione e la distribuzione *standard*, definita congiuntamente con Regione Piemonte, attraverso l'utilizzo di *software distribution*;
- 4) la configurazione e la definizione dei parametri dell'utente per permettere l'accesso ai *server*;
- 5) il *test* di connessione di rete;
- 6) il *test* di funzionamento della postazione dopo l'effettuazione di tutte le attività sopra indicate, in collaborazione con l'utente del posto di lavoro; la verifica avverrà sulla base di una lista di applicazioni da quest'ultimo indicata, comprendente le procedure utilizzate, anche se non toccate dall'intervento; verrà inoltre effettuato il controllo del corretto accesso a MS/Office, *internet*, posta elettronica, stampa locale, anche qualora non venisse predisposta la "lista utente".

L'attività di avvenuta consegna e del corretto funzionamento del Posto di Lavoro, sarà comprovata dalla firma dell'utente su un verbale di consegna, che includerà l'elenco delle componenti *hardware* e delle applicazioni/procedure *software* installate. Il verbale documenterà inoltre la chiusura della richiesta d'installazione del posto di lavoro.

La trasmissione dei verbali di installazione, avverrà puntualmente con cadenza settimanale, al Referente regionale della Posizione Operativa Manutenzione ed Assistenza *Hardware e Software*.

MOVE

Un intervento di *Move* rappresenta l'insieme delle attività relative alla riconfigurazione e attivazione in seguito allo spostamento di un Posto di Lavoro, all'interno della stessa sede o da altra sede.

La movimentazione fisica della postazione di lavoro non è in carico a CSI-Piemonte ma verrà effettuata da Regione Piemonte secondo i propri criteri organizzativi.

ADD

Un intervento di *Add hardware* è l'installazione *on-site* di un *device* esterno o interno e del relativo *driver* su un Posto di Lavoro esistente.

Un intervento di *Add software* è l'installazione di un pacchetto *standard* di mercato o di singole applicazioni .

CHANGE

Un intervento di *Change hardware* è una modifica *hardware* (*upgrade* o *downgrade*) e del relativo *driver* (es. memoria RAM, *modem* interni, scheda grafica, etc.).

Un intervento di *Change software* è la personalizzazione o la configurazione di una applicazione *software*.

PRESIDIO TECNICO PRESSO SEDI DELLA REGIONE PIEMONTE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio ha l'obiettivo di fornire assistenza alle postazioni di lavoro presso le sedi della Regione Piemonte indicate nel perimetro del servizio, con un presidio di personale presso un locale messo a disposizione dall'Ente in grado di fornire anche supporto di tipo consulenziale su temi non strettamente inclusi nel servizio di assistenza ai posti di lavoro come la valutazione per l'impiego di software o hardware esterno da installare sui posti di lavoro, la valutazione tecnica per il collegamento con Enti terzi e l'eventuale affiancamento all'Ente in occasione di incontri o eventi di carattere tecnologico/innovativo presso le sedi indicate nel perimetro

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Relativamente alle sedi Regionali identificate dall'Ente.

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AI POSTI DI LAVORO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio consiste nel fornire un supporto dedicato specialistico alla gestione e risoluzione di eventuali problematiche tecniche e/o controversie relativamente al servizio di assistenza ai posti di lavoro.

La figura professionale dedicata a tale servizio collabora, in stretta interrelazione con il Settore Sistemi Informativi ed Informatica, a gestire il rapporto con i fornitori hardware e software della Regione, fornisce un supporto, sempre in stretta interrelazione con il Settore Sistemi Informativi ed Informatica della Regione, ai referenti S.I.R.E delle Direzioni Regionali ed inoltre è in grado di recepire eventuali esigenze tecniche relativamente alla gestione dei posti di lavoro.

SUPPORTO SPECIALISTICO QUADERNO DI RETE ED ATTIVITA' MAC

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio ha l'obiettivo di fornire supporto al personale tecnico regionale relativamente alle attività MAC "Move, Add and Change" del quaderno di rete comprensive delle attività di attivazione/disattivazione fisica delle porte degli apparati di rete (layer3).

Tale obiettivo sarà perseguito con il supporto al personale tecnico regionale nella analisi e verifica di congruità dei dati contenuti nei moduli ricevuti presso il settore e relativi alla richiesta di attività MAC .

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Relativamente ai personal computer e stampanti di rete presenti nelle sedi Regionali del territorio piemontese .

SUPPORTO PER EVENTI PRESIDENZA

Il Centro Congressi è una struttura utilizzata dalla Regione Piemonte in occasione di eventi, incontri e congressi. La Direzione Comunicazione ha il compito di gestire l'organizzazione di tali eventi ed indicare eventuali estensioni di orario rispetto agli orari definiti contrattualmente.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare un supporto sistemistico durante eventi organizzati da Regione Piemonte presso il Centro Congressi della Regione Piemonte dedicando un tecnico di assistenza ai posti di lavoro specializzato per le attività di seguito descritte :

- analisi esigenze e predisposizione interventi sulle postazioni informatiche utilizzate durante l'evento presso il Centro Congressi;
- presidio tecnico presso le postazioni informatiche durante l'evento;
- supporto tecnico ai relatori;
- gestione problematiche di rete (servizio gestione LAN, servizio Wi-Fi Ospiti).

PERIMETRO DEL SERVIZIO

La sede del Centro Congressi della Regione Piemonte e le attrezzature informatiche utilizzate durante gli eventi.

SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO ALLE SEDI - SERVIZIO DI MANUTENZIONE, E GESTIONE ALLA SEDE DI CORSO REGINA MARGHERITA 174

Il Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Comunicazione della Regione Piemonte dispone di una serie di Sale Multimediali, e di una Sala server del LAB ICT, situate nella sede di Corso Regina Margherita 174.

In particolare la Sala Multimediale sita al piano terreno, dotata di una Sala Regia con strumentazioni professionali ad alto contenuto tecnologico ed utilizzata per eventi a prenotazione; la Sala Azzurra e la Sala Blu, entrambe adibite a formazione, nonché numerose sale riunioni interne.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Rientrano nel servizio le seguenti attività:

- Manutenzione degli apparati multimediali mediante attività di pulizia, controllo, tarature;
 - Manutenzione e gestione degli apparati di videoconferenza;
-

- Manutenzione del Sistema Hw TEBE e Sw Gemss inerente il nuovo Sistema di Controllo degli Accessi della Sede per LAB ICT;
- Manutenzione e gestione degli impianti elettrici UPS e di condizionamento asserviti alla Sala Server del LAB ICT;
- Gestione degli eventi a prenotazione per la Sala Multimediale comprensiva delle attività di preparazione degli stessi: montaggio presentazioni su Pc, preparazione story board, montaggio supporti registrazione, assistenza ai relatori e regia audio video durante gli eventi;
- Gestione delle Sale Multimediali minori per eventi su richiesta (Sala Azzurra, Sala Riunioni Direttore, Sala Gialla) ed interventi di assistenza tecnica su richiesta per eventi, convegni;

SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO ALLE SEDI - SERVIZIO DI MANUTENZIONE E GESTIONE DELLE AULE DELLA SEDE DI VIA LUSERNA 16

Il Centro di Formazione di Via Luserna 16 a Torino dispone di 7 aule informatiche, utilizzate per attività di formazione destinate ai dipendenti della Regione Piemonte.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio prevede la manutenzione degli apparati multimediali presenti nelle sette aule dislocate presso il Centro Formazione di via Luserna, mediante attività di pulizia, controllo, tarature.

SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO ALLE SEDI - SERVIZIO DI SUPPORTO EVOLUTIVO E SOSTITUZIONE APPARATI GUASTI SEDE DI CORSO REGINA MARGHERITA 174 E SEDE DI VIA LUSERNA 16

Nelle sedi di Corso Regina Margherita 174 e Via Luserna 16 sono presenti diverse infrastrutture tecnologiche, per le quali si possono rendere necessari interventi di sostituzione, in funzione di esigenze di aggiornamento tecnologico nonché di guasti.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio di supporto evolutivo delle infrastrutture tecnologiche delle sedi di pertinenza di Corso Regina Margherita 174 e Via Luserna 16 comprende le seguenti attività:

- supporto per analisi, progettazione e realizzazione nuove esigenze, migliorie e/o modifiche su richiesta per le infrastrutture tecnologiche esistenti;
 - fornitura nuovi apparati multimediali su richiesta per aggiornamento tecnologico;
 - eventuale riparazione delle apparecchiature guaste ed eventuale sostituzione con apparecchiature nuove qualora la riparazione non sia economicamente conveniente.
-

ASSET MANAGEMENT

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per *Asset Management* si intende un servizio dedicato alla gestione delle apparecchiature informatiche (postazioni di lavoro e periferiche) acquisite e utilizzate dall'Ente.

Asset Management è costituito da uno strumento di raccolta, dalle funzionalità di mantenimento, dalle possibilità di avere estrazioni di dati e reportistica di dettaglio.

Ogni apparecchiatura è registrata e per ogni *item* sono gestiti dati e informazioni relativi all'assegnatario o utilizzatore, all'ubicazione e quanto altro necessario e concordato con il responsabile dell'Ente.

Il mantenimento si effettua attraverso:

- l'inserimento di nuove apparecchiature
- la dismissione di apparecchiature fuori uso o obsolete
- l'indicazione dei fornitori dei servizi hardware
- la valorizzazione delle scadenze delle coperture contrattuali (dove applicabile)
- la descrizione dei dati dettaglio (Configurazione hardware)
- la gestione dei dati per la rintracciabilità: Edificio-Piano Stanza
- la variazione del responsabile assegnatario o utilizzatore prevalente

L'attività viene svolta utilizzando gli strumenti aziendali per mezzo dei quali – a partire dalla presa in carico (dati di censimento o inventario) – viene gestito l'intero ciclo di vita del bene.

In dettaglio:

- CSI garantisce il primo caricamento massivo degli *asset* informatici, da un elenco di beni informatici in uso presso il Cliente, qualora forniti secondo modalità condivise.
- Il CSI, in parallelo a quanto descritto al punto precedente, offre la possibilità di ottenere l'elenco degli *asset* connessi alla rete locale (LAN) tramite strumenti con funzionalità di *discovery*
- Il data base *Asset Management* sarà in ogni caso integrato con i dati degli altri *asset* non reperibili automaticamente; tali dati dovranno essere resi disponibili dall'Ente
- La possibilità di utilizzare le funzionalità di applicazioni di *discovery* e *inventory* così da avere elementi a supporto della tracciabilità delle configurazioni hardware (personal computer e all'occorrenza sistemi server) presenti sulla rete aziendale
- La possibilità di utilizzare le funzionalità di applicazioni di *discovery* e *inventory* così da avere elementi a supporto della tracciabilità delle configurazioni software (personal computer e all'occorrenza sistemi server) presenti sulle apparecchiature rilevate sulla rete aziendale

Inoltre, a seguito di accordi specifici con l'Ente, è possibile implementare funzionalità specifiche quali, ad esempio:

- Definire il collegamento logico di più *asset* che costituiscono, fisicamente, un'unica apparecchiatura (ad es. personal computer + monitor + stampante)
 - Profilare classi di utenti per permettere la possibilità di effettuare, interrogazioni ed eseguire una estrazione su foglio excel o una stampa della ricerca effettuata
 - Fornire report di analisi più mirati, anche tramite strumenti di Business Intelligence
-

- Costruire una relazione con i sistemi di registrazione e gestione delle segnalazioni in uso presso HelpDesk mediante l'inserimento di un identificativo; al fine di ottenere una registrazione più accurata e completa in fase di rendicontazione delle attività
 - Inserire e gestire dati di natura finanziaria (n.ro di ordine, costo di carico, piano di ammortamento, n.ro fattura, etc...)
 - Indicare e gestire le date di scadenza dei contratti con i fornitori dei servizi hardware
 - Progettare soluzioni di accesso che permettano la completa fruibilità attraverso un'interfaccia web così da offrire la massima libertà di consultazione e di gestione.
-

CATALOGO SERVIZI

2- Gestione Enterprise Operation Center Server Farm e Risorse Elaborative



INDICE

SERVIZI A LISTINO.....	3
SERVER FARM E RISORSE ELABORATIVE	3
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	3
<i>Metrica</i>	6
<i>Modalità di richiesta da parte dell'Ente</i>	6
<i>Durata e decorrenza del Servizio</i>	6
<i>Modalità e tempistiche di realizzazione</i>	6
<i>Dettaglio descrittivo del servizio utilizzato da Regione Piemonte</i>	7
SERVIZI ACCESSORI.....	13
DISASTER RECOVERY	13
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	13
<i>VOLUMI</i>	17
SERVIZI DI RETE (ROUTER, FIREWALL)	19
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	19
SERVIZI DI WEB MANAGEMENT	19
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	19
SERVIZIO DI HOSTING (VIRTUAL FARM)	22
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	22
<i>CONDIZIONI DI SERVIZIO PER L'ACCESSO ALLA "VIRTUAL FARM"</i>	27
<i>ORARI DI SERVIZIO</i>	28
SERVIZI DEDICATI ALL'ENTE REGIONE PIEMONTE	29
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	29
SERVIZIO DI HOUSING	36
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	36
SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVER DI PALAZZO	37
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	37
SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	45
<i>Descrizione del servizio e contesto di riferimento</i>	45

SERVIZI A LISTINO

SERVER FARM E RISORSE ELABORATIVE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Server Farm del CSI-Piemonte è una struttura dedicata ad ospitare i sistemi informativi degli Enti offrendo loro soluzioni con un alto tasso di affidabilità e tecnologia avanzata.

I servizi prestati dalla Server Farm sono suddivisi sulla base delle tre tipologie di classi di appartenenza dei sistemi di supporto:

- Sistemi Enterprise Unix
- Sistemi Small Unix
- Sistemi Intel -Like

Gli impianti e le infrastrutture della Server Farm del Consorzio sono gestiti in ottica di continuità di servizio (alimentazione elettrica, condizionamento, anti-incendio, sicurezza perimetrale, network IP) e sono soggetti a monitoraggio e sorveglianza costanti, ad opera di personale specializzato.

Infrastruttura Elaborativa

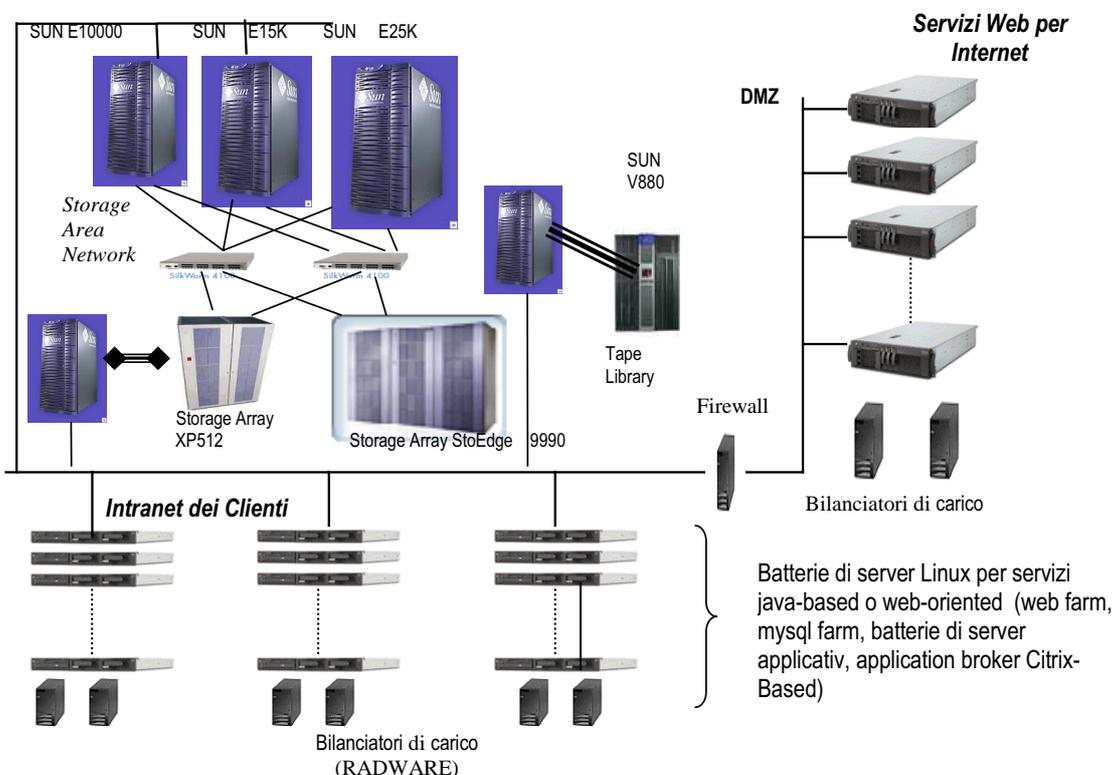
La Server Farm è costituita da un'infrastruttura elaborativa caratterizzata da un nucleo di sistemi di elevata potenza e affidabilità intrinseca (sistemi "Enterprise", SUN E-10K, E-15K ed E25K) sui quali sono attestati i Database e i servizi applicativi.

Le risorse centrali sono attestata su piattaforme open, prevalentemente con sistema operativo UNIX con valenze di tipo application server, web server, database server di tipo operativo e decisionale.

Le infrastrutture di Front-End, convenzionalmente denominate "Farm" con specifico prefisso (es. Web Farm, Citrix Farm, etc..) sono invece costituite da batterie di sistemi con processore Intel-like, ognuno dei quali di limitata capacità elaborativa (mono o bi-processori) ma organizzati secondo un'architettura che consente l'espandibilità dell'infrastruttura.

Gli apparati di *Storage* utilizzati sono dotati di completa ridondanza di tutte le parti meccaniche, elettriche ed elettroniche, e sono caratterizzati da soluzioni tecnologiche ed architetture orientate a garantire la massima continuità di servizio, senza punti di rottura singoli. Inoltre il funzionamento dei sistemi di *storage* è assicurato anche da un servizio di manutenzione disponibile in modalità 7x24 che si avvale anche di un collegamento proprietario e dedicato tra la macchina e il centro di supporto. In questo modo l'eventuale insorgere di malfunzionamenti viene rilevato direttamente dal supporto tecnico della casa produttrice e – nella maggior parte dei casi – la parte eventualmente in corso di degrado viene sostituita prima ancora che si produca il guasto.

Di seguito si illustra lo schema complessivo così come attualmente delineato:



Monitoraggio e integrità fisica dell'infrastruttura

Il controllo sullo stato dell'infrastruttura viene eseguito attraverso l'uso della piattaforma di monitoraggio in grado di collezionare e visualizzare in modo omogeneo, tramite una console unica, gli eventi relativi a deterioramenti o fault provenienti dai singoli componenti infrastrutturali, quali server, storage, data base, apparati di rete e istanze di *middleware*.

L'infrastruttura elaborativa della Server Farm garantisce la massima affidabilità delle apparecchiature coinvolte poiché tutte le sue componenti, elettriche, elettroniche e meccaniche sono infatti ridondate, garantendo comunque la continuità del funzionamento del sistema stesso anche a fronte di un guasto hardware.

Gestione sistemistica

La conduzione operativa dei servizi, comprende le seguenti attività:

- monitoraggio della disponibilità dei sistemi hardware e dei sistemi operativi
- monitoraggio della disponibilità delle istanze database
- monitoraggio della disponibilità degli applicativi
- esecuzione periodica e monitoraggio di stato dei *batch* tramite processi e strumenti di schedulazione automatica
- gestione dei backup e dei ripristini
- gestione dei sistemi operativi, *troubleshooting*, *tuning* e controllo di performance
- gestione dello spazio disco utilizzato dei sistemi operativi : creazione, espansione e movimentazione dei volumi di *storage*

- installazione, configurazione e ottimizzazione delle componenti software di base (Database, *middleware*, motori web)
- gestione dei sistemi hardware e software per la posta elettronica e per l'autenticazione con esclusione della definizione, modifica e cancellazione delle utenze
- gestione dei sistemi di sicurezza, dal livello della rete al livello del sistema operativo e dei *middleware* (con esclusione quindi della gestione dei sistemi di sicurezza applicativi)
- gestione delle *patches* di sistema operativo, database e *middleware* previa compatibilità con le soluzioni applicative e previa analisi di impatto sul servizio
- installazione, configurazione e ottimizzazione delle basi-dati. *Troubleshooting* specialistico delle problematiche connesse al DBMS fino al livello di analisi dello schema (con esclusione quindi delle problematiche connesse all'utilizzo applicativo del DB)
- installazione, configurazione e *troubleshooting* delle componenti di *middleware* (Tomcat, BEA Weblogic).

Servizi di backup e restore (salvataggio e ripristino)

L'operazione di salvataggio delle basi dati, delle componenti applicative e del sistema viene effettuato regolarmente tramite le seguenti modalità, con procedure automatizzate di backup.

Tipologia Backup	Politiche	Descrizione
Backup Mensile (Totale)	Ha una frequenza mensile, è effettuato nell'ultimo fine-settimana del mese ed è conservato un anno.	Fa una copia completa del file system dei server su supporti magnetici LTO
Backup Settimanale (Differenziale)	Ha una frequenza di tre cicli susseguenti al backup i fine settimana ed è conservato 3 mesi	Salva tutte le variazioni prodotte, durante la settimana, rispetto al backup totale od al precedente backup settimanale.
Backup Giornaliero (Incrementale)	Ha una frequenza giornaliera, di norma serale, dal lunedì al venerdì. Viene conservato per due settimane	Il backup salva tutte le variazioni prodotte, durante una giornata, rispetto al backup totale od al precedente differenziale, nel giorno di lunedì, od al precedente giornaliero nei giorni diversi

Fatti salvi i casi in cui le dimensioni dei dati richiedano tempistiche differenti, l'attività di ripristino di dati (restore) è presa in carico nel più breve possibile e comunque entro le 4 ore lavorative dalla richiesta, nell'ambito dell'orario di disponibilità del servizio.

Al fine di verificare la qualità delle operazioni sopra descritte, mensilmente viene ripristinato il backup di un campione in un ambiente di prova.

Infrastruttura per l'erogazione di Servizi di Web Management

La Server Farm del Consorzio, tramite l'infrastruttura denominata Web Farm, permette anche l'erogazione di Servizi di Web Management.

La Web Farm prevede un'architettura specializzata per l'erogazione di servizi internet.

I servizi web internet sono garantiti e integrati con le politiche di sicurezza del CSI.

La Web Farm Internet è collocata nella parte di rete aziendale accessibile dall'esterno: è l'unica parte di rete locale o aziendale che ha accesso da Internet.

A titolo esemplificativo elenchiamo i servizi che trovano collocazione su quest'area:

- Siti Internet, sia ad uso interno sia per i clienti CSI, e relativi servizi associati (database, scambio file via FTP, motori di ricerca ...);
- Servizi di Web Hosting;
- Servizi di free-mail, free-internet, mailing list, forum, news;
- Servizi di Commercio Elettronico.

METRICA

I valori relativi ai volumi di potenza elaborativi sono quantificati in base alla metrica kGEM, definita da Gartner.

Tale unità di misura, esprime la capacità elaborativa dei sistemi (analogamente, ad esempio, al MIPS utilizzato per l'ambiente Mainframe) combinata con la complessità gestionale dell'infrastruttura.

Il Kgem misura la potenza elaborativa attraverso una formula matematica empirica che tiene conto della combinazione di parametri caratteristici (CPU, MHz per CPU, classe di architettura). Questo processo è stato normalizzato attraverso centinaia di osservazioni, per ottenere una rappresentazione matematica convalidata dall'esperienza.

MODALITÀ DI RICHIESTA DA PARTE DELL'ENTE

Al fine di poter aderire al servizio l'Ente dovrà procedere ad un *assessment* preventivo volto ad accertare la consistenza hardware, software, network, contratti in essere e servizi che lo stesso vorrà assegnare in gestione al Consorzio.

Tale attività verrà svolta congiuntamente dall'Ente e dal Consorzio, quest'ultimo metterà a disposizione risorse adeguate che verranno valorizzate con le tariffe professionali definite nel listino.

A seguito della suddetta analisi il Consorzio stimerà le risorse elaborative annue, espresse in Kgem, necessarie allo svolgimento del servizio, definendo, inoltre, le modalità e le tempistiche di attivazione dello stesso.

DURATA E DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio in oggetto decorrerà dalla data indicata nell'atto di adesione e durerà per un periodo minimo di un anno.

MODALITÀ E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE

Terminata l'attività volta ad accertare e definire la consistenza e la composizione delle soluzioni, delle apparecchiature e dei servizi che l'Ente vorrà assegnare in gestione, il Consorzio appronterà tutte le attività e le procedure volte ad attivare il servizio richiesto, nel rispetto delle tempistiche concordate dall'Ente e Consorzio.

Per garantire una corretta ed efficiente prestazione del servizio attivato è disponibile l'accesso ad un unico punto di contatto (Service Desk) raggiungibile dal Lunedì al Venerdì - dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - mediante chiamata telefonica o tramite e-mail da tutti gli utenti abilitati al servizio.

I sistemi e le infrastrutture sono mantenuti attivi 24h su 24h, 7 giorni alla settimana per 365 giorni annui fatta eccezione per i fermi programmati nel corso dell'anno durante i quali il CSI-Piemonte effettua interventi di manutenzione ordinaria programmata.

Il calendario degli interventi verrà condiviso e concordato annualmente: all'interno delle finestre temporali previste si potranno verificare, a seconda delle infrastrutture impattate, temporanee indisponibilità dei servizi.

DETTAGLIO DESCRITTIVO DEL SERVIZIO UTILIZZATO DA REGIONE PIEMONTE

I successivi paragrafi descrivono i termini di utilizzo e di gestione l'insieme delle risorse elaborative che, nel contesto tecnico della Server Farm del CSI Piemonte e presso le sedi decentrate di Regione Piemonte sono utilizzate a supporto dei servizi applicativi erogati dal Consorzio alla Regione Piemonte.

Descrivono inoltre l'infrastruttura tecnologica che costituisce l'*Enterprise Operation Center* nonché le attività di gestione necessarie per il mantenerlo in efficienza e per assicurarne il costante e corretto funzionamento e definiscono il perimetro delle risorse elaborative che saranno rese disponibili alla Regione Piemonte per l'erogazione dei servizi applicativi nel triennio 2010-2012.

Oltre alla descrizione qualitativa e quantitativa del complessivo utilizzo della Server Farm, vengono descritti anche, specificamente, i servizi di Housing/hosting, i servizi di utilizzo massivo di *storage* e l'utilizzo del sito secondario di *Disaster Recovery*.

Descrizione e obiettivi

Il sistema informativo della Regione Piemonte già caratterizzato da componenti dipartimentali verticali definite sull'organizzazione dell'Ente (le singole Direzioni regionali) ha visto la diffusione ed il consolidamento di nuovi sviluppi basati su architetture client/server a tre livelli che utilizzano componenti elaborative trasversali, e quindi di interesse per più Direzioni, ovvero che necessitano di elementi di raccordo centrale.

Le risorse centrali sono attestate su piattaforme open, prevalentemente con sistema operativo UNIX con valenze di tipo application server, web server, database server di tipo operativo e decisionale.

La costituzione di un *Enterprise Operation Center* - sostanziale semplificazione e razionalizzazione dell'architettura complessiva - tiene conto di questi significativi parametri di riferimento:

- flessibilità d'erogazione del servizio, a fronte di nuove o mutate esigenze utente;
- riduzione dei costi di gestione;
- innalzamento del livello di qualità dei servizi forniti.

L'infrastruttura elaborativa della Server Farm è caratterizzata da un nucleo di sistemi di elevata potenza e affidabilità intrinseca (sistemi "Enterprise", SUN E-10K, E-15K ed E25K) sui quali sono attestati i Database e i servizi applicativi *core*, acceduti tramite varie infrastrutture di *front-end*, organizzate secondo il modello dell'array di sistemi –

I sistemi Enterprise sono dotati di soluzioni architetture a livello hardware di estrema affidabilità e ridondanza, inoltre offrono una elevata potenza di calcolo ed un'ampia scalabilità intrinseca : rappresentano quindi la soluzione ideale per ospitare servizi che richiedano elevata capacità elaborativa e che richiedano al contempo un elevato livello di continuità operativa.

Le infrastrutture di Front-End, convenzionalmente denominate "Farm" con specifico prefisso (es. Web Farm, Citrix Farm, etc..) sono invece costituite da batterie di sistemi con processore *Intel-like*,

ognuno dei quali di limitata capacità elaborativa (mono o bi-processor) ma organizzati secondo un'architettura che consente l'espandibilità dell'infrastruttura stessa mediante l'aggiunta di un ulteriore sistema alla batteria.

Di norma queste infrastrutture dispongono di una soluzione (hardware o software) di bilanciamento del traffico IP e delle richieste applicative che rendono trasparente all'utilizzatore la composizione ad *array*, presentando l'infrastruttura con un unico nome e un unico indirizzo IP.

Di particolare rilevanza, tra queste batterie di sistemi, è la Web Farm Internet, attestata su una parte di rete "demilitarizzata" (DMZ) con indirizzamento pubblico e progettata appositamente per ospitare i siti istituzionali e i siti web in *housing*.

I sistemi centrali SUN *Enterprise*, hanno la caratteristica specifica di consentire il partizionamento delle risorse hardware, in sistemi operativi distinti ed autonomi (detti anche DOMINI).

Una parte significativa dell'architettura della Server Farm, utilizzata per i servizi dell'Ente, è costituita dalle batterie di sistemi con processore *Intel-like*, utilizzate per il supporto dei servizi web (es. web farm Internet con sito istituzionale dell'Ente) e per la costituzione di *array* di sistemi applicativi in grado di erogare il servizio in modalità bilanciata (quali ad esempio le batterie di sistemi Citrix, dette "Citrix Farm" per la distribuzione degli applicativi a due livelli in ambiente Microsoft)

Complessivamente le risorse elaborative della Server Farm a supporto dei servizi applicativi della Regione Piemonte, alla data di redazione del presente allegato, sono articolati come segue:

Configurazione servizi dbms

Le basi dati sono attestate sul Data Center della Server Farm. Questa infrastruttura è composta da due cluster :

Il primo cluster è composto da quattro sistemi:

- tre domini dell'E-15K dotati di
 - 2 domini 12 CPU e 96 GB RAM ciascuno;
 - 1 dominio 4 CPU e 32 GB RAM;
- un nodo esterno all'E-15K dotato di 8 CPU e 32 GB RAM.

Il secondo cluster (riservato alle nuove versioni di Oracle , dalla versione 9 in su) è composto da:

- cinque domini del sistema E-25K dotati di 8 CPU e 64 GB RAM ciascuno;

La configurazione del Data Center secondo il modello del cluster di sistemi garantisce la continuità di questa fondamentale componente del Sistema Informativo dell'Ente, in quanto una determinata istanza Oracle attestata su uno dei nodi può, a fronte di un eventuale guasto hardware (o per altre cause di indisponibilità) essere spostata su un nodo residuo in maniera automatica, senza indurre un significativo impatto (il più delle volte nullo, in funzione delle modalità applicative di accesso ai dati) sulla disponibilità del DBMS

I servizi DBMS utilizzati dai servizi della Regione Piemonte sono distribuiti tra i due sistemi di cluster.

Lo spazio disco utilizzato complessivamente per i DBMS è stimato attorno ai 13 Tb netti, comprensivo delle istanze utili per garantire l'erogazione dei servizi in produzione

E' compreso il mantenimento di tale potenza elaborativi con la con la possibilità di migrare le basi dati attualmente attestate sull' E-15K sull'hardware tecnologicamente più aggiornato basato sul Sistema E-25K, ove tecnicamente possibile, in modo da poter garantire il necessario adeguamento tecnologico.

E' compresa una crescita di spazio disco utile per le basi dati fino a 1 Tbyte.

Configurazione servizi applicativi del sistema informativo regionale (sire)

Ai servizi applicativi che compongono il sistema informativo della Regione Piemonte è dedicato un Dominio applicativo del E-10K composto da 16 GB RAM e 16 processori.

Altre componenti applicative sono inoltre attestate su uno dei domini del sistema E-15K (4 processori e 8 GB RAM).

Nell'ambito della presente offerta triennale è contemplata l'eventualità (in funzione delle necessità e delle possibilità tecnologiche) di procedere con un adeguamento che possa portare a rendere disponibile una infrastruttura con potenza complessiva equivalente a quella dei sistemi sopra citati ma su tecnologia hardware più aggiornata (sistema E-25K).

Configurazione servizi applicativi del sistema informativo sanitario (sis)

I servizi applicativi del sistema informativo sanitario (SIS) hanno a disposizione una parte significativa (circa il 60 %) di uno dei domini del sistema E-10K, (utilizzato anche per alcuni servizi RUPAR erogati alle ASL) configurato con 12 processori e 12 GB RAM. Un terzo della potenza di questo sistema è riservata al servizio di prenotazione unificata delle prestazioni sanitarie (SOVRACUP) , mentre un'altra quota della capacità di calcolo è resa disponibile per i servizi di prenotazione tradizionale (CUP) e di Scelta e Revoca del Medico di Famiglia.

A questo sistema della fascia Enterprise si affiancano inoltre le batterie di sistemi Citrix utilizzate per la distribuzione sulla rete RUPAR e/o sulla rete dell'Ente di applicazioni a 2 livelli sviluppate in ambiente Microsoft. L'utilizzo di sistemi Citrix, consente di accedere da remoto a tali applicazioni con vantaggi in termini prestazionali, di sicurezza e con un limitato utilizzo della rete.

Queste batterie di sistemi sono utilizzate in buona parte per il supporto degli applicativi del S.I.S. che operano in ambiente Microsoft e che sono tutti caratterizzati da architettura a 2 livelli . Complessivamente l'infrastruttura basata su sistemi Intel-like ammonta a 25 sistemi con configurazione media caratterizzata da biprocessore XEON o equivalente da 2.5 Ghz e con almeno 2GB RAM e almeno 2x 72 GB HD SCSI RAID-1 .

Per la durata della presente offerta si assicura il mantenimento della suddetta infrastruttura, comprendendo la disponibilità di effettuare una singola operazione di adeguamento tecnologico dei sistemi costituenti la batteria Citrix ad hardware maggiormente aggiornato, a parità di numero di sistemi.

Servizi di backup

E' disponibile il servizio di backup e il restore dei dati, gestito da un sistema di Tape Library robotizzato che, utilizzando il software di backup "Legato", consente di centralizzare la gestione dei salvataggi e ridurre al minimo i tempi di interruzione nella fase di erogazione del servizio.

Le librerie di backup attive sono :

- Libreria StorageTEK 9710 per unità DLT IV
- Libreria StorageTEK L1400 per unità LTO e S-DLT

Relativamente al restore, il sistema consente di ripristinare un singolo file o documento: il sistema recupera l'ultima versione salvata, oppure consente di effettuare una scelta tra le versioni conservate.

Fatti salvi i limiti fisici relativi alla durata del ripristino dei dati in funzione della dimensione degli stessi, il processo di restore di parte dei dati inizierà nel tempo più breve possibile e comunque entro le 4 ore lavorative dalla richiesta scritta, nell'ambito dell'orario di servizio specificato.

Il CSI-Piemonte non entrerà nel merito (liceità, veridicità, attendibilità, violazione della normativa vigente in materia di diritto d'autore e di tutela dei marchi) dei dati e delle informazioni che dovessero emergere nell'ambito dell'attività di backup sopra descritta.

Configurazione servizi applicativi orientati all'interscambio e alla rupar

In questa categoria rientrano servizi che sono rivolti al supporto di attività e/o procedure destinate ai cittadini (es. gestione pagamento tributi regionali) o ad Enti della P.A. Piemonte o collegati ad essa e che sono dotati di un collegamento RUPAR.

L'infrastruttura riservata per tali servizi è composta da:

- una batteria di sistemi con processore Intel-like su cui sono attestati i moduli applicativi che realizzano la presentazione web dei suddetti servizi (Web Farm RUPAR);
- sistemi di autenticazione centralizzata che consentono di garantire l'omogeneità delle credenziali e dei sistemi di accesso agli applicativi (infrastruttura IRIDE – LDAP);
- una quota dell'infrastruttura Enterprise composta da 2 Domini applicativi del E-15K per una potenza complessiva equivalente a 16 processori UltraSparc IV 1,2 Ghz e 56 GB RAM, una parte della potenza elaborativa del dominio del E-10K utilizzato anche per i servizi del SIS e un sistema esterno al 15K con 4 processori US IV+ e 8 GB di RAM dedicato alle applicazioni basate sull'ambiente UDS (ex. Fortè) .

Le restanti risorse dei sistemi centrali SUN *Enterprise* E-10K e E-15K, SF 25 K sono ugualmente organizzate in Domini non utilizzati da Regione Piemonte.

Per la durata della presente offerta viene assicurato il solo mantenimento della infrastruttura sopra descritta nei suoi termini quantitativi.

Infrastruttura elaborativa – server e storage

I sistemi della Server Farm CSI (con particolare riferimento, ma non solo, ai sistemi Enterprise di cui sopra) utilizzano lo spazio disco dei sistemi di storage centrali.

Il collegamento a tali sistemi è garantito da una Storage Area Network realizzata tramite interconnessione multipla (per garantire la continua disponibilità di un percorso di accesso ai dischi) di switch SAN di tipo Brocade Silksworm (modelli 3800, 4100 ,4800, 4900) a loro volta collegati ai server di storage centrali. L'architettura di rete ridondata si completa con l'utilizzo, dal lato dei sistemi Enterprise, di schede HBA con doppio collegamento verso gli switch. Questo garantisce che l'accesso al dato dai server Enterprise fino allo Storage (transitando dagli switch) è sempre

disponibile, anche a fronte di un guasto hardware sulla scheda HBA o sulla porta di uno switch o anche di un intero switch.

I dispositivi centralizzati di storage attualmente presenti nella Server Farm per erogare il servizio di accesso a spazio disco sono il sistema centralizzato HP SureStore XP512, ed il sistema SUN ES9990 di più moderna concezione e con un livello di espansibilità ancora maggiore.

Gli apparati di storage utilizzati sono dotati di completa ridondanza di tutte le parti meccaniche, elettriche ed elettroniche, e sono caratterizzati da soluzioni tecnologiche ed architetture orientate a garantire la massima continuità di servizio, senza punti di rottura singoli. Inoltre il funzionamento dei sistemi di storage è assicurato anche da un servizio di manutenzione disponibile in modalità 7x24 che si avvale anche di un collegamento proprietario e dedicato tra la macchina e il centro di supporto. In questo modo l'eventuale insorgere di malfunzionamenti viene rilevato direttamente dal supporto tecnico della casa produttrice e – nella maggior parte dei casi – la parte eventualmente in corso di degrado viene sostituita prima ancora che si produca il guasto.

Il sistema ES9990 garantisce un livello di espandibilità teorica in grado di soddisfare le esigenze dell'ente nel periodo di validità della presente offerta. Ad esclusione di quanto previsto per il progetto della Biblioteca Digitale (vedi descrizione in seguito), attualmente è previsto per l'Ente l'utilizzo di circa 5 TB. Nell'ambito della presente offerta è contemplato un incremento fino ad 1 TB annuo ovvero fino a 3 TB nel triennio, non comprendendo in ciò le necessità del progetto Biblioteca Digitale, per le quali vale quanto riportato nello specifico paragrafo.

Strumenti di System Management

Il controllo sullo stato dell'infrastruttura viene eseguito attraverso l'uso della piattaforma di monitoraggio in grado di collezionare e visualizzare in modo omogeneo, tramite una console unica, gli eventi relativi a deterioramenti o fault provenienti dai singoli componenti infrastrutturali, quali server, storage, data base, apparati di rete e istanze di middleware. La piattaforma è costituita da diverse soluzioni software, di mercato e open source, totalmente integrate ed utilizzate anche per l'esecuzione del monitoraggio applicativo End To End. Il monitoraggio *End-to-End* è limitato, alla data, ai servizi del sistema informativo del lavoro. Nell'ambito della presente offerta è compresa l'introduzione del monitoraggio E2E di altri 2 servizi cruciali in ambito RUPAR.

Integrità fisica del sistema

L'infrastruttura elaborativa dell'*Enterprise Operation Center* garantisce la massima affidabilità delle apparecchiature coinvolte: il sistema centrale è caratterizzato dalla assenza di singoli punti di rottura *hardware* (*Single Point Of Failure*). Tutte le sue componenti, elettriche, elettroniche (a partire dalle cache dei processori) e meccaniche sono infatti ridondate, garantendo comunque la continuità del funzionamento del sistema stesso anche a fronte di un guasto *hardware*.

Il sistema dispone di un proprio sistema di monitoraggio che segnala proattivamente situazioni anomale che potrebbero determinare un malfunzionamento dell'*hardware*, consentendo quindi di intervenire – nella maggior parte dei casi – anche prima che si verifichi il guasto.

La gran parte delle componenti dei sistemi SUN E-10/15/25K - con l'eccezione di CPU e memoria - sono rimovibili "a caldo"; la possibilità di intervenire senza spegnere l'apparecchiatura riduce al minimo i tempi di fermo-macchina necessari per eventuali sostituzioni di componenti.

Relativamente ai dispositivi di *storage* le configurazioni RAID utilizzate (RAID-1 *mirroring* e RAID-5 *striping* con disco di parità) garantiscono in entrambi i casi la disponibilità e l'integrità fisica del dato anche a fronte di un guasto *hardware* su un disco.

Ambienti gestiti

- COMONL - Comunicazioni aziende on-line
 - WORKFLOW REGIONE
 - AAEP - Anagrafe Economica Attività produttive - Visure Semplici
 - GMSSRV - Gestione Mondo Soggetti per Regione Piemonte
 - AURA - Anagrafe Unitaria Regionale Assistiti
 - SILP - Sistema Informativo Lavoro Piemonte
 - SUITE
 - RPU - Regime Pagamento Unico
 - DWUMA - DWH Utenti Motori Agricoli
 - SIGOP - Sistema informativo Gestionale dell'OPR
 - SIGMATER - Sistema di Monitoraggio
 - INDEX - Prodotto software responsabile per fornire la business logic per ECM
 - CRECEDO - Cedolini OnLine
 - TAUGES - Bollo Auto Gestione
 - PBANDI - Piattaforma Applicativa per la Gestione dei Fondi di Finanziamento Pubblico
 - SICE - Sistema Informativo Certificazione Energetica degli Edifici
 - BANDIND - S.I. Direzione Industria – Bandi
-

SERVIZI ACCESSORI

DISASTER RECOVERY

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Organizzazione di Recovery garantisce la messa in campo di tutte le misure atte a:

- ridurre l'impatto di un evento disastroso,
- rendere disponibili risorse alternative a quelle non disponibili,
- governare i momenti di crisi e
- gestire il rientro alla normalità.

Regione Piemonte e ARPEA (Agenzia Regionale Piemontese per le Erogazioni in Agricoltura) hanno richiesto la definizione di un piano per poter garantire la continuità operativa dei propri processi critici.

Il Programma Continuità Operativa è stato in seguito suddiviso in due distinte sezioni contenenti i progetti trasversali ed i progetti verticali.

La definizione di progetti trasversali si applica a quei progetti che mettono a fattore comune specifiche caratteristiche, funzioni, processi necessari alla realizzazione ed al mantenimento dei progetti verticali dei singoli Enti.

Progetti trasversali

Si definiscono progetti trasversali:

- Progettazione e realizzazione CED Secondario definitivo
 - o requisiti funzionali e sicurezza;
 - o Contratto per acquisizione locali
 - o Progettazione e realizzazione infrastrutture edili ed impianti ausiliari
- Progettazione e realizzazione Soluzione Tecnologica
 - o studio/realizzazione/approvvigionamento/installazione componenti tecnologiche del CED secondario;
 - o regole di utilizzo
 - o definizione modelli architettonici
- Predisposizione dell'Organizzazione, Procedure e Standard del Piano di Continuità Operativa
 - o processi gestione del Piano di C.O.
 - o policy per la documentazione (regole di secretazione dei documenti, livelli di protezione e accessi, ...)

Progetti verticali

Si definiscono verticali i singoli Piani di Continuità Operativa degli Enti Committenti e/o destinatari compreso il CSI-Piemonte.

Il rispetto delle *milestones* dei progetti trasversali è vincolante per il raggiungimento degli obiettivi dei progetti verticali. La verifica ed il coordinamento delle *milestones* è obiettivo principale del Programma.

Alla data di stesura della presente convenzione sono attivi i seguenti come progetti verticali dedicati a Regione Piemonte:

- *Business Impact Analysis* - Analisi eseguita per la valutazione degli impatti economico, finanziario, di immagine, causati da uno o più eventi in grado di interrompere parzialmente o totalmente i principali processi aziendali.
- *Risk Analysis* - Analisi dei rischi a cui possono essere soggetti infrastrutture ICT e processi, e classificazione secondo pericolosità, impatti e probabilità di accadimento.
- Piano di Continuità Operativa per la Regione Piemonte

Architettura generale

Le soluzioni che offrono le maggiori garanzie di continuità sono quelle basate su risorse ICT dedicate. Tra queste si possono distinguere due tipologie di soluzioni:

- Soluzioni che necessitano di un tempo di preparazione dell'ambiente per operare in situazione di emergenza (ripristino a freddo);
- Soluzioni che consentono di riattivare il servizio quasi immediatamente (ripristino a caldo o *Hot-site*).

La seconda tipologia, che comporta maggiori costi soprattutto per la necessità del continuo allineamento dei dati tra i due CED, è tuttavia la più idonea per il Consorzio per assicurare la continuità anche all'insorgere di problemi minori o in occasione di interruzioni programmate del funzionamento dei sistemi principali (ad esempio per effettuare la manutenzione periodica).

Un secondo CED in modalità "*Hot-site*", nel rispetto dei vincoli tecnologici ed economici del progetto, è il livello di protezione più elevato per il Programma di Continuità Operativa del Consorzio.

I processi di replica vengono gestiti direttamente dagli *Storage Array*.

Quando vi è una scrittura dati su un volume dello storage primario, questi processi inviano la stessa al corrispondente volume dello storage secondario.

I dati possono essere trasferiti (via protocollo FC o FCIP) direttamente dagli storage centrali a quelli secondari e viceversa.

Questa soluzione impone l'utilizzo di specifici apparati DWDM per il trasporto del protocollo FC o FCIP.

Le modalità di replica sono di due tipologie :

- SINCRONA

Il software specifico trasferisce i dati modificati in modalità sincrona allo storage remoto. La scrittura deve terminare su entrambi gli storage prima che il server primario riceva l'"*acknowledgment*" della fine scrittura dati. Se per qualunque motivo il processo di scrittura fallisce, la copia secondaria è posizionata in stato "*frozen*", che implica un blocco delle scritture sul volume sino a quando l'applicazione riconosce la condizione di fault. Questo permette ai volumi secondari di rimanere consistenti e di essere ripristinati in tempi brevi al ritorno delle condizioni di funzionamento normale.

- **Vantaggi:**- Perdita di dati praticamente nulla (RPO molto basso).
 - **Svantaggi:**- Il tempo di latenza per ogni operazione di scrittura, incide fortemente sulle performance dei server e delle relative applicazioni.
 - Questo tempo essendo direttamente proporzionale alla distanza tra i due siti, limita l'utilizzo di questa soluzione di replica su lunghe distanze.
-

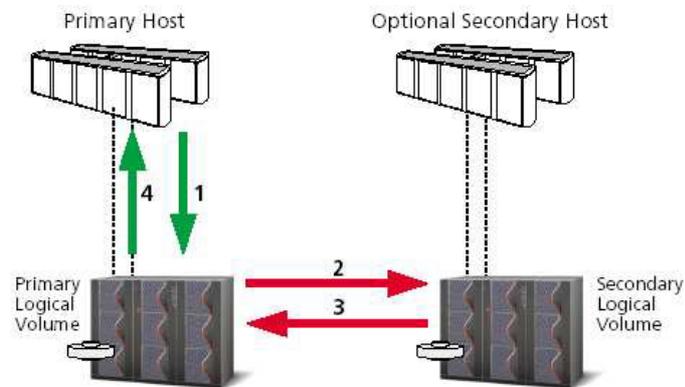


Figura 1 – Replica Sincrona

In Figura 1 è rappresentata la sequenza di una scrittura dati in modalità sincrona:

- Fase 1) Scrittura volume primario
- Fase 2) Scrittura sul volume secondario
- Fase 3) *acknowledgement* dallo storage secondario
- Fase 4) Trasmissione *acknowledgement* all'applicazione.

- **ASINCRONA**

Il software specifico trasferisce i dati modificati in modalità asincrona allo storage remoto, separando l'attività di scrittura dati delle applicazioni dal trasferimento dati sul sito remoto.

Questo software bufferizza e identifica con un time stamp univoco ogni operazione di scrittura, prima di procedere alle operazioni di scrittura sul volume secondario.

In questo modo la replica con l'utilizzo di particolari algoritmi, è effettuata correttamente seguendo l'originale sequenza di scrittura dei dati (write order fidelity)

La replica asincrona utilizza inoltre routine dedicate per identificare problemi di collegamento sia sull'infrastruttura primaria sia sul link tra i due siti (heartbeats).

Vantaggi:

- I dati sul volume secondario sono sempre consistenti.
- Basso impatto sulle performance dei server/applicazioni.
- Possibilità di replica su lunghe distanze

Svantaggi:

- I dati sul sito secondario possono non essere aggiornati a causa dell'utilizzo intensivo della banda disponibile, incrementando quindi la quantità di dati che si potrebbero perdere in caso di disastro (RPO).

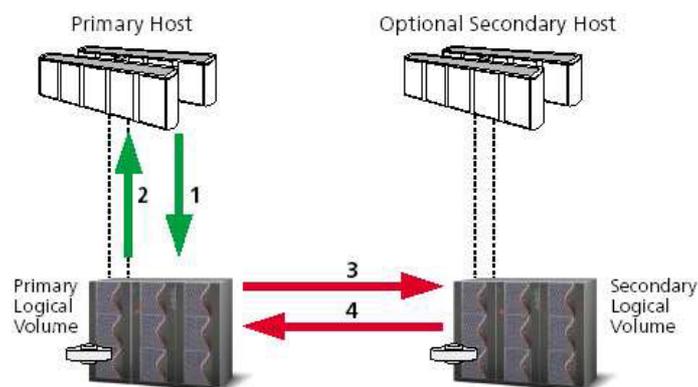


Figura 2 – Replica Asincrona

In Figura 2 è rappresentata la sequenza di una scrittura dati in modalità asincrona:

Fase 1) Scrittura volume primario

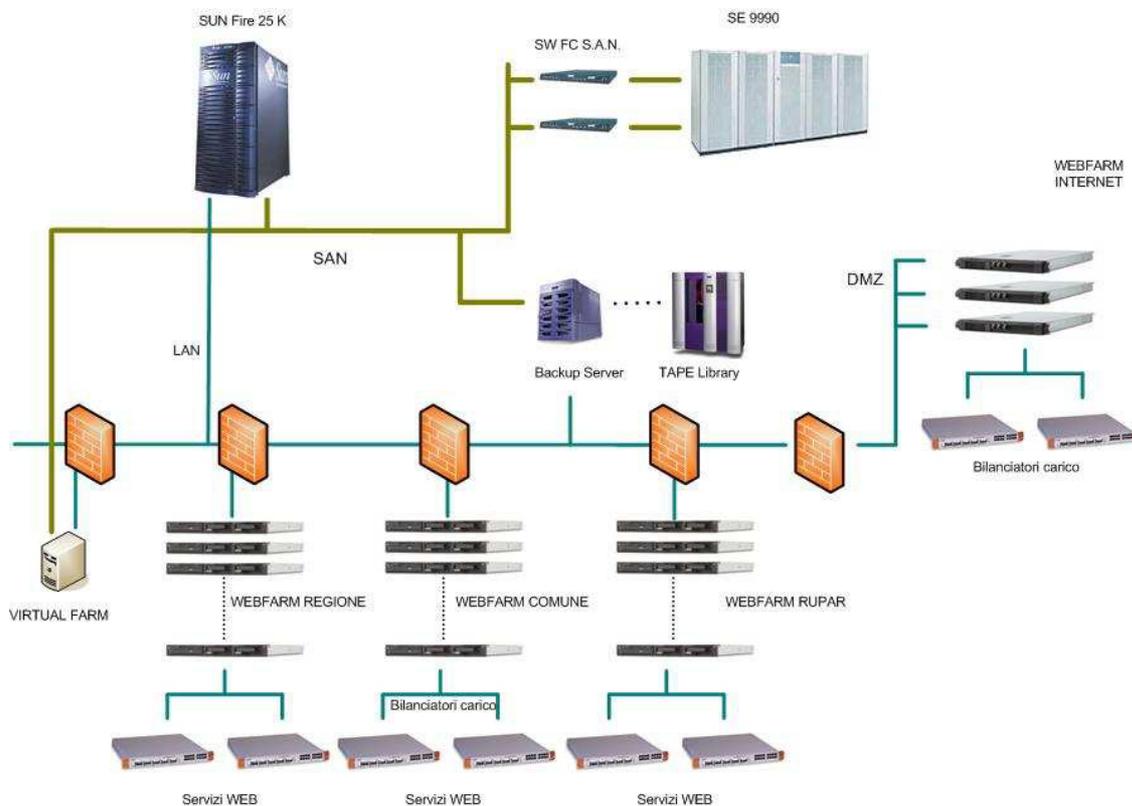
Fase 2) Trasmissione *acknowledgement* all' applicazione

Fase 3) Scrittura sul volume secondario

Fase 4) Trasmissione *acknowledgement* allo storage primario.

L'architettura NAS GW che esporta dati via protocolli NFS e CIFS alle applicazioni della Server Farm, utilizza strumenti nativi per la replica dati asincrona (SnapMirror) via rete Ethernet.

Le infrastrutture installate nel CED secondario sono una copia speculare (ridotta) dell'attuale Server Farm del CED primario.



Servizi di replica dei database di Regione Piemonte

Per Regione Piemonte allo stato attuale del progetto DR è garantita la sola replica in tempo reale dei dati DB, non è presente la replica anche delle componenti applicative. Pertanto non è implementata alla data della presente convenzione la soluzione di Business Continuity

I database di riferimento ORACLE sono gestiti e controllati dalla piattaforma di *clustering* Symantec/Veritas Cluster Server vers 4.1 con un numero di nodi iniziale pari a due unità. Questa piattaforma è a sua volta inserita all'interno della piattaforma definita Global Cluster Manager, che permette lo spostamento in tempo reale di tutti i volumi controllati dagli attuali due *cluster* del sito primario sul *cluster* del sito secondario, o viceversa lo spostamento di tutti i volumi controllati dal *cluster* del sito secondario sui cluster del sito primario.

Attualmente la replica asincrona delle istanze è demandata ad una funzionalità specifica del software Symantec/Veritas Volume Manager (Volume Replicator), che mediante specifici agent del Cluster Server, governa il flusso dati bidirezionale e gli eventuali fail-over richiesti.

L'architettura Global Cluster Manager è certificata comunque per la gestione di repliche sincrone/asincrone gestite direttamente dagli Array storage.

I Database replicati sono i seguenti:

- Replica delle istanze DB per le applicazioni SIRE
- Replica delle istanze DB per le applicazioni legate a servizi WEB

VOLUMI

L'infrastruttura tecnologica sin qui descritta e le cui caratteristiche di potenza di elaborazione e di memorizzazione sono stati di volta in volta dettagliati nei precedenti paragrafi, rappresenta un sottoinsieme della Server Farm del CSI Piemonte. Per poter meglio quantificare le dimensioni dell'infrastruttura utilizzata per i servizi dell'Ente, sono riportati in questo paragrafo i valori relativi ai volumi di potenza elaborativa, quantificati in base alla metrica kGEM, definita da Gartner Group.

Tale unità di misura, esprime la capacità elaborativa dei sistemi (analogamente, ad esempio, al MIPS utilizzato per l'ambiente *Mainframe*) e combinandola con la complessità gestionale dell'infrastruttura.

Tale complessità è valutata sulla base del numero di sistemi per categoria tecnologica (Gartner identifica tre categorie: sistemi Enterprise, sistemi Unix non-Enterprise e sistemi "Wintel", cioè basati su processori Intel-like e con sistema Windows o Linux), delle caratteristiche hardware e software di ogni singolo sistema e degli oneri di mantenimento dell'infrastruttura.

La metodologia Gartner prevede inoltre il confronto con organizzazioni-campione che abbiano caratteristiche simili in termini di piattaforma tecnologica.

Complessivamente il profilo tecnologico di CSI Piemonte risulta il seguente:

Sistemi Enterprise	
Numero server (partizioni)	40
kGEM totali	119

Altri sistemi Unix	
Numero server	44
kGEM totali	20
Sistemi Intel-like	
Numero server	400
kGEM totali	600

Infrastruttura	Tipologia KGEM	Valore kGEM
Server DBMS SIRE	Enterprise	13,50
Server DBMS SIS	Enterprise	5,02
Server DBMS RUPAR	Enterprise	0,75
Server Applicativi SIRE	Enterprise	19,13
	Non enterprise	4,57
	Intel-like	88,57
Server Applicativi SIS	Enterprise	4,2
	Non Enterprise	1,06
	Intel-like	51,13
Server Applicativi RUPAR	Enterprise	3,04
	Non Enterprise	0,91
	Intel-like	49,00

La quota dei volumi di potenza elaborativa suddivisa per tecnologia di infrastruttura, risulta essere come da tabella seguente:

Tipologia Infrastruttura	kGEM	% su totale Server FARM
Server Enterprise	45,64	38,35
Server Non Enterprise	6,54	32,70
Server Intel-like	188,7	31,45

SERVIZI DI RETE (ROUTER, FIREWALL)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Le attività di gestione/configurazione/esercizio degli apparati di rete (es. *Router, firewall, ...*) presenti nel *Enterprise Operation Center* e le connessioni con Regione Piemonte sono eseguite in conformità a quanto descritto nell'allegato tecnico specifico.

SERVIZI DI WEB MANAGEMENT

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'infrastruttura per l'erogazione di Servizi di *Web Management*, denominata *Web Farm*, permette:

- l'integrazione dei servizi web internet con le politiche di sicurezza del CSI;
- l'adozione di un'architettura specifica specializzata per l'erogazione di servizi internet, nota in letteratura col termine DISA (*Distributed Internet Server Array*). Tale architettura adotta politiche di *fail-over* e *load-balancing* che vedono una scalabilità orizzontale (senza ricorrere a tecnologie *cluster* proprietarie) del sistema, da ottenere con un *pool* di macchine che non richiedano gravosi impegni economici iniziali ma investimenti graduali.

A titolo esemplificativo, i servizi che trovano collocazione su quest'area appositamente progettata fanno parte delle seguenti categorie:

- Siti Internet, sia ad uso interno sia per i clienti CSI, e relativi servizi associati (database, scambio file via FTP, motori di ricerca ...);
- Servizi di *Web Hosting*;
- Servizi di *free-mail, free-internet, mailing list, forum, news*;
- Servizi di Commercio Elettronico.

La collocazione della *Web Farm Internet*, al fine di garantire la protezione dagli accessi esterni provenienti da internet, è quella denominata Zona Demilitarizzata, o DMZ. Questa è l'unica parte di rete locale o aziendale che si intende aprire ad internet, mentre la LAN ne rimane sempre isolata, o collegata tramite la DMZ.

Il *firewall internet/intranet* assicura la corretta separazione ed è il depositario di tutte le regole di sicurezza che stabiliscono cosa e chi può passare ed accedere ai sistemi aziendali.

In termini generali il flusso segue questo modello:

- Un tentativo di accesso dall'esterno viene intercettato dal *firewall* che ne verifica la fattibilità (protocollo, provenienza, destinatario);
 - Se permesso, l'accesso viene permesso sul *server web* della DMZ;
 - Se il server in DMZ deve collegarsi ad una macchina della LAN protetta (Es. *Application server*), deve farlo tramite il *firewall*;
 - La risposta della macchina sulla *lan* arriva al *web* in DMZ sempre tramite il *firewall*;
 - Il *web* risponde al *client* ripassando dal *firewall*.
-

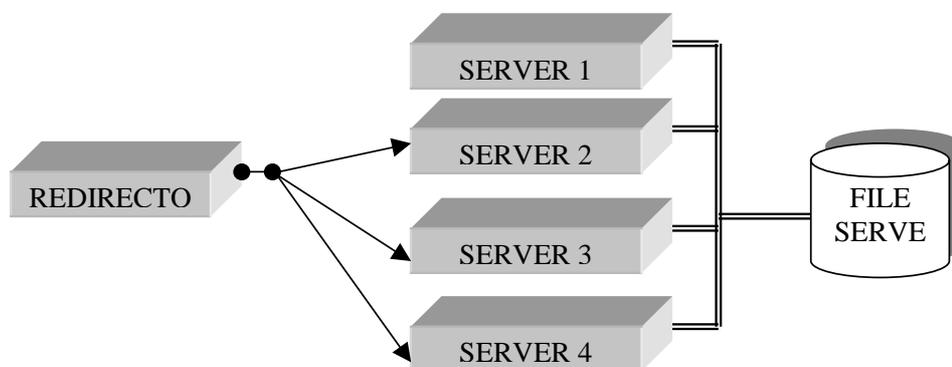
Le regole di sicurezza da implementare sui *firewall* saranno concordate tra le parti in accordo con gli standard e le politiche di sicurezza in uso presso Regione Piemonte.

Load Balancing e Fail Over nella Web Farm Internet

L'adozione dell'architettura DISA, basata su batterie di più elaboratori di piccole dimensioni, prevede l'utilizzo di appositi dispositivi che consentano di evitare sovraccarichi di un server, con conseguente perdita di prestazioni, o peggio interruzioni di servizio prevedendo meccanismi che consentano di fare *load-balancing* (o bilanciamento del carico) e *fail-over* (che indica la possibilità che un elaboratore prenda in carico i servizi di un macchina soggetta a *failure*).

Il *load-balancing* è particolarmente importante per reti dove è difficile predire il numero di richieste che arriveranno ad un server permettendo, se uno dei nodi dovesse rallentare il carico elaborativo di dirottare automaticamente, attraverso il sistema di *redirector*, la richiesta ad un altro server, con più capacità.

L'architettura logica che seguita nella *Web Farm* è la seguente:



Le piattaforme hardware e software utilizzate possono essere diverse. In questa maniera è possibile creare un *cluster* in grado di fornire servizi standard e multipiattaforma (come *web server apache* e *cgi perl*) e servizi specifici disponibili solo per determinati sistemi.

Situazione attuale Web Farm/Internet

La nuova configurazione della Web Farm Internet è la seguente:

- Soluzioni *hardware* proprietarie (essenzialmente delle *black-box*) quali la soluzione *Web Server Director* della RADWARE;
- LAN *switch* con capacità avanzate.

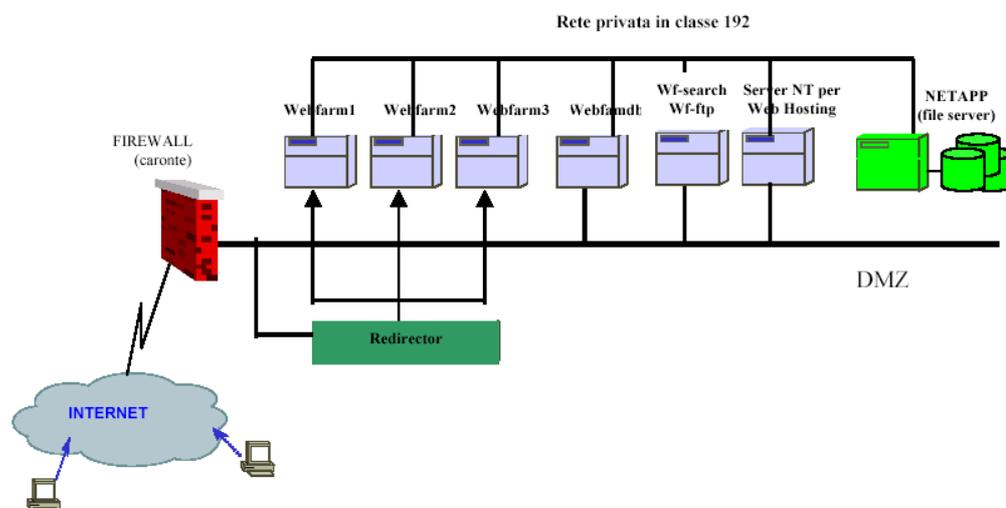


Figura 1 : Schema aggiornato Web Farm Internet

Servizi di monitoraggio

I servizi di monitoraggio comprenderanno :

- la verifica di funzionamento degli apparati di rete coinvolti
- la verifica della raggiungibilità IP del/dei server del Fornitore (Monitoraggio ICMP)

Servizi di backup

Il servizio di backup della Server Farm è disponibile opzionalmente (su esplicita richiesta dell'Ente) anche per i sistemi in Housing. In tal caso esso però si applica esclusivamente al file system . Spetta quindi alla terza parte predisporre, schedare ed effettuare tutte le procedure volte a trasferire sui file system dei propri sistemi i dati eventualmente conservati in basi dati da salvare.

Servizi di connettività

L'infrastruttura di rete sarà costituita da una Virtual LAN configurata su apparati del CSI e non accessibile da Internet alla quale sarà connesso il server applicativo previsto dal progetto.

La Virtual LAN sarà protetta da un firewall, che avrà la funzione di limitare l'accesso agli applicativi alle sole porte di comunicazione dedicate alle funzionalità del servizio. In fase di start-up del progetto, sarà richiesta la definizione delle porte di comunicazione che dovranno essere lasciate aperte per garantire un corretto funzionamento del sistema; la definizione di tali porte sarà da concordarsi in accordo con il CSI-Piemonte

Per consentire alla società fornitrice del software e del servizio applicativo di realizzare le attività di assistenza da remoto, il CSI-Piemonte renderà disponibile, previa verifica di fattibilità da parte dell'Ufficio Sicurezza, un accesso dial-up con chiamata a carico del fornitore o VPN.

Il Servizio VPN è disponibile 7x7 h24 in modalità *unattended*, il supporto e l'assistenza sistemistica per le componenti di responsabilità CSI-Piemonte viene erogato negli orari di servizio indicati nel presente allegato

Prerequisiti tecnico-ambientali per il servizio di housing

Per poter essere ospitato presso il CED del CSI e poter quindi usufruire dei servizi di housing sopra descritti, è necessario, previa valutazione di fattibilità preliminare a carico degli Uffici Tecnici del CSI, che l'infrastruttura elaborativa del Fornitore rispetti i seguenti prerequisiti tecnico-ambientali :

- **Dimensioni e ingombri**
 - Per server basati su sistemi Microsoft o Linux , nel caso essi siano di tipo Rack-mountable, dovranno avere dimensioni non superiori a 4U e dovranno essere predisposti e per il montaggio in armadi standard industriali da 19” nonché completi dei necessari accessori. In caso di sistemi di tipo *Tower* o *Midtower*, l’ingombro non dovrà essere superiore a mm.: 800x500x900 (Alt.x Largh. x Prof.) e il peso dovrà essere inferiore a 70 Kg.
 - Per server basati su sistemi Solaris , non è richiesto che siano di tipo *rack-mountable*, ma in caso contrario non dovranno avere un ingombro maggiore a mm.: 800x500x900 (Alt.x Largh. x Prof.) e dovranno avere un peso massimo (a configurazione HW completa) non superiore a 140 Kg.
- **Caratteristiche ambientali**
 - Il funzionamento dei server dovrà essere garantito con temperature comprese tra 10° C e 35° C e con tasso di umidità compreso tra il 30% e il 70%
- **Caratteristiche elettriche**
 - I server dovranno disporre di doppio alimentatore con potenza massima non superiore a 1500 W in c.a. per ciascun alimentatore.
- **Affidabilità**
 - I server devono presentare le seguenti caratteristiche di affidabilità :
 - Doppia scheda di rete (di cui una da riservare al traffico di backup, se è richiesto il backup di Server Farm)
 - Doppio alimentatore
 - Sistema di raffreddamento interno con almeno doppia ventola
- **Ambiente operativo**
 - L’accesso alla *console* del sistema può avvenire tramite una remotizzazione della stessa su rete Ethernet mediante specifici switch AVOCENT, in modo da consentire l’accesso alla consolle del sistema senza necessità di ingresso nell’area riservata del CED.
In caso di necessità di accesso fisico al sistema è necessario l’accompagnamento del personale operativo o di sorveglianza del CSI presso il locali CED.

Accesso ai locali ced

L’accesso ai locali del CED del CSI Piemonte e la permanenza in tali locali sarà consentita 7x7 H24 e solo a personale che sia stato preventivamente autorizzato dal CSI Piemonte

SERVIZIO DI HOSTING (VIRTUAL FARM)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

In alternativa al servizio di housing o “*collocation*”, il CSI può proporre alla Regione Piemonte la disponibilità di una porzione di risorse elaborative disponibili sull’infrastruttura denominata Virtual Farm, per attivare sistemi operativi virtuali da dedicare a specifici applicativi che l’Ente intende acquisire autonomamente per servizi applicativi non sviluppati o gestiti dal Consorzio.

In questi casi il CSI mette quindi a disposizione delle proprie risorse elaborative, ma configurate in un contesto tecnologico (quello dei sistemi virtuali) che consente di separare nettamente uno specifico servizio da altri software , senza dover necessariamente dedicare dell’hardware specifico.

I sistemi per cui è possibile utilizzare le soluzioni virtuali sono i sistemi Windows (dalla versione 2000 Server in poi) e Linux (Red Hat).

La dimensione massima di un sistema attivabile sulla virtual farm è fissata in 4 CPU virtuali e 16 GB RAM.

Necessità che richiedano maggiori risorse sono considerate di complessità tale da richiedere un intervento progettuale e di fattibilità e non permettono quindi l'accesso ad una soluzione standardizzata come quella qui proposta.

Il modello di Virtual Farm:

- I sistemi di virtualizzazione sono da molto tempo disponibili per il mondo mainframe, mentre è un concetto relativamente nuovo per quello più tradizionale dei server "x86". In generale con esse si indica la possibilità di astrarre alcuni servizi IT dalle rispettive dipendenze (reti, sistemi di storage e hardware), abilitando l'esecuzione di più sistemi operativi virtuali su una singola macchina fisica, rimanendo però, dal punto di vista logico, distinti. Di fatto i software di virtualizzazione inseriscono un layer in grado di disaccoppiare le componenti hardware del server dal sistema operativo "ospite".
- Il sistema operativo "ospitante" (l'host) crea di fatto una sorta di hardware partizionato eseguendo più sistemi operativi "ospiti" (i guest). Di fatto la parte inferiore dello stack software è occupata da una singola istanza di un sistema operativo ordinario che è installato direttamente sul server. Sopra di questo, un layer di virtualizzazione gestisce il reindirizzamento e l'emulazione che va a sua volta a comporre la macchina virtuale. La combinazione di questi due layer inferiori viene quindi definita host.
- Quest'ultimo fornisce le varie caratteristiche del computer fino al livello del BIOS ed è in grado di generare macchine virtuali (e indipendenti) a scelta, basandosi sulle configurazioni definite dall'utente. Come i server fisici anche quelli virtuali sono ovviamente inutili fintanto che non vi si installa un sistema operativo, ovvero i guest, i quali penseranno di avere tutta la macchina per sé, ignorando l'esistenza di altre Virtual Machine (VM).



- A ciascuna macchina virtuale viene assegnato un set virtuale di risorse (ram, cpu, nic, etc..) sulle quali viene poi caricato il sistema operativo ospite e le applicazioni.
 - Fisicamente, la VM è composta ed incapsulata all'interno di normali files memorizzati su un area disco, fino a quando la VM non viene mandata in esecuzione resta un file che occupa esclusivamente spazio disco.
 - Fino ad oggi, in particolare per il mondo x86 e piattaforma MS Windows, si era portati a pensare ad una applicazione su un singolo server dedicato. I vincoli erano soprattutto tecnici e di convivenza con altre applicazioni non sempre di facile realizzazione.
 - La virtualizzazione consente di eseguire simultaneamente applicazioni e sistemi operativi differenti sullo stesso server partizionando le risorse del sistema in più macchine virtuali (VM) superando il problema della compatibilità tecnica. Ogni VM agisce quindi come un singolo server *standalone* indipendente la cui caduta non ha alcun impatto sulle altre VM ospitate ed attive in quel momento sullo stesso server fisico.
-

- L'esecuzione di più applicazioni su un unico server aumenta l'efficienza del sistema e riduce il numero di server da gestire e mantenere. Quando i carichi di lavoro aumentano, è possibile creare rapidamente altre VM per rispondere in modo flessibile alle mutate esigenze senza aggiungere fisicamente altri server. I principali software di virtualizzazione consentono inoltre di spostare le VM attive e in esecuzione da un server all'altro, preservando la disponibilità dei server.

I vantaggi offerti dalle soluzioni virtuali sono, in sintesi :

- ✓ *Partizionamento*
 - L'hardware virtuale è completamente indipendente dall'hardware fisico della macchina e questo permette un partizionamento delle risorse messe a disposizione di ciascuna VM. Una maggiore indipendenza e superiori prestazioni nell'utilizzo delle risorse hw.
- ✓ *Incapsulamento*
 - Ciascuna VM è interamente racchiusa all'interno di un numero finito di files.
- ✓ *Isolamento*
 - Lo stato di una VM è completamente indipendente da quello delle altre VM residenti sullo stesso server. Questo garantisce l'indispensabile autonomia e sicurezza.

Di seguito riportiamo l'elenco dei server *dedicati interamente o in parte* a servizi della Regione Piemonte per i quali si applica la convenzione triennale.

Sistemi Microsoft e Linux (o Open Source) su piattaforme Intel

Hostname
Aenv-Regpie.Regione
Aenv-Regpie1
Bckssrn
Dinv.Regione.Piemonte.It
Ecdl1.Reteunitaria.Piemonte.It
Ecomdc1.Ecomcsi.It
Ecomdc2.Ecomcsi.It
Ecomsql1.Ecomcsi.It
Ecomsql2.Ecomcsi.It
Ecomweb1.Csi.It
Ecomweb2.Csi.It
Fmgmt.Reteunitaria.Piemonte.It
Gaqint.Csi.It
Gisnt00.Csi.It
Gisnt01.Csi.It
Gisnt02.Csi.It
Gisntprod02.Csi.It
Irideprod1
Irideprod2
Lbaims1.Reteunitaria.Piemonte.It
Lbaims2.Reteunitaria.Piemonte.It
Loquendo1
Loquendo1 Application Server
Loquendo1 Front-End
Loquendo1 Ld-Grasp

Loquendo1 Management Station
Loquendo1 Speech-Server A
Loquendo1 Speech-Server B
Loquendo2
LOQUENDO2 Application Server
Loquendo2 Front-End
Loquendo2 Management Station
LOQUENDO2 Speech Server A
LOQUENDO2 Speech Server B
Lotusreg.Regione.Piemonte.It
Mdpprod1.Csi.It
Mdpprod1bk.Csi.It
Mulettoposta Csi/ Regione/ Csr
Quater.Reteunitaria.Piemonte.It
Radexext.Reteunitaria.Piemonte.It
Radexsrv.Regione.Piemonte.It
Ruparad.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
Ruparbck.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
Ruparfs.Rupar200.Reteunitaria.Piemonte.It
Rus216tonttse02.Reteunitaria.Piemonte.It
Sirio.Csi.It
Srv-Asgw01
Srv-Asgw02
Ssaims1-6.Reteunitaria.Piemonte.It
Stream01.Csi.It
Trbntprod01.Reteunitaria.Piemonte.It
Trbntprod02.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf06.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf07.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmfalfa.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmftest.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
Webfarm1
Webfarm2
Webfarm5
Webfarm6
Webfarm7
Webfarm8
Webfarmdb
Webgate
Webi01.Piemonteinrete.Net
Webi02.Piemonteinrete.Net
Wfreg1
Wfrupar2
Wfrupar3
Wfrupar4
Wfruparnt1.Reteunitaria.Piemonte.It
Asabrp.Reteunitaria.Piemonte.It
Dbabrp
Mfrupar1.Reteunitaria.Piemonte.It

Mfrupar2.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar3.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar4.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar5.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar6.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar7.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar8.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar8dc.Reteunitaria.Piemonte.It
Mfrupar9dc.Reteunitaria.Piemonte.It
Notewrk1.Csi.It
Notewrk2.Csi.It
Notewrk3.Csi.It
Oitserver.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf10.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf11.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf16.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf17.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf23.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf26.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
W2kmf27.Rupar2000.Reteunitaria.Piemonte.It
Webabrp
SRVWM01
SRVWM02
SRVWM03
SRVWM01-bis
SRVWM02-bis
SRVWM03-bis
SSAIMS1-6.RETEUNITARIA.PIEMONTE.IT

Sistemi Small Unix

<i>Hostname</i>
BILAPROD.REGIONE.PIEMONTE.IT
FP-APPLY2
OCCAM.CSI.IT
SKED-CA
SRVLDAP01
SRVLDAP02
SRVMSG01
SRVMSG02
CSIPROD.CSI.IT
CUPAPP.REGIONE.PIEMONTE.IT
FTPSANITA
PANAREG.REGIONE.PIEMONTE.IT
REGAPP.REGIONE.PIEMONTE.IT
SANORAPP.CSI.IT
SCMAIL1.CSI.IT
CSIPROD.CSI.IT
CUPAPP.REGIONE.PIEMONTE.IT

FTPSANITA
PANAREG.REGIONE.PIEMONTE.IT
REGAPP.REGIONE.PIEMONTE.IT
SCMAIL1.CSI.IT
SCMAIL2.CSI.IT

Sistemi Large Unix

<i>Hostname</i>
DOMDB10
DOMDB11
DOMDB8
DOMDB9
DOMDB12
DOMDB13
DOMDB14
DOMEXCH
DOMINT2
DOMINT3
DOMPORT
DOMREG
DOMSAS
DOMSAS82
DOMUDS
PSIAPS01
PSIAPS02
DOMEU26
DOMINT

CONDIZIONI DI SERVIZIO PER L'ACCESSO ALLA "VIRTUAL FARM"

Per l'attivazione di un sistema sulla virtual farm, destinato ad ospitare un servizio applicativo basato su soluzioni di terze parti, queste devono fornire agli Uffici Tecnici del CSI Piemonte le specifiche relative a:

- Dimensionamento del sistema in termini di CPU , RAM, spazio disco, e ogni altra caratteristica tecnica che la Terza Parte ritenga utile per la corretta predisposizione del sistema
- Sistema operativo richiesto
- Specifiche di accessibilità del sistema (se deve essere raggiunta da Internet direttamente o solo da rete privata).

Le condizioni generali di servizio sono le stesse previste per l' "housing" con le seguenti specificità :

- Il sistema operativo può essere a richiesta installato a cura degli uffici tecnici del CSI
 - L'eventuale ripristino del sistema viene effettuato, grazie alla flessibilità della soluzione, in tempi molto più rapidi in quanto consiste nella semplice riapplicazione dell'immagine consolidata all'atto dell'installazione e memorizzata su apposito storage centrale a cura del CSI-Piemonte.
-

- Opzionalmente , su richiesta della Terza Parte o dell'Ente può essere attivato un sistema di *snapshot* che prevede il salvataggio dello stato del sistema in un determinato momento (che deve essere indicato dalla Terza Parte o dall'Ente) e che viene a costituire un punto di ripristino a fronte di una successiva instabilità del sistema. Tale soluzione può risultare utile ad esempio per consolidare lo stato del sistema prima di un aggiornamento software.

Come per il servizio di "housing", essendo anche questa soluzione orientata ad una apertura verso soluzioni ricercate in autonomia verso Terze Parti, *il CSI non avrà la responsabilità della gestione del sistema operativo, del database o delle componenti di middleware.*

E' invece in carico al Consorzio la gestione dell'infrastruttura virtuale, per la quale vengono garantiti i seguenti servizi sistemistici :

- monitoraggio delle prestazioni dei sistemi fisici
- migrazione del sistema virtuale a fronte di crash del sistema fisico
- eventuale ripristino del sistema virtuale a fronte di degrado o corruzione dello stesso
- eventuale applicazione dei punti di ripristino se precedentemente richiesti

Nel corso dell'anno il CSI-Piemonte si riserva di effettuare interventi di manutenzione ordinaria programmata, tale calendario verrà condiviso e concordato annualmente, all'interno delle finestre temporali previste si potranno verificare, a seconda delle infrastrutture impattate, temporanee indisponibilità dei succitati servizi.

ORARI DI SERVIZIO

Il servizio di gestione sistemistica ordinaria è attivo nei seguenti orari :

Servizio	Lunedì – Venerdì
Gestione sistemistica	8.15 – 12.30 / 14.30 – 17.00

Gli orari del servizio di backup/restore sono i seguenti :

Servizio	Lunedì – Venerdì
Assistenza Sistemistica al processo di backup/restore	08.00 - 18.00

Il servizio di monitoraggio è attivo nei seguenti orari :

Servizio	
Assistenza Operativa	00.00 – 24.00

SERVIZI DEDICATI ALL'ENTE REGIONE PIEMONTE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Streaming

Con il termine “streaming media” si intende la diffusione in rete di informazioni di tipo multimediale: tipicamente audio e video.

Durante un processo di streaming intervengono almeno quattro soggetti: una sorgente che genera il contenuto multimediale (ad esempio una videocamera), un computer server che riceve i dati provenienti dalla sorgente, li converte in un formato idoneo alla trasmissione e li trasmette in rete, una rete di trasmissione dati ed uno o più computer client che rielaborano i dati ricevuti rendendoli disponibili agli utilizzatori finali.

Il sistema di Streaming del CSI-Piemonte, in servizio dal 2003 per il Consiglio Regionale della Regione Piemonte, eroga le sedute programmate e occasionali del Consiglio Regionale e gli eventi di interesse pubblico (convegni in corso Stati Uniti, Lingotto, ecc...).

Biblioteca Digitale Italiana

All'interno del Progetto Biblioteca Digitale Italiana – Network Turistico Culturale, si inserisce il Progetto Biblioteca Digitale Piemontese (BDP) che permetterà di raggiungere i seguenti obiettivi:

- definizione delle metodologie e progettazione standardizzata per la creazione degli oggetti e dei repository digitali;
- definizione degli standard di nomenclatura e di fruizione (metadati)
- definizione e realizzazione di un'architettura integrata con l'architettura nazionale esistente (BDI);
- utilizzo da parte degli utenti di strumenti evoluti per la consultazione e conoscenza del patrimonio culturale e scientifico italiano.

Il progetto Biblioteca Digitale Piemontese utilizzerà l'infrastruttura ICT del CSI-Piemonte per poter salvaguardare con metodologie e strumenti dedicati la conservazione dei dati in formato digitale che costituiranno il “core” del sistema BDP.

La pubblicazione e la consultazione dei dati da parte del cittadino sarà possibile mediante l'utilizzo di applicazioni specifiche (Amanuense, OpenDoc, etc.), che utilizzeranno i metadati e i dati contenuti all'interno di DBMS memorizzati sull'architettura centralizzata all'interno della Storage Area Network, che in questo momento si pone come elemento centrale e fondamentale tra il Data Center e la piattaforma elaborativa della Server Farm del Consorzio.

Una prima fase realizzativa del progetto prevede l'allestimento di una area iniziale per la memorizzazione dei dati (destinata in futuro ad assolvere a tutte le esigenze di spazio disco del progetto. L'attuale occupazione in termini di spazio disco è pari a 2 TB.

In considerazione della notevole mole di spazio disco utilizzato dal progetto, la scelta tecnologico-architettonica si è orientata sull'utilizzo dei sistemi di storage centralizzati presenti nella Server Farm del CSI Piemonte (vedi paragrafi precedenti), a garanzia sia della capacità di sostenere l'evoluzione delle necessità, sia di garantire massima affidabilità nella memorizzazione del dato e massima continuità nell'accesso.

Questa importante mole di spazio disco sarà acceduta tramite apposito servizio web-based supportato da un server dedicato che, pur non dovendo necessariamente disporre di una quantità elevata in termini di pura potenza di calcolo, deve poter assicurare – tramite connessione alla Storage Area Network – l'accessibilità continuativa alla componente di storage, che rappresenta (dal punto di vista infrastrutturale) la componente di servizio più significativa.

Nell'ambito della presente offerta è contemplato il solo mantenimento dell'infrastruttura di storage sopra descritta e non sono comprese ulteriori espansioni di spazio disco.

Nodo Veterinario Regionale

Nell'ambito dei servizi di Anagrafe Veterinaria e in collaborazione con l'Istituto Zooprofilattico di Teramo e con la ASLCN1 (ex Asl17) di Savigliano, a complemento del servizio erogato dal Nodo Veterinario Regionale, il CSI Piemonte ospita, nella modalità di Housing applicativo, il database e le applicazioni IZS per la gestione delle anagrafe veterinarie. L'infrastruttura è composta da un sistema che gestisce il front-end Web del servizio, uno che supporta la componente applicativa vera e propria, basata sul *middleware* indicato da IZS, e un ultimo sistema che ospita la base dati Oracle. Nel dettaglio, le attività di competenza del CSI e i relativi importi economici sono riportati nel documento "OFFERTA INTEGRATIVA DEL SERVIZIO web Housing DENOMINATA "NODO VETERINARIO REGIONALE GENNAIO 2007".

Nell'ambito della presente offerta viene assicurato il solo mantenimento dell'infrastruttura così come riportata nel documento allegato di cui sopra.

Server e servizi della sala ambiente

I *server* della Sala Ambiente, tutti dedicati alla tematica di qualità dell'aria, possono essere raggruppati in tre categorie:

- *server* di produzione: sono i *server* che erogano i servizi sviluppati dalla Sala Ambiente;
- *server* di *test* e sviluppo: sono i *server* utilizzati per eseguire gli ambienti di sviluppo, per realizzare e provare i nuovi servizi;
- rete di monitoraggio di test: si tratta di alcuni computer usati per sviluppare e provare il *software* della rete regionale di monitoraggio della qualità dell'aria.

- NOME DEL SERVER	- DESCRIZIONE SINTETICA	COLLOCAZIONE
<i>Server di produzione</i>		
aria-mon.csi.it	Server di produzione principale: siti WEB e procedure di gestione dati.	Sala Server
ariaprod.csi.it	Server di produzione secondario: siti WEB e procedure di gestione dati.	Sala Server
ariafs1.csi.it	File server principale	Sala Server
ariafs2.csi.it	File server secondario	Sala Server
<i>Server di test e sviluppo</i>		
ariasvi.csi.it	Server di sviluppo	Sala Ambiente (T10)
ariatest.csi.it	Server di test	Sala Server
<i>Rete di monitoraggio di test</i>		
wi065034.csi.it	Server centrale della rete di monitoraggio di test	Sala Ambiente (T10)

- NOME DEL SERVER	- DESCRIZIONE SINTETICA	COLLOCAZIONE
wi065035.csi.it	Stazione di misura n. 1 della rete di monitoraggio di <i>test</i>	Sala Ambiente (T10)
wi065036.csi.it	Stazione di misura n. 2 della rete di monitoraggio di <i>test</i>	Sala Ambiente (T10)
wi065037.csi.it	Stazione di misura n. 3 della rete di monitoraggio di <i>test</i>	Sala Ambiente (T10)
wi065038.csi.it	Stazione di misura n. 4 della rete di monitoraggio di <i>test</i>	Sala Ambiente (T10)

Caratteristiche hardware

Nome del server	Marca / modello	- Tipo macchina	- CPU	RAM	- Hard Disk
aria-mon.csi.it	MITAS (SuperMicro) / 6024H-82R	Server	2 x Intel Xeon 3 GHz	4 GB	2 x 73 GB, HW RAID 1 4 x 146 GB, HW RAID 10
ariaprod.csi.it	IBM / XSERIES 8669-5RX	Server	2 x Intel P3 1.4 GHz	2 GB	2 x 36 GB, HW RAID 1 3 x 73 GB, HW RAID 5
ariafs1.csi.it	Tulip /	Server	2 x Intel P2 450 MHz	256 MB	2 x 9 GB, HW RAID 1 2 x 300 GB, SW RAID 1 4 x 300 GB, SW RAID 10
ariafs2.csi.it	Iwill /	Workstation	1 x Intel P3 1 GHz	512 MB	2 x 18 GB, SW RAID 1 4 x 250 GB, SW RAID 10
ariasvi.csi.it	Olidata /	Workstation	1 x Intel P4 3.2 GHz	2 GB	2 x 73 GB, SW RAID 1
ariatest.csi.it	Olidata /	Workstation	1 x Intel P4 3.2 GHz	2 GB	2 x 73 GB
wi065034.csi.it	Acer / Veriton 7200D	PC	1 x Intel P4 1.6 GHz	384 MB	1 x 18 GB
wi065035.csi.it	Acer / S series	PC	1 x Intel P3 800 MHz	128 MB	1 x 20 GB
wi065036.csi.it	Acer / Veriton 5100	PC	1 x Intel P3 950 MHz	192 MB	1 x 20 GB

Nome del server	Marca / modello	- Tipo macchina	- CPU	RAM	- Hard Disk
wi065037.csi.it	Acer / S series	PC	1 x Intel P3 800 MHz	160 MB	1 x 20 GB
wi065038.csi.it	Acer / Veriton 7200D	PC	1 x Intel P4 1.6 GHz	256 MB	1 x 20 GB

Nota: La colonna “*Hard Disk*” indica i dischi fisicamente presenti nelle macchine (numero e dimensione) e la loro configurazione: HW RAID indica una configurazione dei dischi in RAID *hardware*, SW RAID indica una configurazione dei dischi in RAID *software*. Nei casi del RAID 1 e 10 lo spazio disco disponibile è pari alla metà dello spazio fisico totale dei dischi in configurazione RAID, nel caso del RAID 5 lo spazio disco disponibile è pari a 2/3 dello spazio fisico.

Software di base

- La tabella seguente descrive il sistema operativo e il *software* di base installato su ciascuna macchina. Tutti i *server* della Sala Ambiente usano il sistema operativo Linux; i *software* di base più utilizzati sono il WEB *server* Apache, l'*application server* Tomcat, Php, il data base Postgres, la Java VM di Sun Microsystems.

Nome del server	- Sistema operativo	- Software di base
aria-mon.csi.it	Linux Red Hat Enterprise 4	WEB server Apache 2.2.4 Application server Tomcat 6.0.10 Data Base Postgres 7.4.16 Php 5.2.0 Java Sun Microsystems 1.6.0 Sistema gestione documentale Owl
ariaprod.csi.it	Linux Red Hat 7.3	WEB server Apache 1.3.31 Application server Tomcat 4.1.12 Data Base Postgres 7.2.1 Php 4.1.2 Java Sun Microsystems 1.4.1
ariafs1.csi.it	Linux Debian Sarge	Esportazione volumi tramite Samba
ariafs2.csi.it	Linux Debian Sarge	Esportazione volumi tramite Samba
ariasvi.csi.it	Linux Debian Etch	Sistema di gestione delle versioni del software CVS 1.12.13 Java Sun Microsystems 1.6.0 Eclipse 3.0 WEB server Apache 2.2.4 Php 4.4.4 Data Base Postgres 7.5.22
ariatest.csi.it	Linux Debian Sarge	WEB server Apache 2.2.4 Application server Tomcat 6.0.10 Data Base Postgres 7.4.7 Php 5.2.0 Java Sun Microsystems 1.6.0

Nome del <i>server</i>	- Sistema operativo	- Software di base
wi065034.csi.it	Linux Fedora Core 5	Data Base Postgres 8.1.4 Java Sun Microsystems 1.4.2
wi065035.csi.it	Linux Debian Sarge	WEB server Apache 1.3.33 Java Sun Microsystems 1.4.2
wi065036.csi.it	Linux Debian Sarge	WEB server Apache 1.3.33 Java Sun Microsystems 1.4.2
wi065037.csi.it	Linux Debian Sarge	WEB server Apache 1.3.33 Java Sun Microsystems 1.4.2
wi065038.csi.it	Linux Debian Sarge	WEB server Apache 1.3.33 Java Sun Microsystems 1.4.2

Servizi erogati dai server

In questa sezione vengono descritti brevemente i servizi e le procedure implementati dalla Sala Ambiente e installati sui vari *server*.

aria-mon.csi.it

E' il *server* di produzione principale. Esso ospita i contenuti WEB statici e dinamici, la banca dati per l'autenticazione degli utenti dei siti WEB, le procedure di gestione e trasferimento dei dati di qualità dell'aria, le procedure di *backup* delle banche dati provinciali di qualità dell'aria.

Contenuti WEB

I contenuti WEB principali sono il sito internet Aria WEB (portale della qualità dell'aria), le pagine web dinamiche del sito Sistema Piemonte, relative alla qualità dell'aria, gli applicativi web Antares 2 e MeteoWeb per l'accesso ai dati meteorologici di ARPA Piemonte, l'applicativo web Prasis per l'estrazione casuale delle pratiche edilizie al fine di effettuare i controlli delle norme antisismiche. Altre applicazioni gestite dalla Sala Ambiente e installate su questo *server* sono quelle relative al sistema per la gestione documentale e al sistema per il monitoraggio del funzionamento dei *server* e dei PC della stazioni di monitoraggio della qualità dell'aria.

Procedure di gestione e trasferimento dati

Le principali procedure di gestione e trasferimento dati, realizzate e gestite dalla Sala Ambiente sono le seguenti:

- **5T**: invio orario di dati di qualità dell'aria al consorzio 5T;
 - **dbtransfer-aem**: importazione, nella banca dati regionale, dei dati di qualità dell'aria della rete di rilevamento di AEM;
 - **dbtransfer-interreg**: caricamento orario della banca dati di qualità dell'aria di ARPA a partire dalle banche dati provinciali;
 - **dbtransfer-meteo**: caricamento dei dati di alcune stazioni meteo nelle banche dati di qualità dell'aria, da usare come supporto alla validazione dei dati;
 - **Dbtransfer-regprod**: caricamento orario della banca dati regionale di qualità dell'aria a partire dalle banche dati provinciali;
 - **export**: esportazione automatica in formato csv dei dati di qualità dell'aria, con invio dei file ad ARPA, per l'alimentazione delle procedure di modellistica;
-

- **import**: importazione automatica dei dati di qualità dell'aria di alcune reti private;
- **multicanalità**: invio dati meteorologici per servizi informativi tramite SMS.
- **stime_ce**: procedura per la generazione di mappe di concentrazione di vari inquinanti, a partire dalle stime calcolate da ARPA Piemonte;
- **stimeozono**: procedura di supporto per il calcolo delle stime dell'ozono;
- **Specreportproc** e **viewreport**: procedura per il calcolo automatico e l'invio di *report* sui dati di qualità dell'aria;
- **XmlAirDataSender**: invio automatico di dati di qualità dell'aria in formato XML;
- **gestione dati**: procedure per il controllo e la manutenzione delle banche dati di qualità dell'aria;
- **invio APAT**: procedura per l'invio di dati di qualità dell'aria ad APAT.

ariaprod.csi.it

È il *server* di produzione secondario. Attualmente ospita gli stessi contenuti e le stesse applicazioni WEB del *server* principale ed è pronto ad entrare in funzione in caso di guasto del *server* principale. Nel prossimo futuro verrà reinstallato con le stesse versioni di sistema operativo, WEB *server* e *application server* del *server* principale: a quel punto sarà usato per eseguire le procedure di gestione e trasferimento dati e sarà il *backup* per i siti WEB, mentre il *server* principale sarà usato per i siti WEB e sarà il *backup* per le procedure di gestione e trasferimento dati.

ariafs1.csi.it e *ariafs2.csi.it*

Il file *server* primario (*ariafs1*) mette a disposizione, tramite Samba, alcuni volumi logici, tutti in *mirroring*:

- 300 GB a disposizione della Sala Ambiente e come area di interscambio dati con la Direzione 22 di Regione Piemonte;
- 500 GB a disposizione di ARPA Piemonte per memorizzare i risultati di elaborazioni di modellistica relativi alla qualità dell'aria e alla meteorologia;
- 100 GB a disposizione della Sala Ambiente.

Il file *server* secondario (*ariafs2*) mette a disposizione di ARPA Piemonte un volume logico di 500 GB (in *mirroring*), destinato al *backup* dei dati posti nel volume logico da 500 GB del file *server* principale.

ariasvi.csi.it

Ariasvi.csi.it è il *server* di sviluppo. Questa macchina è utilizzata per sviluppare il *software*, non per provare il *software* sviluppato. Essa mette a disposizione gli ambienti di sviluppo, il *server* CVS per la gestione delle revisioni del *software* e un sito WEB con la documentazione degli ambienti di sviluppo e delle librerie più frequentemente utilizzate. Gli sviluppatori della Sala Ambiente hanno un *account* su *ariasvi* e hanno a disposizione un *desktop* remoto utilizzabile tramite VNC; in alternativa, possono usare gli ambienti di sviluppo sul proprio PC, appoggiandosi al *server* CVS di *ariasvi*.

ariatest.csi.it

Ariatest.csi.it è il *server* dedicato alle prove e al collaudo del *software* sviluppato dalla Sala Ambiente. Esso ospita due ambienti, ciascuno composto da WEB *server* e *application server*, uno dedicato alle prove del *software* in fase di sviluppo, l'altro dedicato al collaudo del *software* prima del rilascio. L'ambiente dedicato al collaudo è del tutto analogo a quello del *server* di produzione: usa infatti le stesse versioni di WEB *server*, *application server*, php e java.

Rete di monitoraggio di test

La rete di monitoraggio di *test* è costituita da 5 PC e serve per lo sviluppo e il collaudo del *software* regionale di rilevamento della qualità dell'aria. Uno dei PC esegue il *software* del Centro Operativo Provinciale, mentre gli altri quattro eseguono il *software* delle stazioni di misura.

SERVIZIO DI HOUSING**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Nella tabella successiva sono riportati i servizi di housing attualmente a disposizione della Regione Piemonte .

Progetti di Housing/ Hosting presso il CSI Piemonte

NOME	STATO	NOTE
Collegamenti sistema integrato in rete per la progettazione e valutazione	Hosting	Applicativo erogato in Virtual Farm su tre macchine Virtuali
Anagrafe Bovina	Housing	Applicativo erogato in Virtual Farm su 6 macchine virtuali

SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVER DI PALAZZO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

La gestione dei server di palazzo è un servizio che il CSI eroga ad una pluralità di clienti , a partire da una base di prassi e metodologie consolidate ed applicate allo stesso modo ai diversi clienti.

In termini generali il servizio si compone di 3 tipologie di componenti :

- una componente “sistemistica”, uguale cioè per tutti i sistemi di palazzo di tutti i clienti, che può essere estesa con alcuni servizi opzionali di gestione sistemistica.
- una componente di “supporto” al servizio, intesa come integrazione rispetto al precedente profilo di base, relativa all’eventuale supporto ad altre tipologie di servizio (es. servizio applicativo, pdl, gestione identità) . e’ da considerarsi opzionale ed erogata in misura potenzialmente diversa a seconda del cliente, ma comunque secondo una modalità struttura e predefinita
- una componente di servizio “su misura” , intesa come insieme di attività sistemistiche (tipicamente consulenze su temi tecnologici o su modelli di riorganizzazione dell’infrastruttura di sistema) non previste nel profilo base e non predefinite. esse sono, per loro stessa natura, opzionali e definite di volta in volta in funzione delle specifiche richieste e delle esigenze del cliente.

Il dettaglio delle componenti “sistemistiche” del servizio:

- Monitoraggio dei server (inteso come verifica della disponibilità e prevenzione malfunzionamenti hw)
- Hardening dei sistemi
- Attività di troubleshooting (identificazione dei malfunzionamenti ed eliminazione dei medesimi).
- Installazione aggiornamenti del sistema operativo (patch di sicurezza) e del sistema antivirus (definizioni).
- Supporto alla gestione del backup
- Gestione centralizzata delle code di stampa
- Gestione dello spazio disco (quote, home directory) e file sharing (gestione accessi)
- Gestione delle funzionalità di autenticazione di dominio
- Gestione dei servizi di rete connessi alle funzionalità di dominio (dns, wins)
- Eventuale presidio di sistemisti presso i locali del Cliente, in funzione delle necessità
- Eventuale gestione interventi di manutenzione hw (rapporto con fornitori e cliente)

Il dettaglio delle componenti “di supporto” al servizio:

- Distribuzione centralizzata (SMS) dei sistemi operativi client
 - Distribuzione centralizzata (SMS) del sw per produttività individuale
 - Distribuzione centralizzata (SMS) dei pacchetti applicativi
 - Supporto alle attività di inventory (SMS)
 - Supporto al funzionamento dell’ambiente di produzione applicativo
 - Supporto non operativo all’attività di gestione credenziali utenti (es : gestione sistemi dedicati, consulenza su configurazione utenti e gruppi di utenti in architetture Microsoft)
-

Il dettaglio delle componenti “su misura” del servizio

- Attività di Assessment del Sistema Informatico
- Attività di progettazione e consolidamento infrastrutturale
- Attività di consulenza sistemistica
- DR delle basi dati decentrate in Farm CSI

Presso le sedi regionali con link rupar adeguato e un numero significativo di utenti sono dislocati i server decentrati.

Tale configurazione garantisce la continuità del servizio erogato in caso di indisponibilità temporanea di link di rete o di server garantendo opportuna ridondanza verso l'infrastruttura centrale.

Le sedi con un numero di utenti superiore a 10 dispongono di:

- un server DC che integra il Global Catalog di Active Directory, il DNS e il WINS (autenticazione, risoluzione dei nomi) e repository per prodotti antivirus
- un server di risorse per file e printing, anch'esso DC (e quindi ridondanza del punto precedente), ridonato secondo i SPF (Single Point of Failure) dischi e alimentazione.
- un gruppo di continuità
- una unità di monitoraggio ambientale della sala server e dell'UPS

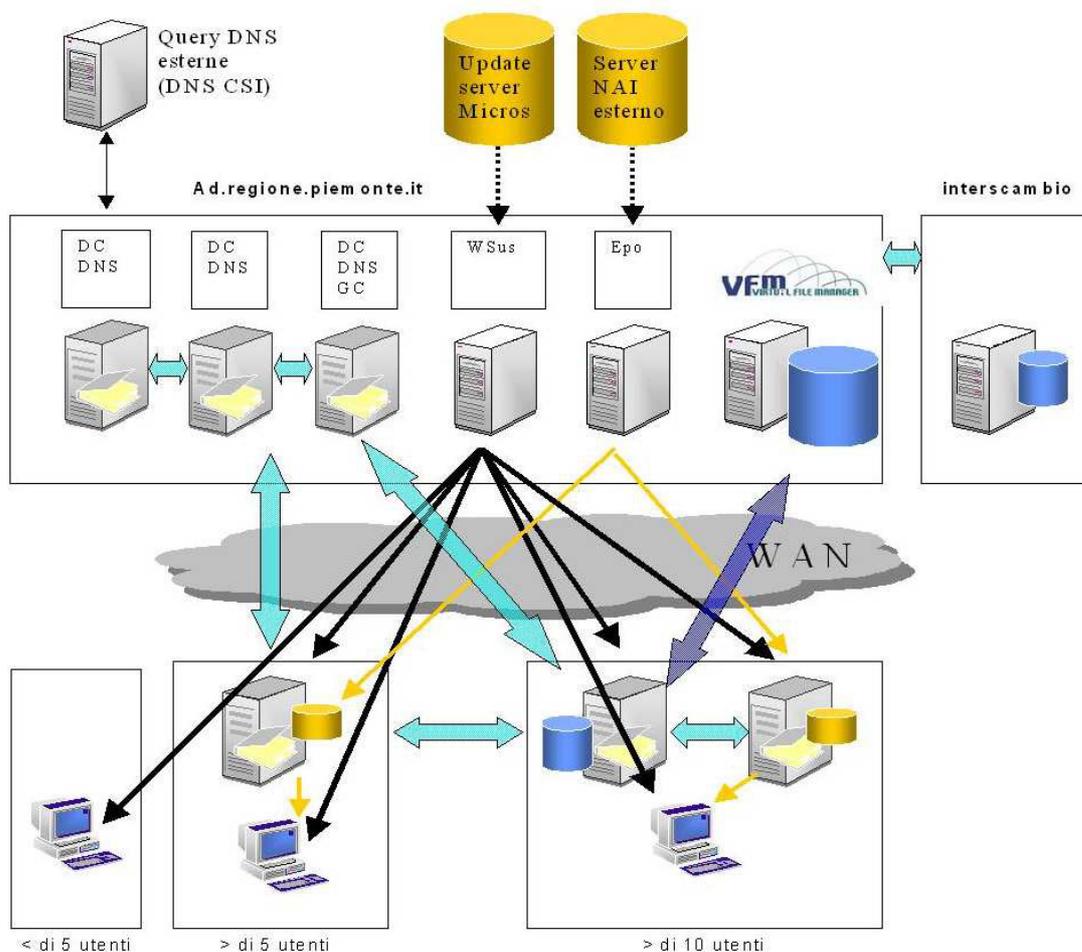
Le sedi con un numero di utenti compreso tra 5 e 10 dispongono di:

- un server DC che integra il Global Catalog di Active Directory, il DNS e il WINS (autenticazione, risoluzione dei nomi) e repository per prodotti antivirus

Le sedi con un numero di utenti inferiore a 5 non dispongono di server e l'autenticazione e gli aggiornamenti avvengono centralmente

Il centro stella (CSI) dispone di:

- un server DC che integra
 - o Collettore centrale dei server WINS
 - o Gestore licenze Terminal Server e di Dominio
 - o DNS
 - o Detiene la delega da DNS esterni
 - o Ruolo PDC Emulator per client NT e domini pre-Windows 2000
 - un server DC che integra il Global Catalog di Active Directory e il DNS
 - un server per la gestione degli aggiornamenti automatici (patch di sicurezza) dei server e delle PDL (WSUS)
 - un server per la gestione Epo e per distribuire gli aggiornamenti antivirus ai repository esterni (EPO)
-



Resta inteso che le attività di approvvigionamento e di fornitura dell'hardware e del software rimangono di responsabilità di Regione Piemonte.

Su richiesta specifica di Regione Piemonte il CSI-Piemonte potrà fornire servizi di housing o hosting per singoli servizi previo specifico progetto ed offerta

Regione Piemonte, attraverso la Direzione del Patrimonio, è responsabile sia della messa a disposizione dei locali adeguati che della predisposizione dell'infrastruttura necessaria.

Controllo dei server

L'attività di controllo operativo sui server consiste nel presidio ed il monitoraggio continuativo dei sistemi e sottosistemi dei server al fine di garantirne la disponibilità.

Il Servizio deve svolgere, in dettaglio, le seguenti attività.

- Monitorare la disponibilità dei server: l'attività di *monitoring* è svolta in tempo reale e prevede l'identificazione di soglie di allarme e la segnalazione automatica di messaggi.
- Attivare l'assistenza sistemistica da remoto o on-site qualora venissero rilevati degli inconvenienti.

- Monitorare i livelli di temperatura e umidità all'interno delle sale CED: l'attività di monitoring è svolta in tempo reale e prevede l'identificazione di soglie di allarme e la segnalazione automatica di messaggi
- A seguito di segnalazioni manuali o automatiche di malfunzionamento, attivare i fornitori che garantiscono assistenza e manutenzione ai server, informando il Referente regionale del Settore Sistemi informativi e tecnologie della comunicazione, procedendo ad escalation verso il referente regionale qualora il fornitore non ripristinasse il servizio entro i tempi previsti dal suo contratto con Regione Piemonte, ed informando il Referente regionale dell'avvenuto ripristino del servizio.
- Analizzare l'utilizzo dei server tramite l'analisi di parametri (quali occupazione spazio disco, utilizzo CPU) e fornire report al fine di consentire interventi di bilanciamento dei carichi e/o di incremento delle componenti.
- Eseguire e verificare la corretta esecuzione delle procedure di replica dati.
- Eseguire gli interventi di ripristino dati in caso di guasti hardware, software di base e software applicativo.

Assistenza sistemistica on-site

CSI-Piemonte deve garantire l'assistenza sistemistica on-site per tutti i problemi hardware e software che non possono essere affrontati e risolti remotamente tramite strumenti di System Management (IBM Director oppure Dameware).

CSI-Piemonte è responsabile dell'identificazione del problema e della risoluzione dell'inconveniente software.

Nel caso di problemi hardware, CSI-Piemonte si farà carico di attivare il fornitore ed informare l'Unità Operativa Assistenza e Manutenzione Hardware e Software, e di gestire l'eventuale escalation.

Manutenzione software

La manutenzione del software di base installato sui server verrà effettuata direttamente a cura dei fornitori terzi limitatamente alla fornitura di eventuali correzioni su sistemi operativi (patches, fix etc).

Competerà a CSI-Piemonte l'installazione di tali correzioni e di eventuali aggiornamenti del software di base, nonché la relativa configurazione.

Tutte le attività dovranno essere preventivamente concordate tra le parti, e verificate preliminarmente.

Attività di tipologia imac

Ogni attività non riconducibile ad un guasto software o hardware (Incident) è escluso dall'assistenza ordinaria, dovrà essere quindi ricondotta ad una gestione separata e regolata da specifica offerta sempre preventivamente concordata tra le parti.

Rientrano pertanto nel concetto di IMAC (Installation, Move, Add, Change) applicato ai server (distinto da quello applicato ai PdL) a titolo esemplificativo e non esaustivo :

- le nuove installazioni di server completi o parti di esso,
 - movimentazioni di dati da e verso i server
-

- ampliamento spazio disco sui server
- cambiamento del sistema operativo sui server

CSI-Piemonte è responsabile della corretta installazione ed entrata in produzione dei nuovi server. A tal fine collaborerà con Regione Piemonte nel definire gli standard tecnologici che dovranno essere garantiti per i nuovi server ed a comunicare a Regione Piemonte gli eventuali requisiti minimi richiesti.

Rimane a carico di CSI-Piemonte controllare l'esecuzione e l'adeguatezza dei server, proponendo eventuali azioni correttive e migliorative per gestire le problematiche di aggiornamento della configurazione (Change Management) relative ad installazioni o modifiche delle risorse oggetto del servizio.

Rientrano nella categoria di attività IMAC quelle attività che seppur ordinarie vengono richieste al di fuori degli orari standard di servizio.

Gestione utenze

CSI-Piemonte garantisce la gestione delle utenze definite sul dominio ad.regione.piemonte.it..

In particolare sarà cura di CSI-Piemonte:

- 1) mantenere il controllo per proteggere e limitare gli accessi ai server solo agli end-user abilitati secondo le indicazioni fornite da Regione Piemonte;
- 2) La gestione delle utenze configurate sul dominio ad.regione.piemonte.it non è oggetto del servizio, mentre viene garantito il supporto sistemistico per la gestione dei sistemi dedicati al mantenimento delle utenze e un supporto consulenziale per orientare le politiche di raggruppamento e configurazione delle utenze coerente con le funzionalità dell'architettura del sistema di l'accesso alle risorse dei server(es.; consulenza per polizie utente e per profili utente, definizione regole di trust, etc.), secondo le indicazioni fornite da Regione Piemonte.

Servizio distribuzione sw su pdl

Il servizio consiste nella predisposizione di pacchetti sw installabili tramite il sistema di distribuzione SMS di Microsoft.

Il CSI, sulla base delle specifiche di Regione Piemonte , prepara le unità di installazione che possono essere distribuite sui Pdl tramite SMS e configura lo strumento in modo da realizzare una politica di distribuzione il meno invasiva possibile rispetto al normale funzionamento della postazione.

La distribuzione può essere fatta sia per pacchetti di produttività individuale sia per pacchetti applicativi previa verifica in fase di test.

Supporto a applicativi in produzione

Nei casi in cui è necessario un supporto sistemistico per l'analisi di problemi riscontrati durante l'utilizzo di applicativi in produzione e che siano potenzialmente inerenti ad una qualche interazione con i server di palazzo che garantiscono le policy di accesso alla rete (servizi AD, proxy locali, etc.) , è previsto un servizio di analisi e *troubleshooting*.

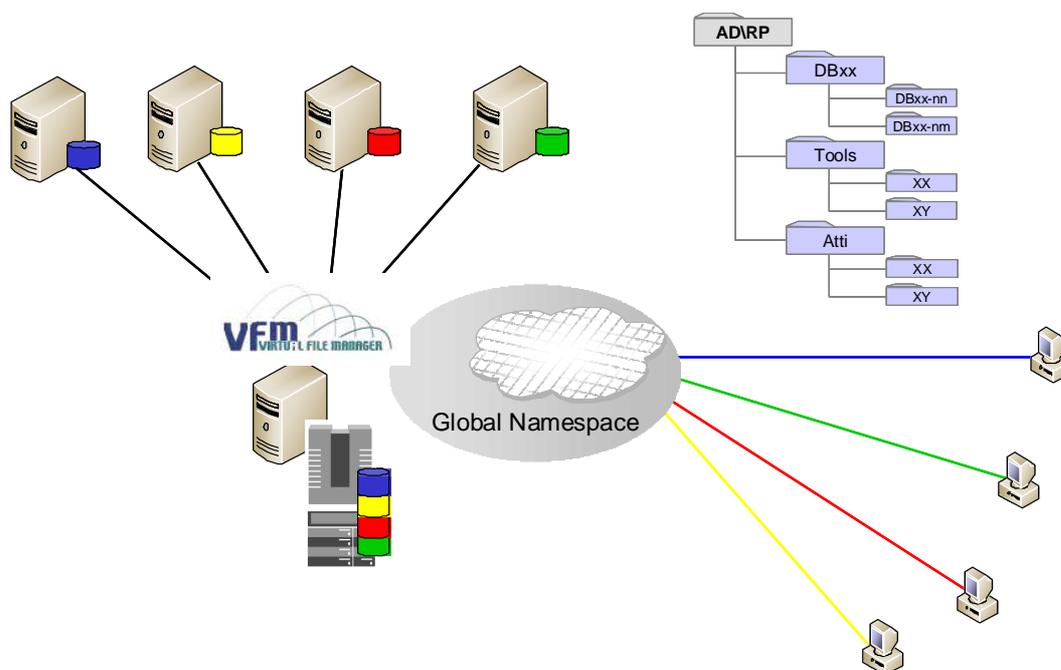
Servizio replica dati

E' stata implementata una replica geografica dei dati presenti sui server dipartimentali attraverso l'implementazione di un DFS e di un sistema gestito dal software VFM (Virtual File Manager). Questo consente di gestire le policy di replica del DFS, le policy di Fail-Over e lo storage che contiene la replica dei dati dipartimentali garantendo la disponibilità degli share indipendentemente dalla disponibilità dei server decentrati.

La struttura DFS, integrata nell'interfaccia della procedura VFM, viene gestita direttamente dall'infrastruttura esistente e viene replicata attraverso il normale canale di Active Directory su tutti i DC del dominio. La replica dei dati, invece, viene eseguita in maniera asincrona dal software VFM.

Il Fail-Over dei dati avviene attivando il link DFS che fa puntare i client alla share replicata sullo storage centrale e disattivando quello che fa puntare al server dipartimentale. Il Fail-Back, una volta disponibile il server dipartimentale, avviene agendo al contrario.

La possibile mancanza del server VFM, quindi, causa la sola perdita delle repliche, che riprendono normalmente quando riattivato.



Schema di dettaglio del servizio

Servizio “aule di formazione”

La Regione Piemonte ha previsto presso due propri siti, aule attrezzate per la formazione del personale:

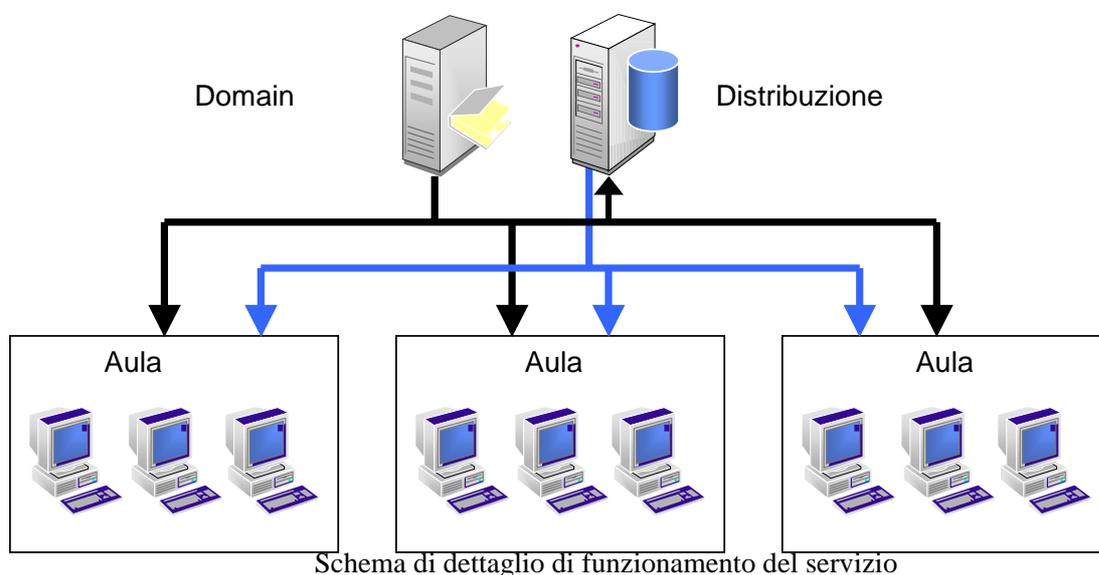
- Via Lucerna 16 Torino
- Corso Regina Margherita 174 Torino

La formazione prevede l'ausilio di apparati informatici, per la fruizione di corsi specifici.

Le necessità sono quella di poter “configurare” le aule in maniera diversa a seconda del catalogo e della tipologia dei corsi, rispettando le normative di legge in merito alla privacy, in particolare rispetto a quanto precisato dal Decreto Pisanu sulle norme di accesso ad una rete informatica.

Fa parte del servizio la preparazione ed il mantenimento delle singole immagini standard per le postazioni di lavoro.

La soluzione implementata prevede l’utilizzo di uno specifico software per la distribuzione massiva di immagini (in modalità non asicrona) per configurare le postazioni oggetto dei corsi, ed un server Domain Controller per il dominio dedicato al servizio formazione.



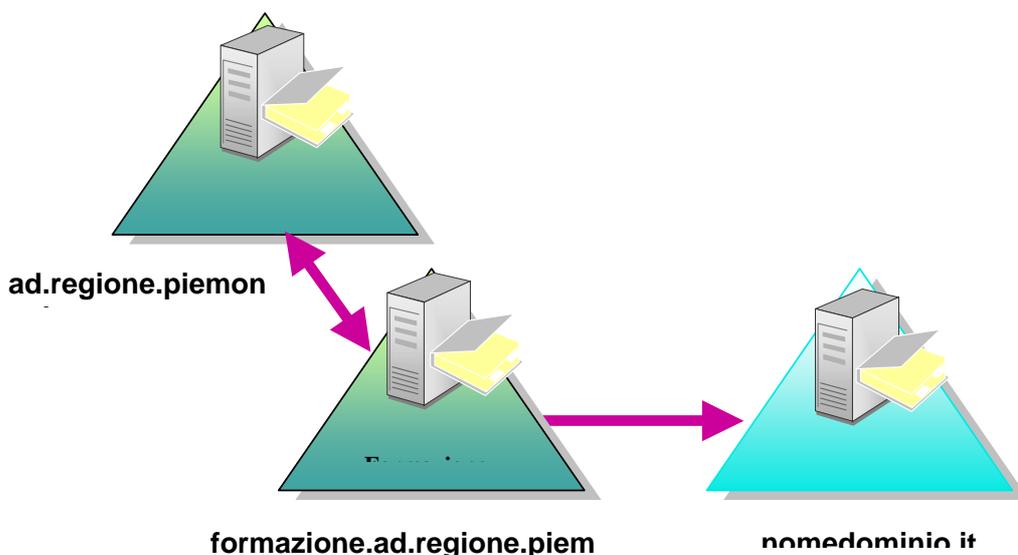
La procedura di distribuzione consente l’installazione dell’immagine su gruppi di PDL specifici, assegnate alle singole aule, predisponendole secondo specifiche necessità.

La presenza di un dominio dedicato (“child”) della foresta ad.regione.piemonte.it, consente la possibilità di poter utilizzare per i fruitori del corso appartenenti al dominio Regione Piemonte la propria utenza.

Per i non appartenenti al dominio Regione Piemonte, è possibile creare opportune relazioni fiduciarie (trust di tipo Non-transitive, cioè unidirezionali) che consentono l’autenticazione e la relativa verifica delle ACL degli utenti presso il dominio di origine, se tecnicamente possibile.

La condizione affinché ciò possa avvenire è che esista un collegamento in RUPAR del dominio trusted e che esista un dominio gestito.

Se le condizioni per la creazione del trust non sussistono, è possibile previa registrazione degli utenti secondo i dettami del Decreto Pisanu, la creazione di una utenza personale di validità pari alla durata del corso.



Schema di dettaglio interconnessione tra dominio Formazione e domini esterni

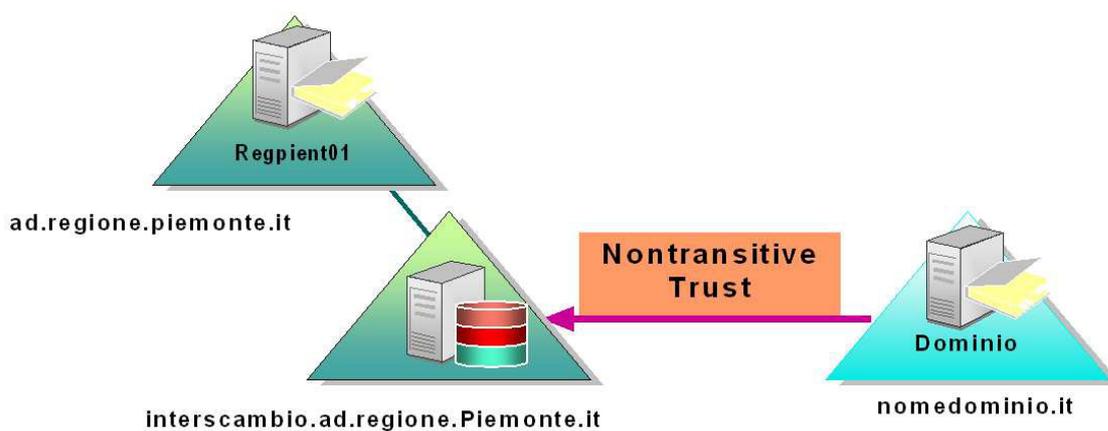
Servizio “interscambio”

Per consentire la condivisione di dati tra utenti della Regione Piemonte ed utenti di Enti diversi è stato implementato un servizio di “interscambio” utilizzando un dominio “child” della foresta ad.regione.piemonte.it.

Si tratta di un dominio di risorse, in cui quindi non sono presenti utenti, che attraverso opportune relazioni fiduciarie (trust di tipo Nontransitive, cioè unidirezionali) create con i domini con cui occorre condividere i dati, consente l’autenticazione e la relativa verifica delle ACL degli utenti presso il dominio di origine.

La condizione affinché ciò possa avvenire è che esista un collegamento in RUPAR del dominio trustee e che esista un dominio gestito. In particolare è possibile tra:

- un dominio Active Directory e un dominio Windows NT
- due domini Active Directory in due foreste
- un dominio Active Directory e un Kerberos V5 realm



Schema di dettaglio Servizio Interscambio

SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio consiste nel rendere disponibile alla Regione Piemonte e agli Enti della RUPAR un sistema di posta elettronica, variamente realizzato in funzione delle esigenze degli Enti, di gestione del calendario (limitatamente alla sola Regione Piemonte).

La gestione e manutenzione di questo servizio consistono in:

- erogazione continuativa e garanzia di ripristino in caso di guasto o malfunzionamento (di un *server* o di parte della rete, etc.);
- supporto ai gruppi operativi che effettuano la creazione e la modifica delle caselle di posta individuali, dimensione dei messaggi, liste di distribuzione, *account* utente;
- protezione contro le azioni esterne volte a disturbare il servizio o a danneggiare i dati del Cliente (*virus*, *spamming*, etc.);
- aggiornamento dei moduli base e analisi dei problema nella trasmissione e ricezione di messaggi.
- gestione servizio “mnotes” : si tratta di un sistema di sincronizzazione dei messaggi della posta elettronica tra server di posta e dispositivi PDA basati su sistema Windows Mobile, tramite l'utilizzo di un sistema software basato su un prodotto denominato “Mnotes”

Il servizio è disponibile con continuità ma presidiato negli orari di servizio di assistenza sistemistica riportati nel Allegato Tecnico Server Farm (Appendici – Orari di servizio) . La non disponibilità del servizio può essere rilevata quando, per motivi imputabili a malfunzionamenti di apparati in gestione al CSI, si verifichi, su una porzione superiore al 5% delle caselle di posta, uno dei seguenti eventi:

- non è possibile inviare o ricevere e-mail;
- non è possibile contattare, dalla rete della Regione Piemonte o dall'esterno della rete della Regione Piemonte, il server di posta con interfaccia di accesso WebMail.

Gli elementi quantitativi che caratterizzano questo servizio sono sintetizzati nella seguente tabella:

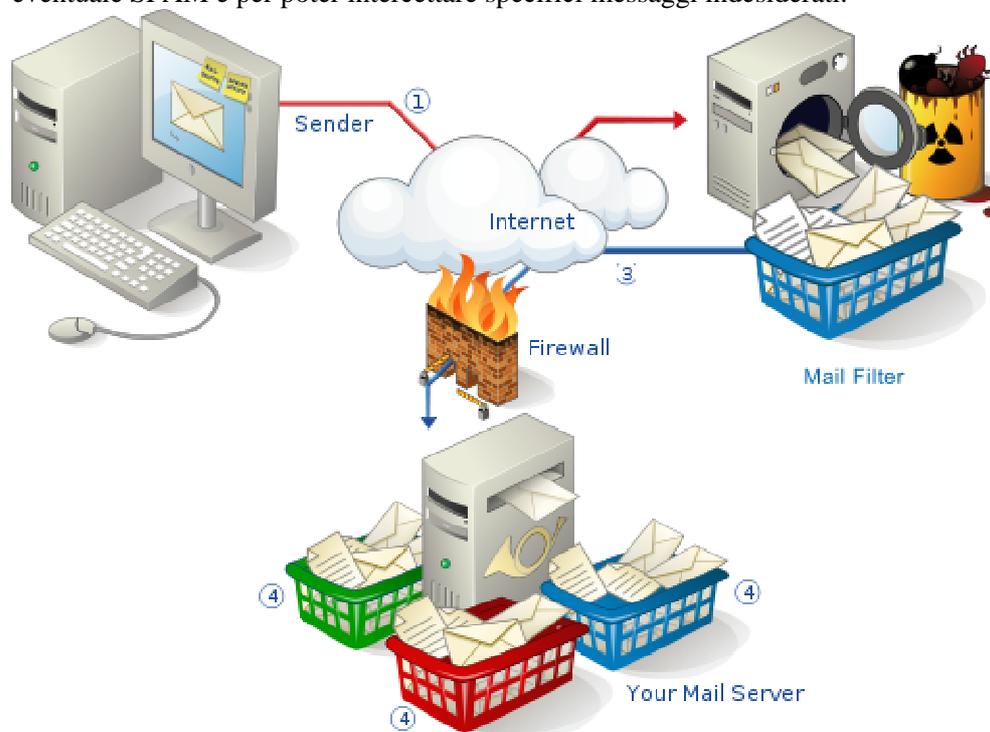
ELEMENTO DI SERVIZIO	DATO	ANNOTAZIONI
Quota disco nominale standard	Non definita	Per i dipendenti a tempo indeterminato non vi sono limitazioni di quota disco, esistono limitazioni della quota nominale per le caselle di posta di consulenti di Regione Piemonte pari a 20 Mb
Dimensione Massima dei Messaggi	10 Mbyte lordi	Tutti i sistemi che concorrono all'erogazione dei servizi di messaggistica garantiranno, nell'ambito di competenza CSI, l'interoperabilità per i messaggi fino alla dimensione massima pari a 8 Mbyte lordi (ovvero comprensivi di intestazione SMTP, corpo del messaggio ed eventuali allegati già codificati in formato Base64)
Dimensione Massima delle	1024	Lo standard RFC2822 dei sistemi di posta prevede

ELEMENTO DI SERVIZIO	DATO	ANNOTAZIONI
righe di destinazione	caratteri	un massimo di 998 caratteri. Il superamento di questo limite può comportare problemi nella visualizzazione dei messaggi e nella trattazione su server di posta diversi da quelli del CSI. Questo parametro non è limitativo se i sistemi che compongono le mail rispettano gli standard previsti.
Dimensione Massima delle righe del corpo dei messaggi	1024 caratteri	Lo standard RFC2822 dei sistemi di posta prevede un massimo di 998 caratteri. Il superamento di questo limite può comportare problemi nella visualizzazione dei messaggi e nella trattazione su server di posta diversi da quelli del CSI. Questo parametro non è limitativo se i sistemi che compongono le mail rispettano gli standard previsti.
Dimensione Massima di un singolo indirizzo di e-mail.	64 caratteri	In conformità allo standard RFC 2821 per la parte locale di un indirizzo di posta.

Antispam e antivirus

Tutti i messaggi di posta elettronica transitano dal sistema centralizzato di filtro anti VIRUS ed anti SPAM.

Vengono inoltre effettuati controlli basati sulle intestazioni e sul contenuto per identificare eventuale SPAM e per poter intercettare specifici messaggi indesiderati.



Schema riassuntivo del servizio

E' attivo un servizio di filtro anti-SPAM, erogato dal CSI-Piemonte, preposto al controllo su tutto il traffico di posta elettronica proveniente da Internet.

Il fenomeno dello *spamming* è in continuo aumento a livello mondiale, basti pensare che alcuni analisti ed operatori di mercato¹, valutano che i messaggi di *spam* rappresentano tra il 90% e il 95% di tutto il traffico di posta elettronica.

Sebbene i sistemi di anti-spam usino algoritmi di identificazione molto sofisticati, anche le metodologie di *spamming*, parallelamente, evolvono diventando sempre più sfuggenti

Per limitare la ricezione di tali messaggi il CSI dispone di una infrastruttura basata su uno dei più potenti sistemi software di antispam (SpamAssassin e Spamhaus) che permette anche di ridurre fortemente il numero di "falsi positivi", cioè di messaggi legittimi che vengono però identificati dall'algoritmo come messaggi di spam e quindi posti in quarantena.

Per poter consentire al singolo utente di valutare in autonomia se l'area di quarantena contiene anche messaggi legittimi è prevista una funzionalità cosiddetta di "quarantena delegata" che consente la consultazione da parte dell'utente della propria area di quarantena, per la visione e l'eventuale recupero dei messaggi bloccati.

Eventuali ulteriori personalizzazioni del sistema anti-SPAM saranno da valutare, anche in termini di fattibilità, in un contesto di progetto ad hoc di personalizzazione dell'impianto e pertanto da contemplare in eventuale offerta di sviluppo.

Al fine di migliorare il servizio di anti-SPAM, viene istituita una casella di posta elettronica (spam@csi.it) alla quale gli utenti possono inoltrare i messaggi indesiderati ricevuti, possibilmente completi di tutte le intestazioni.

Per puntuali e limitate esigenze del Cliente il sistema può essere configurato per gestire alcune eccezioni al funzionamento ordinario, in particolare l'Ente potrà indicare un numero massimo (comunque non superiore alle 10 unità) di propri indirizzi di posta elettronica per i quali la gestione "in quarantena" (cioè lo spostamento dei messaggi in un'area off-line, separata dalla normale articolazione della casella di posta dell'utente) non venga effettuata.

E' attivo un servizio di antivirus ClamAV: Clam Antivirus è un toolkit anti VIRUS open source (GPL) per sistemi UNIX.

Lo scopo principale di questo software è l'integrazione con i Server di posta elettronica (in particolare per la scansione degli allegati).

Il pacchetto fornisce un servizio di tipo multi-thread flessibile e scalabile, uno scansionatore a riga di comando e uno strumento per l'aggiornamento automatico da Internet.

I programmi sono basati su una libreria condivisa distribuita con il pacchetto Clam AntiVirus, utilizzabile con il proprio software.

Il database dei virus è tenuto costantemente aggiornato.

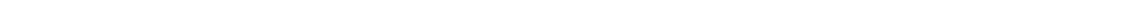
Il filtro anti VIRUS controlla i messaggi e gli allegati: se uno degli allegati è infetto il sistema tenta di disinfettarlo.

Un file infetto individuato all'interno di un archivio (p.e. file .zip) viene rimosso dall'archivio (in questo caso non verrà allegato il messaggio di warning e non verrà modificato il subject).

Altri filtri

CATALOGO SERVIZI

3- Servizio di Assistenza applicativa Assistenza normativa e specialistica



INDICE

SERVIZI A LISTINO	3
ASSISTENZA APPLICATIVA.....	3
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	3
<i>MODALITA' DI RICHIESTA DA PARTE DELL'ENTE</i>	4
<i>DURATA E DECORRENZA DEL SERVIZIO</i>	4
<i>MODALITA' E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE</i>	4
SERVIZI ACCESSORI	5
ASSISTENZA NORMATIVA E SPECIALISTICA	5
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	5

SERVIZI A LISTINO

ASSISTENZA APPLICATIVA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Servizio di Assistenza, di seguito descritto, sarà prestato su tutti gli applicativi e componenti degli stessi, inventariati nel documento Catalogo degli Applicativi dell'Ente - se realizzati dal CSI -Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgenti.

Tutti gli altri applicativi in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio di assistenza previo accordo tra l'Ente e il Consorzio.

Il Servizio di assistenza applicativa prestato dal Consorzio consiste nel fornire risposte alle richieste formulate dall'Ente utilizzatore dell'applicativo suddivise tra:

Assistenza utilizzo applicativi:

- fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi: risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo. Rientrano in questo servizio anche i semplici consigli o le verifiche normalmente contemplate nel manuale utente dell'applicativo, (es. riavviare il pc, scollegare e ricollegare la stampante, provare a stampare un documento al di fuori della procedura) e che risolvono un eventuale malfunzionamento, ecc..*(cd.how to use)*.

Assistenza logica applicativa:

- fornisce all'utente tutte le informazioni di logica applicativa legate all'uso delle procedure e l'assistenza finalizzata a spiegare all'utente la logica e gli algoritmi utilizzati nelle varie funzionalità *(cd. logica applicativa)*;
- soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso ai sistemi informatici
- opera interventi puntuali di modifica, correzione, ripristino sui dati;

Ogni richiesta transita attraverso il Service Desk – punto unico di contatto raggiungibile tramite telefono e e-mail che riceve e registra le chiamate di supporto. Ad ogni richiesta di intervento è prevista l'assegnazione di un *ticket* che permette all'Ente di verificare lo stato di avanzamento della propria richiesta fino alla sua chiusura e al Consorzio di gestire e monitorare la richiesta per tutto il suo ciclo di vita..

Non rientrano fra i servizi di assistenza applicativa le seguenti attività:

- supporto nell'interpretazione e nell'applicazione delle norme che regolano gli iter amministrativi *(cd. assistenza normativa e specialistica)*;
 - supporto all'utente nella fase di avvio di un nuovo sistema e/o per la partecipazione a tavoli di lavoro *(cd. supporto non strutturato di affiancamento applicativo)*;
-

Tali attività, se richieste, saranno valorizzate *ad hoc* e assoggettate all'accettazione dell'Ente richiedente.

MODALITA' DI RICHIESTA DA PARTE DELL'ENTE

Per usufruire del Servizio di Assistenza l'Ente dovrà fornire indicazioni relativamente al numero presunto di Interventi di Assistenza che nel corso dell'anno ipotizzerà di attivare.

DURATA E DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Applicativa decorrerà dalla data indicata nell'atto di adesione e durerà per un periodo minimo di un anno.

MODALITA' E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE

Per una corretta attivazione del servizio è attivo un unico punto di contatto (Service Desk) raggiungibile dal Lunedì al Venerdì - dalle ore 8.00 alle ore 18.00- mediante chiamata telefonica o e-mail da tutti gli utenti abilitati al servizio.

Le richieste di Assistenza ricevute dal Service Desk dopo le 16.00, ai fini della rilevazione del livello di qualità, verranno prese in considerazione dalle ore 9.00 del giorno successivo.

Il Servizio di Assistenza è disponibile dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9.00/12.30 - 14.30/17.00.

Ai fini della rilevazione del livello di qualità il Servizio di Assistenza è erogato come esposto nella seguente tabella.

Assistenza utilizzo applicativi	TEMPO DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA
Requisiti e valore soglia	Applicativi GOLD entro 2 ore nel 95% dei casi Applicativi SILVER entro 4 ore nel 80% dei casi
Calcolo	Tempo trascorso dal momento della chiamata (apertura del ticket) a quando viene chiuso l'intervento da parte del Service Desk (chiusura del ticket)
Report	Misurazione mensile e report quadrimestrale

Assistenza logica applicativa	TEMPO DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA
Requisiti e valore soglia	Applicativi GOLD entro 4 ore nel 95% dei casi Applicativi SILVER entro 8 ore nel 80% dei casi
Calcolo	Tempo trascorso dal momento della chiamata (apertura del ticket) a quando viene chiuso l'intervento da parte del Service Desk (chiusura del ticket)
Report	Misurazione mensile e report quadrimestrale

Nell'ottica di assicurare la regolare prestazione dei servizi offerti il Consorzio, periodicamente, svolge degli interventi di manutenzione programmata dei sistemi software ed hardware il cui

malfunzionamento potrebbe determinare l'interruzione del servizio in oggetto. Al fine di minimizzare i disagi derivanti, il Consorzio fornirà agli Enti il calendario annuale degli interventi programmati.

SERVIZI ACCESSORI

ASSISTENZA NORMATIVA E SPECIALISTICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Servizio di Assistenza normativa, di seguito descritto, sarà prestato su tutti gli applicativi, e le componenti degli stessi, inventariati nel documento Catalogo degli Applicativi.

Saranno ammesse al Catalogo degli Applicativi solo quelle componenti il cui sviluppo è stato regolarmente affidato dall'Ente al CSI-Piemonte, cioè per le quali esista un provvedimento amministrativo di affidamento e impegno, o altro documento equivalente, e, nel caso di soluzioni integrate, le parametrizzazioni e/o personalizzazioni realizzate dal CSI.

I nuovi applicativi entrano a far parte del servizio all'atto del rilascio e dell'inserimento nel Catalogo degli Applicativi.

Rientrano in questa voce le attività seguenti:

- Richieste di “*assistenza normativa e specialistica*”:
 - rientrano in questa voce le attività finalizzate a fornire all'utente il supporto necessario per l'interpretazione e l'applicazione delle norme che regolano gli iter amministrativi;
 - assistenza applicativa “specialistica” volta a supportare l'utente ad utilizzare in modo proficuo ed efficace l'applicativo sia durante il normale svolgimento dell'attività del funzionario referente, sia in seguito del rilascio di nuovi applicativi o nuove versioni, il servizio può essere effettuato anche on site.
 - servizio di supporto informativo: il servizio prevede che, operatori opportunamente formati gestiscano richieste di accoglienza, supporto e consulenza informativa; sono comprese le attività di:
 - definizione del perimetro
 - analisi del contesto e delle specifiche del servizio
 - accoglienza e registrazione
 - comprensione delle esigenze
 - gestione della richiesta
 - eventuali lavorazioni aggiuntive (attività di backoffice)
 - registrazione del contatto
 - esito

Rientrano nel servizio i servizi accessori di fornitori esterni (es. traffico telefonico) e la messa a disposizione di attrezzature e materiale funzionali al servizio (es. carte magnetiche, lettori, fotocamere, etc.).

CATALOGO SERVIZI

***4- Servizio personale
Gestione del personale
Servizi accessori***

INDICE

GESTIONE DEL PERSONALE – MODULO CONTABILITA' ECONOMICA.....	3
SERVIZI DI BASE.....	3
SERVIZI MENSILI.....	5
SERVIZI ANNUALI.....	6
EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI BASE.....	15
MODALITA' DI CONSEGNA DEL SERVIZIO DI BASE.....	16
CALENDARIO.....	16
SERVIZI AGGIUNTIVI.....	16
GESTIONE DEL PERSONALE – MODULO RISORSE UMANE.....	26
SERVIZI DI BASE.....	26
SERVIZI AGGIUNTIVI.....	30
GESTIONE DEL PERSONALE – MODULO RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE.....	32

SERVIZI A LISTINO

GESTIONE DEL PERSONALE – MODULO CONTABILITA' ECONOMICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il CSI-Piemonte si avvale di un sistema informatico per la gestione della contabilità del personale dipendente. Tale sistema fornisce automaticamente ad ogni Ente i documenti contabili utili alla gestione dei rapporti con il personale, con la Tesoreria, con gli Enti Previdenziali ed Assistenziali e con il Fisco; inoltre, può fornire dati di tipo gestionale alle Direzioni Amministrative. Il servizio è rivolto agli Enti della pubblica amministrazione.

Il servizio consiste nell'immissione "on-line" da parte dell'Ente dei dati utili all'elaborazione delle competenze mensili, nell'elaborazione, stampa e invio da parte del CSI-Piemonte all'Ente, dei cedolini dei dipendenti, dei dati per effettuare i pagamenti e dei report per l'adempimento degli obblighi mensili dell'Ente. Il servizio si svolge seguendo un calendario predisposto annualmente che definisce, per ciascun mese, le date di scadenza per l'immissione dei dati, per l'elaborazione e l'invio dei cedolini e dei relativi output e per la storicizzazione delle risultanze mensili del calcolo. Nel periodo di tempo intercorrente tra elaborazione dei cedolini e loro storicizzazione i dati sono disponibili "on-line" in sola lettura per le ulteriori operazioni di controllo. La correttezza dei dati immessi è di responsabilità dell'Ente. Il CSI-Piemonte garantisce la correttezza delle operazioni di elaborazione e l'aggiornamento costante in conformità con le disposizioni di Legge vigenti in materia di Applicazione Contrattuale, Previdenziale e Assistenziale.

I servizi proposti possono essere di tipo "base" eseguiti con periodicità mensile o annuale o "aggiuntivi" eseguiti, a richiesta, per soddisfare esigenze specifiche.

SERVIZI DI BASE

GESTIONE DEI CONTRATTI DI LAVORO CON ATTRIBUZIONE A CIASCUN LIVELLO E/O QUALIFICA DELLE INDENNITÀ PREVISTE

La procedura di Gestione della Contabilità del Personale consente la gestione contemporanea di più contratti di lavoro, anche all'interno dell'Ente. Sono gestiti i rapporti di lavoro: in ruolo e fuori ruolo, tempo determinato e part-time (non è gestito il part-time ciclico).

I contratti gestiti dall'applicativo sono:

- Sanità : Dirigenza e Comparto
- Regioni ed Autonomie Locali : Dirigenza e Comparto
- Segretari Comunali e Provinciali.

A seguito di ogni rinnovo contrattuale, derivante da contrattazione CCNL, il sistema verrà parametrizzato sulla base dei trattamenti economici previsti per ciascuna categoria e/o figura professionale. Nel caso di decorrenza retroattiva è previsto, con apposito calendario di cui verrà data comunicazione, il calcolo degli emolumenti arretrati effettuato separatamente per le competenze fisse ed accessorie.

Si evidenzia che per una corretta determinazione delle somme spettanti a ciascun dipendente, è necessario che tutte le variazioni retroattive che hanno rilevanza economica siano gestite per mezzo della funzione di ricalcolo. In caso contrario il calcolo degli eventuali emolumenti arretrati potrà contenere le differenze economiche sopra evidenziate.

Non rientrano nel calcolo degli emolumenti arretrati di cui sopra, quelli maturati in conseguenza di contratti integrativi ed aziendali (anche se disciplinati da CCNL) e/o accordi particolari dell'Ente. Per questo tipo di calcolo si rimanda al capitolo "Servizi aggiuntivi" del presente allegato tecnico. Per la modalità gestionali di particolari indennità da erogarsi al momento della cessazione del dipendente, si rimanda a specifiche istruzioni che verranno fornite dal CSI-Piemonte. In caso di ricalcolo, non verranno considerate le eventuali voci in competenza passate con movimenti variabili ad importo; analogamente non verranno rideterminate le eventuali voci in trattenuta o competenza calcolate manualmente dall'Ente.

GESTIONE DELLE POSIZIONI PREVIDENZIALI/ASSICURATIVE

La procedura di Gestione della Contabilità del Personale consente la gestione delle seguenti casse previdenziali:

- CPI
- CPDEL
- CPS (Sanitari)
- INADEL (previdenza)
- INPGI (previdenza)
- TFR (pubblico)
- Fondo Credito
- INPS (disoccupazione per dipendenti)
- INPS (gestione separata per collaboratori)
- INAIL

GESTIONE DELLE COMPETENZE DA EROGARE A FIGURE PROFESSIONALI DIVERSE DAI DIPENDENTI

La procedura di Gestione della Contabilità del Personale consente anche la gestione contemporanea delle seguenti figure professionali:

- Amministratori (la gestione della contribuzione degli Amministratori è valutata a seconda delle necessità)
- Collaboratori iscritti alla gestione separata INPS e INPGI
- Altri Redditi assimilati (Borse di Studio, LSU)
- Redditi da lavoro autonomo (Codici tributo 1038, 1040, 1045, 1052)
- Contratto di Diritto Privato

Nel contenuto del presente documento viene utilizzata la parola 'Sub-Ente', il cui significato è di organizzare contabilmente i dipendenti dell'Ente in singoli sottogruppi. Tutti i risultati del servizio, quali ad esempio i cedolini mensili, saranno forniti per Sub-Ente. L'attivazione di specifici Sub-Enti avviene nel corso dell'avviamento di un nuovo Ente oppure durante l'erogazione del servizio; in questo secondo caso necessita specifica richiesta dell'Ente, a cui seguiranno le medesime attività operative e valutazioni economiche previste per l'avviamento di un nuovo Ente.

ESTRAZIONE, VISUALIZZAZIONE E STAMPA IN LOCALE

La procedura di Gestione della Contabilità del Personale è lo strumento che assolve a funzioni di tipo operativo e non è quindi strutturata per attività di analisi complessa di dati. L'applicazione offre, comunque, funzionalità di estrazione e visualizzazione dei dati primari provenienti dalla base dati, che permettono all'utente di ottenere una serie di informazioni essenziali utili ai processi dell'Ente. Sarà, quindi, possibile ottenere alcune visualizzazioni che potranno essere stampate in locale oppure gestite con strumenti di produttività individuale (vedere il capitolo 'Elaborati forniti in ambiente locale').

Per la piena libertà ed autonomia di analisi sui dati economici, è disponibile il servizio appositamente realizzato e denominato "Datawarehouse cedolini" il cui dettaglio è riportato nell'apposita sezione.

SERVIZI MENSILI

ACQUISIZIONE DI DATI PROVENIENTI DA SISTEMI ESTERNI

L'Ente potrà, utilizzando una apposita funzione prevista nel menù operativo, acquisire i dati relativi alla movimentazione variabile, provenienti da sistemi esterni (ad es. rilevazione presenze, ecc.) anche non integrati nel servizio in oggetto. Tali dati dovranno rispettare il tracciato standard definito dal CSI-Piemonte.

EMISSIONE DEI CEDOLINI MENSILI

Saranno forniti in due gruppi distinti i cedolini:

- con netto in busta maggiore di zero
- con netto in busta uguale zero.

I primi potranno essere prodotti con un ordinamento specifico richiesto dall'Ente, tra quelli previsti, i secondi saranno sempre ordinati per matricola. Oltre alla copia per il dipendente, viene emessa una seconda copia che per i cedolini con netto maggiore di zero, potrà avere un ordinamento differente dalla precedente (ad es. alfabeticamente, sede di lavoro, ecc.).

Non sono fornite le copie cartacee dei cedolini mensili dei dipendenti autorizzati alla visualizzazione del "Cedolino online".

EMISSIONE DELLA XIII^a MENSILITÀ

L'elaborazione della XIII^a mensilità avviene congiuntamente alla mensilità di dicembre.

A richiesta può essere elaborata anticipatamente rispetto alla mensilità di dicembre.

In tempo utile per l'elaborazione della XIII^a mensilità, sarà consegnato un tabulato o file contenente per ciascun dipendente il numero dei ratei maturati differenti da 360 giorni o 365 giorni a seconda del contratto di lavoro.

CEDOLINI IMBUSTATI

Per il personale che non usufruisce del servizio "Cedolini online" la copia dei cedolini, è fornita imbustata. La busta è dotata di finestra per la visione del nominativo e dell'indirizzo. Il numero massimo delle pagine imbustabili è di 6 unità.

STAMPA ETICHETTE AUTOADESIVE

Unitamente alla produzione degli elaborati mensili, possono essere emesse, su specifica richiesta dell'Ente, le etichette autoadesive riportanti il cognome, il nome e l'indirizzo, presente sul cedolino, per tutti i dipendenti dell'Ente con ordinamento identico a quello con cui vengono emessi i cedolini mensili. Tale servizio è previsto anche per la fornitura annuale dei CUD. L'ordinamento in tale circostanza sarà quello previsto per la stampa dei CUD.

STAMPA DI TUTTI GLI ELABORATI UTILI ALLA GESTIONE CONTABILE MENSILE

Vedere il capitolo "Gli Elaborati mensili prodotti".

EMISSIONE FLUSSO PER L'ACCREDITO AUTOMATICO DEGLI STIPENDI

È prevista l'emissione mensile di un file, conforme alle specifiche SETIF, per l'accredito automatico dei cedolini.

GESTIONE AUTOMATICA ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE

La procedura corrisponde, automaticamente, l'assegno nucleo familiare, in base alle indicazioni sull'anagrafe del dipendente, della classe di reddito e dei componenti del nucleo familiare.

GESTIONE AUTOMATICA DELLE RITENUTE SINDACALI

La procedura provvede al calcolo automatico della ritenuta sindacale come da indicazioni fornite dalle OO.SS.

GESTIONE AUTOMATICA DEI CONGUAGLI FISCALI

In base alla normativa vigente vengono determinati, oltre al conguaglio fiscale, anche il conguaglio differito e cumulativo.

GESTIONE DELLE INTERRUZIONI E ASSENZE

La procedura provvede a gestire gli aspetti retributivi, contributivi e fiscali del personale che usufruisce delle aspettative. Inoltre è possibile inserire gli eventuali periodi di interruzione del rapporto di lavoro conseguenti alla malattia o ad altri analoghi eventi. La procedura opera su base giornaliera con unità minima di un giorno.

TRATTAMENTO ACCESSORIO

La riforma del sistema previdenziale ha introdotto a partire dal 1° gennaio 1996, sostanziali modifiche nella determinazione della retribuzione da prendere a base per il calcolo della pensione. Infatti tutte le voci accessorie percepite dal dipendente pubblico, in dipendenza del rapporto di lavoro, entrano a far parte della base retributiva che concorre alla determinazione dell'importo della pensione.

Il CSI-Piemonte pertanto rende disponibile una funzionalità on line che consente di visualizzare il progressivo della retribuzione accessoria, suddiviso su base annua di competenza secondo i raggruppamenti richiesti dall'INPDAP. Mensilmente sulla base delle voci accessorie elaborate e contemporaneamente alla storicizzazione dei dati, il CSI-Piemonte provvede ad aggiornare la base storica di ciascun dipendente.

GESTIONE EREDI

La procedura consente di acquisire i dati anagrafici degli Eredi in capo ai dipendenti deceduti, compresa la percentuale spettante di eredità (unica per erede). La procedura calcola il cedolino per il dipendente deceduto provvedendo ad impostare il netto in busta a zero e, contemporaneamente consente l'emissione del prospetto riepilogativo delle competenze dettagliate da erogare direttamente agli Eredi e il mandato di pagamento delle medesime competenze da consegnare all'Istituto Bancario dell'Ente, per procedere alla liquidazione. Si specifica che gli Eredi non vengono gestiti nella ordinaria procedura di calcolo degli stipendi mensili, quindi non sono esposti nei tabulati di versamento mensili e non vengono trasmessi sui flussi di accredito per gli Istituti Bancari; i dati sopra menzionati sono invece considerati dalla procedura ai fini dei modelli CUD e dei modelli 770. Trattandosi di una gestione specifica, l'iter operativo dettagliato è specificato in apposito manuale utente.

SERVIZI ANNUALI

DENUNCE ANNUALI

In base alla normativa vigente vengono prodotti gli elaborati utili alle seguenti dichiarazioni:

- **INAIL** (l'elaborato viene prodotto in duplice copia: la prima ordinata per raggruppamento contabile/posizione, la seconda per posizione);
- **ONAOI** (viene fornito, alle scadenze di legge previste, il file da inviare all'ONAOI).
- **IRAP** (viene fornita un'estrazione dei codici voce storicizzati in corso d'anno utili alla compilazione della denuncia annuale)

Il CSI-Piemonte, per ogni denuncia, provvede ad inviare un'apposita nota informativa contenente il calendario operativo che regolerà le modalità di elaborazione della denuncia stessa.

STAMPA MODELLI CUD/CERTIFICAZIONI

È prevista, nei termini prescritti dalla legge, la stampa in duplice copia dei modelli CUD, comprensivi di “Istruzioni per il contribuente” e delle certificazioni per i redditi da lavoro autonomo per i soggetti gestiti direttamente nella procedura.

Le due copie CUD saranno emesse con lo stesso ordinamento.

Una terza copia dei modelli CUD e delle certificazioni per i redditi da lavoro autonomo sarà prodotta e consegnata in tempi successivi. Per la terza copia dei CUD sarà possibile richiedere un ordinamento differente rispetto alle prime due.

STAMPA RIEPILOGO ANNUALE INDIVIDUALE (RAI)

Al termine di ciascun anno contabile il CSI-Piemonte fornisce, a richiesta, un tabulato ordinato alfabeticamente che riporta, per ciascun dipendente, il totale progressivo di tutti i dati stipendiali memorizzati. È inoltre possibile ottenere, on-line, il totale progressivo e il dettaglio mensile per ogni voce stipendiale.

PREVISIONE DELLE COMPETENZE FISSE DELL'ANNO SUCCESSIVO

Annualmente il CSI-Piemonte predispone un elaborato, stampato a livello di Ente, contenente la spesa prevista per il personale nell'anno successivo, sulla base della situazione delle competenze fisse, delle regole contributive e contrattuali, riscontrate al momento dell'elaborazione. I dati di previsione potranno essere aggregati per:

- raggruppamento contabile per gli EELL

SPESE CONSUNTIVE

A inizio di ciascun anno sono elaborati i costi relativi alla spesa consuntiva, sostenuta nell'anno precedente. I dati, forniti con un tabulato, possono essere aggregati, in alternativa, per:

- raggruppamento contabile
- sede
- unità organizzativa
- centro di costo
- codice funzionale.

Per ciascuna aggregazione è prevista la relativa totalizzazione oltre quella complessiva a livello di Ente.

ACQUISIZIONE DATI CAF

L'Ente può, utilizzando un'apposita funzione prevista nel menù operativo, acquisire i dati provenienti dai CAF in formato elettronico (dati del modello 730 ordinario) a fronte dell'assistenza fiscale fornita dagli stessi a dipendenti. Tali dati dovranno rispettare il tracciato standard definito annualmente dal Ministero preposto.

L'eventuale incapienza del cedolino derivante dal conguaglio del modello 730 è automaticamente gestita dal calcolo del cedolino, applicando le rateizzazioni e gli interessi previsti dalla legge.

GLI ELABORATI MENSILI FORNITI

Il Servizio di base comprende la fornitura mensile dei sotto elencati tabulati cartacei.

I tabulati mensili riportano i dati utilizzati nel pagamento delle competenze stipendiali mensili di tutti i soggetti elaborati, con esclusione degli Eredi, per i quali è l'Ente a decidere se effettuare il pagamento o meno.

CEDOLINI	in formato fronte retro
CPY201PG	Elenco Nominativo Competenze
CPY202PG	Elenco Nominativo delle Trattenute Sindacali
CPY203PG	Foglio Firma per ritiro cedolino
CPY204PG	Cedola per avvenuto pagamento
CPY205PG	Elenco Nominativo Ricongiunzione e Riscatti
CPY206PG	Elenco Nominativo Lavoro Straordinario
CPY209PG	Elenco Nominativo Voci a Richiesta

CPY202VE	Versamenti IRAP
CPY203VE	Versamenti Enti Minori
CPY2IRPE	Versamenti Irpef
CPY201VE	Tabulato versamenti INPGI
CPY204VE	Tabulato versamenti INPDAP imponibili reali
CPY204VF	Tabulato versamenti INPDAP figurativi
CPY204VU	Tabulato versamenti INPDAP voci particolari
CPY204VT	Tabulato versamenti INPDAP riepilogo dei totali
CPY205VE	Tabulato versamenti INPS DIPENDENTI
CPY206VE	Tabulato versamenti INPS Co.Co.Co.
CPY207VE	Tabulato versamenti INAIL COLLABORATORI
CPY207PG	Lettere per partite di giro
CPY201CO	Elenco Voci Contabili per mandati di pagamento
ETICHETTE	mensili per Cedolini
ETICHETTE	annuali per Modelli CUD

GLI ELABORATI IN AMBIENTE LOCALE

Modulo Gestione Giuridica

Tabelle:

Esclusivamente quelle abilitate alla creazione di reports (icona Stampa Record attiva) (.PDF – Acrobat Reader)

Modulo Gestione Economica

Estrazione e controlli

- Stampa scheda anagrafica dipendente (.PDF – Acrobat Reader)
- Stampa Matricolario (.TXT – Excel)
- Voci cedolino da storico (PDF . Acrobat Reader)
- Menù Matrice Dipendente/Voce
 1. Matrice Dip./voci da Mensile (.TXT – Word, Excel)
 2. Matrice Dip /voci da Storico (.TXT – Word, Excel)
- Situazione rapporti rateali (.TXT – Word, Excel)
- Stampa elenco dei dipendenti (.PDF – Acrobat Reader .TXT – Word, Excel)
- Controlli 730 – Dati inseriti
- Report controlli 730 – Mov. Var.

Dipendente

- Menù rapporti rateali
 1. Dettaglio Prestiti
 1. Prospetto prestiti (PDF . Acrobat Reader)

Menù elaborazioni mensili

1. Cedolino On Line (.TXT – Word)
2. Elenco Netti a Pagare (.TXT – Word, Excel) (solo a cedolini calcolati)
3. Menù denunce mensili
 - Menù INPDAP
 - Stampa denuncia INPDAP
 - DM10/1-2 (.PDF – Acrobat Reader)
 - Irpef – stampa distinta (.TXT – Word, Excel)
 - Denunce DMA
 - Menù movimenti variabili
 1. Elenco Movimenti variabili (.TXT – Word, Excel) (solo quelli del mese)
 2. Stampa movimenti variabili (.TXT – Word, Excel)

- 3. Stampa Contr mov. variabili (.TXT – Word, Excel)
- Menù Riepiloghi mensili
 - 1. Riepilogo Generale (tutto l'ente) (.TXT – Word, Excel)
- Riepilogo per Selezioni (.TXT – Word, Excel)

Menù elaborazioni periodiche

- Menù inquadramento giuridico
- Trattamento Accessorio (.PDF – Acrobat Reader)
 - 1. Anagrafica Gruppo
- Anagrafica Sottogruppo
- Anagrafica Voci Sottogruppo
- Riepilogo Trattamento accessorio
- Menù denunce fiscali
 - 1. Menù CUD e 770
 - Stampa modello CUD (.TXT – Word, Excel)
 - Stampa totali CUD (.TXT – Word, Excel)
 - Menù Riepiloghi da Storico
 - Riepilogo Generale da Storico (.TXT – Word, Excel)
 - Riepilogo per Selezione da Storico (.TXT – Word, Excel)
 - Cedolino Eredi (.PDF – Acrobat Reader)
 - Conto Annuale
 - Tutte le tabelle in elenco (.PDF – Acrobat Reader)
 - Generazione Conto Annuale (.TXT – Word, Excel)
- Stampa Elenco INAIL (.TXT – Word, Excel)

Tabelle

- Contratti
 - 1. Basi di calcolo (.PDF – Acrobat Reader)
 - 2. Contratti (.PDF – Acrobat Reader)
 - 3. Elementi (.PDF – Acrobat Reader)
 - 4. Menù Gestione Eventi di Assenza
 - 1. Stampa Aspett. Ed Assenze (.TXT – Word, Excel)
- Menù Profili Economici
 - 1. Livelli (.PDF – Acrobat Reader .TXT – Word, Excel)
 - 2. Qualifiche (.PDF – Acrobat Reader .TXT – Word, Excel)
- Menù Generali
 - 1. Menù Trattamenti Previdenziali
 - 1. Aliquote e Importi (.PDF – Acrobat Reader)
- Menù Voci Economiche
 - 1. Definizione Voci Economiche (.TXT – Word, Excel)

Menù Utilità

- 1. Cedolino Annuale (.TXT – Word, Excel)

SERVIZI DI INTEGRAZIONE CON GLI ALTRI SISTEMI AMMINISTRATIVI

DATI STIPENDIALI PER LA CONTABILITÀ

Il CSI-Piemonte si avvale di un sistema informatico per la gestione delle componenti contabili da trasferire ai vari sistemi di bilancio e di controllo di gestione.

A seguito dell'elaborazione stipendiale, si effettua mensilmente la regolarizzazione contabile delle spese connesse al pagamento degli emolumenti. Tale attività, in assenza di strumenti specifici, viene eseguita manualmente, attribuendo a ciascuna voce stipendiale una voce contabile specifica riferita al bilancio.

Il Servizio offerto dal CSI-Piemonte consente di automatizzare il processo sulle varie realtà degli utenti e si articola nel servizio on line. Quest'ultimo consente:

- acquisizione dati bilancio su tracciato standard (facoltativo)
- associazione delle voci stipendiali per voci contabili
- generazione dei movimenti contabili per successiva acquisizione sul bilancio
- per i soli Enti Locali: gestione dell'impegno specifico
- attribuzione manuale delle eccezioni per la gestione degli oneri
- tabulati per la quadratura stipendi/movimenti contabili
- reports di utilità
- creazione flusso di bilancio per gli EE.LL. (esclusivamente in abbinamento con il servizio on line)

Il servizio è erogato per ciascuna delle mensilità elaborate dall'Ente.

SERVIZI DI RENDICONTAZIONE ALL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE

EMISSIONE DELLE INFORMAZIONI DI SUPPORTO AL CONTO ANNUALE

Al fine dell'indagine sul Pubblico Impiego, il Ministero del Tesoro, ogni anno e con specifiche circolari, richiede la rilevazione dei dati relativi al costo e all'inquadramento del personale dipendente.

La produzione di tabulati e di file utili alla compilazione delle relative tabelle rappresenta, per la quantità e le modalità di aggregazione dei dati richiesti, un considerevole aggravio delle attività svolte dai funzionari degli Enti Pubblici che sono interessati alla rilevazione.

Il CSI-Piemonte, avendo a disposizione l'archivio anagrafico e delle retribuzioni dell'anno precedente, è in grado di fornire i dati relativi ad alcune tabelle richieste dal Ministero. Ulteriori tabelle che non sono oggetto di trattazione mensile gestionale, non possono essere determinate dal CSI-Piemonte.

Le specifiche per la creazione delle tabelle sono definite da apposite circolari che variano di anno in anno. Il CSI-Piemonte elabora i dati relativi alle tabelle sulla base delle informazioni giuridiche ed economiche presenti in archivio.

Il conto annuale viene predisposto per il solo comparto di appartenenza dell'Ente.

Il Servizio opera esclusivamente in modalità on line e le tabelle sono riproducibili, a cura dell'Ente, da apposite funzioni previste dal menù operativo. A seguito della pubblicazione della circolare emanata dal Ministero del Tesoro, il CSI-Piemonte provvederà ad inviare un'apposita nota informativa contenente il calendario operativo che regolerà i rapporti e le modalità di erogazione del servizio.

PROCEDURA PER LA PRODUZIONE DELLA DENUNCIA MECCANIZZATA DEL MOD. 770

E' disponibile la procedura informatica idonea alla produzione del flusso di dati ministeriali, previo controllo effettuato con i programmi resi disponibili sul sito del Ministero delle Finanze, contenente

i riquadri utili del modello 770. Tutti i dati stipendiali presenti nei nostri archivi sono automaticamente inseriti nei quadri corrispondenti, gli altri dati devono essere inseriti dall'Ente.

Si possono integrare i dati presenti nell'archivio, derivanti dalle elaborazioni stipendiali, con dati esterni:

- inserendoli in modalità on line sulla procedura messa a disposizione dal CSI-Piemonte;
- inviando gli stessi con tracciato standard predisposto dal CSI-Piemonte (viene fornito con apposita nota informativa il documento contenente le specifiche tecniche di compilazione);
- inviando i dati con tracciato ministeriale completo (predisposto per invio telematico).

Per consentire una maggiore autonomia è data la possibilità di produrre il file ministeriale e sottoporlo a verifica tramite lo specifico software di controllo, fornito e reso disponibile dall'Agenzia delle Entrate sul proprio sito.

La procedura opera esclusivamente con modalità on-line e, al termine delle operazioni di verifica/integrazione dei dati da parte dell'Ente, viene fornita la stampa cartacea del quadro "Frontespizio"

Per l'invio telematico del file ministeriale all'Amministrazione Centrale, l'Ente può provvedere in proprio oppure avvalersi di Professionisti abilitati poiché il CSI-Piemonte non rientra nelle categorie abilitate ad eseguire la trasmissione telematica del modello 770.

A seguito della pubblicazione della circolare emanata dal Ministero delle Finanze, il CSI-Piemonte provvede ad inviare agli Enti aderenti al Servizio, un'apposita nota informativa contenente il calendario operativo che regola l'erogazione del servizio.

DENUNCE MENSILI UNIEMENS-INPS e DMA-INPDAP

GENERALITÀ

La Legge n. 326 del 24 novembre 2003 ha previsto che, a partire dalle retribuzioni del mese di gennaio 2005, le aziende trasmettano mensilmente agli Enti previdenziali INPS e INPDAP in via telematica, direttamente o tramite gli incaricati, ed entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, i dati retributivi e le informazioni utili al calcolo dei contributi, all'implementazione delle posizioni assicurative individuali ed all'erogazione delle prestazioni.

Per quanto riguarda l'INPS si evidenzia che il flusso E-Mens in vigore fino al 2009 è obbligatoriamente sostituito dall'1.1.2010, con il flusso Uniemens.

Il progetto Uniemens ha come obiettivo l'unificazione dei flussi INPS: Emens e DM10, raccogliendo congiuntamente, per ogni lavoratore, le informazioni retributive e contributive. In tal modo viene definitivamente attuata la norma istitutiva della mensilizzazione, contenuta nella legge 326/2003. Con Emens si è passati da un sistema basato sulla "costruzione" a posteriori della posizione assicurativa da parte delle aziende (mod. O1/M, CUD e 770), a un sistema caratterizzato dalla "trasmissione telematica" di informazioni elementari, presenti nelle procedure aziendali relative alle retribuzioni individuali, elaborate ed aggregate nel conto assicurativo direttamente dalle applicazioni INPS. L'istituto di previdenza INPS, con il messaggio n. 11903/2009, ha illustrato le principali novità del sistema Uniemens: eliminazione della duplicazione dei dati presenti nei due flussi; semplificazione delle informazioni; eliminazione della necessità di verifiche di congruità tra i dati retributivi e i dati contributivi; riduzione e semplificazione delle procedure aziendali di trasmissione, gestione, elaborazione e controllo, e in ultimo aumento delle informazioni individuali a disposizione dell'INPS stessa.

UNIEMENS - INPS

Per ottemperare all'obbligo di legge, il CSI-Piemonte ha sviluppato una funzionalità che, partendo dalle registrazioni mensili presenti, elabora i dati attualmente richiesti nella denuncia UNIEMENS e consente di gestirli, ovvero di consultarli e eventualmente modificarli, e di elaborare il file di denuncia conforme alle specifiche tecniche per l'invio telematico.

Precisiamo che la procedura di elaborazione della UNIEMENS è realizzata tenendo conto delle attuali indicazioni fornite dall'Istituto, pertanto potrebbe subire aggiornamenti a seguito di eventuali ulteriori specifiche e/o rettifiche fornite da quest'ultimo. I tempi degli aggiornamenti saranno compatibili con le implementazioni richieste e saranno comunicate dal CSI-Piemonte.

La denuncia viene elaborata per le seguenti tipologie di personale, i cui cedolini sono calcolati con la procedura:

- Lavoratori dipendenti
- Lavoratori iscritti alla gestione separata ex art. 2, c.26 della legge 8 agosto 1995, n. 335 e associati in partecipazione di cui al D.L. 269/03.

La funzionalità è disponibile nei giorni di apertura del servizio previsti nel calendario operativo.

DMA - INPDAP

Per ottemperare all'obbligo di legge, il CSI-Piemonte ha sviluppato una funzionalità che, partendo dalle registrazioni mensili presenti, elabora i dati attualmente richiesti nella DMA e consente di gestirli, ovvero di consultarli e eventualmente modificarli, ed inoltre permette di elaborare il file di denuncia, mese per mese, conforme alle specifiche tecniche per l'invio telematico.

Precisiamo che la procedura di elaborazione della Dma Inpdap è realizzata tenendo conto delle attuali indicazioni fornite dall'Istituto, pertanto potrebbe subire degli aggiornamenti a seguito di eventuali ulteriori specifiche e/o rettifiche fornite da quest'ultimo. I tempi degli aggiornamenti saranno compatibili con le implementazioni richieste e saranno comunicate dal CSI-Piemonte.

Sono elaborate le sole matricole gestite nel Servizio Contabilità Economica.

La funzionalità è disponibile nei giorni di apertura del servizio previsti nel Calendario operativo.

Il dettaglio della descrizione operativa della funzionalità è riportato nel manuale utente, fornito a tutti gli Enti interessati .

Assistenza alle denunce UNIEMENS e DMA-INPDAP

Il CSI-Piemonte fornisce all'Ente la massima assistenza alle denunce Dma ed UNIEMENS (vedere servizio Assistenza) e mantiene rapporti di tipo informativo con i principali Istituti (Inps – Inpdap) al fine di applicare in tempi brevi le eventuali nuove disposizioni.

Il CSI-Piemonte offre quindi un'informazione già trattata, facilitandone l'interpretazione e consigliando sulle operazioni da intraprendere.

In particolare il CSI-Piemonte offre assistenza per quanto concerne il funzionamento degli applicativi previsti nella procedura Stipendi (generazione dei dati, gestione dei dati, creazione del file ministeriale) e per il dettaglio del loro funzionamento si rimanda al manuale operativo.

Precisiamo che il CSI-Piemonte non fornisce assistenza relativamente alle operazioni di verifica dei file di denuncia, per il controllo e l'invio dei flussi medesimi. In questa fase è opportuno rivolgersi direttamente agli Istituti INPS e INPDAP.

Invio dei dati delle denunce UNIEMENS e DMA-INPDAP

L'invio del file, al termine delle operazioni di controllo, è a carico dell'Ente. Si ricorda che la trasmissione può avvenire in modo diretto o attraverso uno degli intermediari abilitati. Il CSI-Piemonte non rientra tra le categorie abilitate.

DATI DI RIEPILOGO DA DMA PER VERIFICA POSIZIONI INDIVIDUALI SU PASSWEB

Nell'ambito dei Servizi di Gestione per il Personale il CSI-Piemonte ha accolto la richiesta, dei numerosi Enti fruitori del servizio, di avere una funzionalità che consenta loro l'estrazione, dalle DMA mensili, delle informazioni utili alla verifica delle posizioni contributive individuali predisposte dall'Inpdap sull'applicativo PassWeb, al fine di consentire l'eventuale integrazione di dati incompleti o mancanti.

Questa esigenza nasce dalla necessità di mantenere aggiornato, tramite l'applicativo PassWeb, il Casellario centrale INPDAP delle posizioni assicurative dei lavoratori, al fine di ottemperare alle richieste inerenti le pratiche di ricongiunzione, riscatto o pensione.

La funzionalità, attivabile da un apposito menu che verrà predisposto nel "Modulo di Contabilità Economica", permette di estrarre autonomamente i dati presenti nelle denunce DMA (dall'anno di adesione al Servizio DMA mensile) sulla base di appositi parametri di ricerca preimpostati.

In particolare i dati oggetto dell'estrazione sono relativi ai quadri DMA E0 - sezione I e DMA V1 - sezione I. L'estrazione potrà essere impostata con le seguenti modalità:

- per anno/mese di competenza
- per anno di competenza.

Il servizio è attivabile a seguito di specifico avviamento.

TRASMISSIONE TELEMATICA DEI VERSAMENTI ERARIALI MODELLO F24EP

L' art. 1, comma 143, della legge n. 269/2006, ai fini di accelerare i tempi di riscossione dei tributi da parte dei Comuni, ha disciplinato le modalità di versamento delle Addizionali Comunali, in acconto ed a saldo. Queste, dal periodo di imposta gennaio 2008, devono essere pagate direttamente ai Comuni medesimi nei quali i contribuenti abbiano il domicilio fiscale alla data del 1° gennaio dell'anno a cui si riferisce l'addizionale stessa.

I versamenti vanno effettuati attraverso il sistema telematico Entratel messo a disposizione dall'Agenzia: la trasmissione deve avvenire con uno specifico archivio compilato dall'Ente.

Il servizio fornito dal CSI-Piemonte consente, attraverso l'attivazione di una apposita funzione al termine dell'elaborazione degli stipendi, di produrre mensilmente ed in modo automatico sulla postazione di lavoro dell'Ente, il file contenente le informazioni inerenti i versamenti da effettuare ai singoli comuni.

Il file prodotto dal CSI-Piemonte contiene i dati relativi alle ritenute alla fonte operate per l'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), ritenute alla fonte operate per l'addizionale comunale all'IRPEF e ritenute alla fonte operate per l'addizionale regionale all'IRPEF.

Il file è strutturato con formato e tracciato conforme alle specifiche rilasciate dall'Agenzia delle Entrate e può essere importato, a cura dell'Ente, nel programma F24EP, scaricabile dal sito dell'Agenzia delle Entrate. Dopo aver importato i dati presenti sul file, è ulteriormente possibile, tramite il programma F24EP, visualizzare, cancellare, modificare i dati ed eventualmente aggiungerne altri. Al termine, il programma F24EP permette di creare il file da trasmettere all'Agenzia delle Entrate tramite il servizio Entratel.

Il CSI-Piemonte fornisce il manuale d'uso che descrive tutte le operazioni da svolgere, sia sul sistema del CSI-Piemonte, sia sul sistema F24EP dell'Agenzia delle Entrate.

Al fine di consentire l'esatta emissione delle informazioni e del file da utilizzare per il modello F24EP, è necessario che l'Ente inserisca attraverso le funzionalità apposite della procedura all'atto dell'avviamento del servizio e ad ogni variazione successiva:

 Dati identificativi di chi fornisce il file (Ente o Tesoriere):

- Codice fiscale
- Denominazione
- Invio pagamenti propri oppure invio pagamenti per conto terzi

 Dati identificativi del contribuente:

- Codice fiscale
- Denominazione
- Conto di addebito (IBAN)

Per utilizzare i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate è necessario che l’Ente :

- disponga del browser e del collegamento ad Internet;
- installino autonomamente il software dell’Agenzia delle Entrate.

Si precisa che il CSI-Piemonte non svolge attività formativa relativamente alle modalità d’uso del software applicativo fornito dall’Agenzia delle Entrate.

ALTRI SERVIZI

INQUADRAMENTO DEL PERSONALE IN REGIME CONTRATTUALE

Il servizio permette di registrare, per ciascun dipendente, gli eventi giuridici con rilevanza economica che congiuntamente agli eventi contrattuali su base nazionale (CCNL) consentono di riprodurre l’inquadramento economico teorico del dipendente. Tale funzionalità opera esclusivamente in modalità on line ed è a cura dell’Ente l’eventuale produzione del tabulato riepilogativo per dipendente.

L’inquadramento economico decorre per il contratto EELL dal 1985 e per il contratto della Sanità dal 1998 (opzione valida solo per gli Enti già aderenti al servizio ante 2001).

I dati di inquadramento a decorrere dal 1985 e sino al 2001, sono stati riportati nel nuovo servizio nella medesima situazione in cui erano stati memorizzati nel vecchio sistema.

MODELLI 730 INTEGRATIVI E RETTIFICATIVI

Il Servizio integrato nell’applicativo permette di:

- acquisire i dati presenti nel sistema reso disponibile dai CAF (laddove previsto)

oppure

- immettere manualmente

gli importi derivanti da modelli 730 integrativi e rettificativi in un’apposita funzione e la conseguente creazione automatica dei movimenti variabili di liquidazione sul cedolino.

In fase di creazione dei movimenti variabili, la procedura verifica il pagamento delle eventuali somme derivanti dal modello 730 ordinario e determina gli importi da conguagliare secondo le disposizioni di legge.

È possibile visualizzare, attraverso appositi report, i dati inseriti ai fini delle quadrature contabili.

CEDOLINO ON LINE

Le linee guida proposte dal CNIPA, indirizzano le Pubbliche Amministrazioni verso obiettivi di miglioramento dell’efficienza interna e di progressiva dematerializzazione della documentazione cartacea, a favore di un graduale processo di digitalizzazione degli archivi. Tali esigenze hanno trovato riscontro, da parte di CSI-Piemonte, nel progetto di costruzione di una piattaforma di gestione documentale interente, denominata **Doqui Index**, realizzata con tecnologie Open Source.

La proposta di “Cedolino Online” del CSI-Piemonte coniuga l’evoluzione del tradizionale servizio di erogazione dei cedolini, attivo fin dalle origini del Consorzio, dalla modalità cartacea verso una modalità fruibile via Web, avvalendosi proprio della piattaforma documentale Doqui Index..

Offrire il Cedolino Online ai propri Dipendenti presenta vantaggi certi ed immediati, rappresentati dal miglioramento dell’efficienza complessiva, attraverso la contrazione dei tempi di distribuzione degli stipendi, specialmente per quegli Enti della Pubblica Amministrazione la cui dislocazione territoriale è vasta. Sul medio periodo invece, la riduzione del materiale cartaceo può rappresentare un significativo fattore di risparmio economico.

Il Cedolino Online rientra nell’ambito dei servizi RUPAR a cui si potranno integrare via via ulteriori nuovi servizi con l’obiettivo di una gestione il più possibile *paperless* delle adempienze amministrative. Tra gli esempi di servizi finora già progettati: CUD online, documenti allegati al cedolino, generazione e caricamento di altri documenti, ecc.

La soluzione realizzata dal CSI-Piemonte

La soluzione tecnica realizzata dal CSI-Piemonte prevede che l’attuale flusso di generazione dei cedolini cartacei, venga tradotto in singoli documenti pdf che sono archiviati nella piattaforma documentale. L’accesso alla piattaforma è disponibile agli utenti di RUPAR Piemonte attraverso un unico portale pubblico raggiungibile da qualunque collegamento web. Da tale portale è possibile accedere all’applicativo “Cedolino Online” nelle due modalità Intranet e Internet.

Con l’invio di un “mail alert” individuale (vedi allegato 2), i dipendenti sono informati della disponibilità del loro Cedolino online, reso disponibile un giorno prima della data di valuta del mese.

I dipendenti possono accedere al Servizio Cedolino Online attraverso il collegamento al sito pubblico del Sistema Piemonte o da una postazione di lavoro collegata alla rete stessa. L’autenticazione tramite USER – PASSWORD - PIN, permette di visualizzare il proprio cedolino, stamparlo e/o memorizzarlo su hard-disk, chiave USB, CD-Rom, etc...

Per gli utenti “Master” dell’Ufficio del Personale è inoltre disponibile (solo dalla postazione interna all’Ente) un accesso per la consultazione ad ampio spettro, con filtri di ricerca, di tutti i dipendenti. Entro il termine del periodo di mantenimento sulla piattaforma documentale sarà consentito all’Ente di scaricare massivamente i cedolini per inviarli eventualmente ad un Service di archiviazione elettronica sostitutiva (Infocamere o altro), secondo quanto previsto dalla normativa CNIPA.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI BASE

L’Ente opera accedendo all’applicativo via web e intervenendo sui propri dati attraverso proprie postazioni di lavoro. Tale modalità offre:

- possibilità di elaborare cedolini per singoli dipendenti o gruppi di essi durante l’intero periodo di apertura del servizio;
- possibilità di elaborare un cedolino immediatamente dopo l’immissione o la variazione dei dati del dipendente;

Per il ciclo mensile le attività a carico del CSI-Piemonte si possono riassumere in:

- calcolo dei cedolini nei due giorni antecedenti l’elaborazione definitiva;
 - elaborazione definitiva del calcolo dei cedolini;
 - elaborazione report mensili;
-

- produzione report;
- produzione supporti ottici (se richiesti);
- produzione e invio supporti al tesoriere (laddove previsto);
- imbustamento cedolini;
- suddivisione report e predisposizione colli per la spedizione;
- spedizione dei risultati all'Ente;
- chiusura, salvataggio e riapertura del servizio per l'elaborazione del mese successivo.

Tutte le attività sono regolamentate da specifici calendari operativi, annuali e periodici.

MODALITA' DI CONSEGNA DEL SERVIZIO DI BASE

Gli elaborati riguardanti gli stipendi sono consegnati mensilmente tramite corriere. Eventuali recapiti diversi da quello indicato di norma dovranno essere comunicati al CSI-Piemonte. Le consegne sono effettuate negli orari indicati nel calendario operativo a personale specificamente incaricato.

Nel caso l'Ente lo desiderasse, può ritirare gli elaborati direttamente presso il centro spedizioni del CSI-Piemonte: in tal caso l'Ente deve fornire lettera attestante il nominativo di chi ritira gli elaborati. Si specifica che non sono prese in carico consegne presso altre strutture che non siano l'Ente stesso.

Nel caso l'Ente lo desiderasse, può chiedere di effettuare la consegna in più sedi oltre a quella indicata: in tal caso l'Ente deve compilare lo specifico "Modulo per la designazione di Ente delegato al ritiro degli elaborati" indicando in quali sedi supplementari (un modulo per ogni sede) devono essere effettuate le consegne, compilando altresì il "Modulo scelta elaborati mensili" che indica quali tabulati consegnare per ciascuna sede.

Il servizio di consegna presso altre sedi è soggetto ad una specifica valutazione di costo.

CALENDARIO

Il CSI-Piemonte fornisce il calendario annuale dei servizi che regolerà le attività operative.

Il Calendario è pubblicato nell'apposita sezione del Portale Stipendi disponibile all'indirizzo <http://www.ruparpiemonte.it/personale/>

Il CSI-Piemonte fornisce inoltre, per i servizi periodici, i calendari operativi sulla base delle disposizioni normative vigenti all'atto delle elaborazioni.

SERVIZI AGGIUNTIVI

SERVIZI DI GESTIONE ED ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE

L'archiviazione ottica permette di eliminare gli inconvenienti della gestione tradizionale dei documenti cartacei che, anche se organizzata in maniera ottimale, resta difficile e onerosa.

L'archiviazione ottica assicura la conservazione e il più agile ritrovamento dei documenti archiviati, nella loro interezza, anche a grande distanza di tempo e anche da parte di persone diverse da quelle che hanno proceduto all'archiviazione.

Il servizio di archiviazione e gestione documentale permette:

- la ricerca su canali predefiniti e l'integrazione con strumenti di produttività individuale (fogli elettronici);
- la riproduzione su carta del documento.

Caratteristiche generali del servizio:

Il servizio di archiviazione ottica, partendo dai dati dell'Ente presenti sui nostri archivi e residenti sull'elaboratore centrale, prevede la consegna dei CD-Rom, secondo le date previste dal calendario stipendi:

- cedolini mensili,
- RAI (riepilogo annuale individuale) successivamente alla produzione del supporto cartaceo,
- CUD (la produzione dei supporti ottici avverrà dopo la stampa definitiva degli stessi);
- del Modello 770 (la produzione dei supporti avverrà a conclusione delle operazioni annuali della denuncia Modelli 770).

La riproduzione è riferita ai Cedolini, RAI, CUD e Modelli 770 oggetto del Servizio, e la conservazione dei supporti ottici è a cura dell'Ente.

È prevista la fornitura di n. 3 (tre) CD-Rom e più precisamente un originale e due duplicati, personalizzati con il nome dell'Ente, con l'indicazione del contenuto dei CD-Rom e il periodo di competenza (mese/anno). All'interno di ogni CD-Rom è presente il software di ricerca, visualizzazione e stampa in formato originale, dei documenti consultati.

Si precisa che la fornitura dei CD Rom non prevede l'apposizione della marca temporale e la sottoscrizione elettronica e, pertanto, non costituisce conservazione sostitutiva ai sensi del decreto ministeriale 23 gennaio 2004 e procedura Cnipa (delibera n. 11 del 19 febbraio 2004). Il servizio qui offerto propone l'archiviazione ottica dei cedolini, CUD, RAI e Mod. 770, con lo scopo di permettere in maniera semplice e veloce, la ricerca dei documenti desiderati e la loro stampa.

Software di ricerca e stampa

Il servizio offerto permette in maniera semplice ed intuitiva di cercare il documento desiderato in pochi secondi e quindi di riprodurlo fedelmente, con le seguenti chiavi di ricerca:

Servizio archiviazione mensile dei cedolini

- Mese/Anno
- Matricola del dipendente
- Cognome
- Nome
- Categoria
- Profilo
- Ordinamento Cedolini
- Stipendio - Netto in busta

Servizio archiviazione del Riepilogo Annuale Individuale:

- Codice Ente
- Matricola del dipendente
- Cognome
- Nome
- Cat./contratto
- Livello
- Data assunzione effettiva
- Codice fiscale

Servizio archiviazione del CUD:

- Nome
- Cognome
- Data di nascita
- Codice fiscale

Servizio archiviazione del MODELLO 770:

- Tipo record del quadro ministeriale
 - Progressivo
-

- Codice fiscale

SERVIZI DI CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI

L'obiettivo è fornire un servizio di consultazione del DWH Cedolini orientato alla gestione della contabilità del personale in grado di trattare un insieme definito di dati, integrato, variabile nel tempo. Gli obiettivi principali di questo servizio sono:

- trasformare i dati gestionali in informazioni
- fornire servizi di accesso utili ai processi decisionali

Componenti del servizio

Il servizio consente di fruire delle informazioni **con profondità storica massima di tre anni** (anno in corso compreso) e più in dettaglio fornisce quanto segue:

- dati storici (secondo i criteri sopra descritti)
- criteri di estrazione preimpostati
- elaborazioni “in proprio” sui dati disponibili
- integrazione con strumenti di produttività individuale

Progettato sin dall'origine con particolare attenzione alle esigenze della Pubblica Amministrazione, il servizio decisionale si pone come obiettivo la fornitura di uno strumento flessibile e di facile utilizzo per accedere direttamente alle informazioni di carattere economico relative al personale.

Il servizio decisionale, erogato via web tramite Internet/Intranet e Web browser come client, prevede l'aggiornamento mensile della base dati. Questo aggiornamento è necessario a mantenere efficiente il sistema informativo e assicura un'assistenza completa: da quella formativa in fase di avviamento del servizio, alla disponibilità quotidiana di esperti per ogni chiarimento necessario.

Prevede, inoltre, la definizione sulla base delle esigenze del Cliente dei profili utente necessari, attraverso l'assegnazione di Nome Utente e Password, consentendo in questo modo di personalizzare l'elenco delle informazioni che vengono messe a disposizione delle funzionalità di accesso e di modifica dei report da consultare.

I servizi proposti e di seguito descritti sono classificabili come segue:

- Creazione ed aggiornamento periodico della base dati decisionale
- Disponibilità di report predefiniti
- Addestramento
- Assistenza

Creazione ed aggiornamento periodico della base dati decisionale

In occasione dell'avviamento del servizio, è previsto che tutte le attività inerenti al caricamento dei dati, utili alla predisposizione del DWH Cedolini, vengano eseguite presso la sede del CSI-Piemonte. Tali attività saranno coordinate dal nostro personale tecnico sulla base delle esigenze del cliente. Si prevede, inoltre, l'aggiornamento periodico della base dati decisionale, secondo il calendario definito al paragrafo omonimo.

Descrizione del Servizio

Il servizio decisionale suddivide le informazioni a seconda della tematica trattata in due aree principali:

- Dati anagrafici:** contiene tutte le informazioni di carattere anagrafico (Nome, Cognome, Indirizzo di residenza, Codice fiscale, ...)
 - Voci:** contiene tutte le informazioni di carattere anagrafico e le informazioni di carattere economico relative alle voci stipendiali e agli imponibili (Codice voce, Descrizione voce, Importo unitario, Quantità, Anno e mese di riferimento, ...)
-

Su tali informazioni è possibile impostare delle estrazioni dinamiche sia a livello aggregato sia a livello dettagliato. Sono disponibili diversi criteri di aggregazione: ad esempio è consentito aggregare il dato stipendiale per livello di struttura organizzativa (capitolo/categoria, centro di lavoro, sede), per inquadramento economico (contratto, livello, qualifica), per codice funzionale, e per tutti quei campi che fanno parte dell'universo delle Voci.

È possibile inoltre analizzare il fenomeno economico fino al dettaglio del singolo dipendente, sia direttamente sia partendo dal dato aggregato. Questa funzionalità consente di analizzare, ad esempio, il costo di una determinata voce stipendiale come lo straordinario prima su insieme definito di persone (per livello) poi su un suo sottoinsieme (per qualifica) fino al dettaglio del singolo dipendente.

Il servizio consente di effettuare analisi economiche sui dati stipendiali sia in ottica di cassa sia in ottica di competenza, mettendo a disposizione variabili di analisi differenti come l'anno e il mese di elaborazione o l'anno e il mese di riferimento relativi alla singola voce stipendiale.

Il servizio comprende una serie di report predefiniti costruiti sulla base delle richieste storicamente pervenute in CSI-Piemonte (vedere capitolo 'DWH cedolini dipendenti - elenco reports predefiniti'): tali estrazioni preconfezionate possono venire utilizzate dall'utente con la semplice consultazione o possono essere lo spunto per la modifica e quindi la realizzazione di analisi particolari. Ad esempio è possibile consultare il report già confezionato dal CSI che si intitola "Personale con data assunzione" oppure andare in modifica dello stesso, introdurre una nuova variabile di analisi come il livello del singolo dipendente, salvare tale modifica e avere così a disposizione un nuovo report con le informazioni desiderate. Il report "Personale con data assunzione" rimane sempre a disposizione così come è stato realizzato dal CSI per ulteriori consultazioni e non viene sovrascritto dalle nuove necessità dell'utente.

Tutti i report predefiniti antepongono all'estrazione delle informazioni una serie di filtri in grado di rendere l'interrogazione più mirata e più veloce. L'utente ha sempre la possibilità di salvare il report in locale e di operare su di esso a ogni livello:

- Aggiungere o eliminare le informazioni gestite
- Aggiungere o eliminare i filtri
- Modificare il layout

Il servizio prevede anche l'integrazione con gli strumenti di produttività individuale (ad esempio excel) attraverso lo scarico in formato "csv" delle estrazioni realizzate.

Addestramento ed approfondimento

Allo scopo di fornire un costante aggiornamento sull'utilizzo del DWH, il CSI-Piemonte ha previsto incontri con cadenza periodica, della durata di un giorno e per un numero complessivo non superiore a 6, per l'intera durata del contratto.

Il Calendario

Gli aggiornamenti delle informazioni contenute nelle basi dati decisionali avvengono con cadenza mensile e sono rilevabili nel capitolo Calendario operativo.

Ulteriori componenti del data warehouse cedolini

All'interno del Servizio Data Warehouse Cedolini, possono essere direttamente scaricati in modalità on line, a cura dell'Ente, i dati relativi ai cedolini emessi mensilmente, organizzati per matricola e per centro di costo. Per ciascun archivio viene fornito il tracciato record e la relativa documentazione. Lo scarico dei cedolini mensili e dei dati per centro di costo deve essere effettuato entro il giorno 15 del mese successivo al pagamento dei cedolini stessi. In caso di richiesta oltre tale termine, sarà cura dell'Ente compilare l'apposito modulo per la richiesta dei 'Servizi Aggiuntivi'.

Data Warehouse cedolini dipendenti - elenco report predefiniti

Il servizio decisionale ha suddiviso le informazioni a seconda della tematica, su tre aree:

- ❑ **Dati anagrafici:** contiene tutte le informazioni di carattere anagrafico
- ❑ **Voci:** contiene tutte le informazioni di carattere anagrafico e le informazioni di carattere economico relative alle voci stipendiali e agli imponibili
- ❑ **Archivi :** contiene la possibilità di scaricare mese per mese i flussi dei cedolini e dei centri di costo.

Di seguito si elencano i principali report disponibili. Eventuali nuovi report possono essere prodotti sulla base delle necessità dell'Ente.

DATI ANAGRAFICI

- *ANAGRAFICA CON DATA DI NASCITA*

È un elenco delle persone con l'informazione della matricola nuova, del cognome, del nome e delle data di nascita filtrato per codice ente di appartenenza.

- *ANAGRAFICA CON DATI BANCARI*

È un elenco delle persone con le seguenti informazioni: tipo pagamento, matricola nuova del dipendente, cognome, nome, codice ABI, banca, Codice CAB, Agenzia, numero di conto corrente, filtrato per codice ente.

- *ANAGRAFICA CON INDIRIZZO*

È un elenco delle persone con l'informazione del cognome, del nome, dell'indirizzo, del CAP, del Comune e della Provincia di residenza, filtrato per codice ente di appartenenza.

- *ANAGRAFICA CON DATA ASSUNZIONE*

È un elenco delle persone con l'informazione del cognome, del nome, della matricola nuova e della data di assunzione, filtrato per codice ente di appartenenza, per cognome che inizia per 'CA' e per dipendenti attivi.

- *ANAGRAFICA DIPENDENTI CON LIVELLO, QUALIFICA*

È un elenco delle persone con l'informazione del cognome, del nome, del livello e della qualifica filtrato per codice ente di appartenenza, per cognome che inizia per 'CA' e per dipendenti attivi.

- *ANAGRAFICA PART-TIME*

È un elenco delle persone con le seguenti informazioni: qualifica, dipendente in part-time, cognome e nome, matricola nuova, percentuale di riduzione part-time, filtrato per codice ente di appartenenza e per percentuale di riduzione part-time non nulla.

- *ELENCO DIPENDENTI PER RUOLO E FUNZIONE*

È un elenco delle persone con le seguenti informazioni: codice ruolo, codice funzionale, matricola nuova del dipendente, cognome, nome e situazione filtrato per codice ente.

VOCI

- *CEDOLINO COMPETENZE TRATTENUTE*

È una tabella in cui ci sono le voci e i codici uscite nei cedolini suddivise per mese di elaborazione, nonché gli importi con segno algebrico e i totali delle voci, filtrati per Cognome e Nome del dipendente, per ente, per anno di elaborazione

- *CEDOLONE PER CASSA*

È una tabella che raccoglie tutte le voci e i codici delle voci con i relativi importi unitario e non (in euro) suddivisi per mese di elaborazione, filtrati per codice ente e per anno di elaborazione.

- *CEDOLONE PER COMPETENZA*

È una tabella che raccoglie tutte le voci e i codici delle voci con i relativi importi unitario e non (in euro) suddivisi per mese di riferimento, filtrati per codice ente e per anno di riferimento.

- *CEDOLONE PER DIPENDENTE (per cassa)*
-

È una tabella che raccoglie le seguenti informazioni: matricola nuova del dipendente, cognome e nome, codice voce e voce, importo (euro) e importo unitario (euro), quantità, suddivisi per mese di elaborazione e filtrati per codice ente, cognome e nome del dipendente e anno di elaborazione.

- *CEDOLONE PER DIPENDENTE (per competenza)*

È una tabella che raccoglie le seguenti informazioni: matricola nuova del dipendente, cognome e nome, codice voce e voce, importo (euro) e importo unitario (euro), quantità, suddivisi per mese di riferimento e filtrati per codice ente, cognome e nome del dipendente e anno di riferimento.

- *CEDOLONE TRIMESTRALE (Cassa)*

È una tabella che raccoglie tutte le voci e i codici delle voci con i relativi importi unitario e non (in euro) suddivisi per mese di elaborazione, filtrati per codice ente e per trimestre di elaborazione.

- *CEDOLONE TRIMESTRALE (Competenza)*

È una tabella che raccoglie tutte le voci e i codici delle voci con i relativi importi unitario e non (in euro) suddivisi per mese di riferimento, filtrati per codice ente e per trimestre di riferimento.

- *CONTRIBUTO ONAOSI*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo (euro) della voce 'CONTRIBUTO ONAOSI' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e codice voce 9101 fino a marzo 2004 e 4940, per gli Enti Sanità, da aprile 2004.

- *DIPENDENTI CON VARIAZIONI INQUADRAMENTO*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, data assunzione, data cessazione, contratto, livello, qualifica, progressione, part-time e le relative variazioni di inquadramento in un determinato periodo di tempo e filtrato per codice ente, data inizio e fine inquadramento, anno e mese di elaborazione.

- *ELENCO DIPENDENTI CON LORDO*

È un report contenente le seguenti informazioni: ente, anno di elaborazione, mese di elaborazione, matricola, cognome, nome, data di assunzione, lordo in busta, filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *ELENCO DIPENDENTI CON NETTO*

È un report contenente le seguenti informazioni: ente, anno di elaborazione, mese di elaborazione, matricola, cognome, nome, data di assunzione, netto in busta, filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *ELENCO DIPENDENTI CON STRAORDINARIO*

È un elenco delle persone che hanno avuto tra le voci del cedolino quella dello straordinario con le seguenti informazioni: ente di appartenenza, anno e mese di elaborazione cognome, nome, matricola, codice voce, voce e importo in Euro, filtrato per codice ente di appartenenza, anno di elaborazione, mese di elaborazione e voce stipendiale che inizia per "STR".

- *IMPONIBILE CPDEL*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo unitario (euro) della voce 'Imponibile CPDEL' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e voci stipendiali interessate.

- *IMPONIBILE CPS*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo unitario (euro) della voce 'Imponibile CPS' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e voci stipendiali interessate.

- *IMPONIBILE INADEL*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo unitario (euro) della voce 'Imponibile INADEL' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e voci stipendiali interessate.

- *IMPONIBILE TFR*
-

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo unitario (euro) della voce 'Imponibile TFR' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e voci stipendiali interessate.

- *IRPEF NETTA*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo (euro) della voce 'IRPEF NETTA' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e codice voce 9730.

- *IRPEF NO DETRAZ.*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo (euro) della voce 'IRPEF NO DETRAZ.' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e voci stipendiali interessate.

- *IRPEF TASS. SEPARATA.*

È un report in cui vengono visualizzati tutti i dipendenti distinti per matricola cognome e nome, con il relativo importo (euro) della voce 'IRPEF TASS. SEPARATA.' suddiviso per mese di elaborazione e filtrato per codice ente, anno di elaborazione e anno di riferimento e voci stipendiali interessate.

- *RIEPILOGO MENSILE PER CENTRO DI COSTO*

È un report di riepilogo delle competenze, trattenute e relative quantità distinte per raggruppamento delle voci e voci e filtrato per codice ente, anno di elaborazione, mese di elaborazione, tipo cedolino e centro di costo.

- *RIEPILOGO MENSILE PER RUOLO/CAPITOLO*

È un report di riepilogo delle competenze, trattenute e relative quantità distinte per raggruppamento delle voci e voci e filtrato per codice ente, anno di elaborazione, mese di elaborazione, tipo cedolino e ruolo/capitolo.

- *STRAORDINARI PER CASSA*

È una query che consente di estrarre per un periodo di tempo la quantità di ore di straordinario e relativa spesa per ogni dipendente.

- *STRAORDINARI PER COMPETENZA*

È una query che consente di estrarre per un periodo di tempo la quantità di ore di straordinario e relativa spesa per ogni dipendente.

- *STATISTICA PER CENTRO DI COSTO E SESSO*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti per centro di costo e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER LIVELLO E ETÀ*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti per livello e età filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER LIVELLO E QUALIFICA*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti per livello e qualifica filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER LIVELLO E SESSO*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti per livello e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER POSIZIONE E SESSO*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti per posizione e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER PROFILO GIURIDICO E ETÀ*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti profilo giuridico e età filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER PROFILO GIURIDICO E SESSO*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti profilo giuridico e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- *STATISTICA PER RUOLO E SESSO*

È un report di conteggio del numero dei dipendenti ruolo e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- **STATISTICA PER SEDE E SESSO**

È un report di conteggio del numero dei dipendenti sede e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- **STATISTICA PER TIPO CONTRATTO E SESSO**

È un report di conteggio del numero dei dipendenti tipo contratto e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- **STATISTICA PER TITOLO DI STUDIO E SESSO**

È un report di conteggio del numero dei dipendenti titolo di studio e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- **STATISTICA PER UNITÀ ORGANIZZATIVA E SESSO**

È un report di conteggio del numero dei dipendenti unità organizzativa e sesso filtrato per codice ente, anno di elaborazione e mese di elaborazione.

- **STATISTICA PER LIVELLO E SESSO**

È un grafico che riporta la distribuzione dei dipendenti per livello e sesso.

- **STATISTICA PER TIPO CONTRATTO E SESSO**

È un grafico che riporta la distribuzione dei dipendenti per tipologia contrattuale e sesso.

ARCHIVI

- **CEDOLINI**

È un report che permette di scaricare il flusso cedolini del mese in corso in formato txt.

- **CENTRI DI COSTO**

È un report che permette di scaricare il flusso centri di costo del mese in corso in formato txt.

IMBUSTAMENTO MODELLI CUD

Il servizio fornisce le copie imbustate dei Modelli CUD e delle istruzioni, per la consegna al dipendente. Si precisa che il materiale viene consegnato presso la sede dell'Ente e non al domicilio del dipendente.

Trattandosi di un servizio legato a precise scadenze di legge, l'adesione deve pervenire inderogabilmente entro il 20 gennaio di ciascun anno.

IMBUSTAMENTO CERTIFICAZIONI

Il servizio fornisce le copie imbustate delle Certificazioni Fiscali per la consegna ai soggetti che hanno avuto una liquidazione nel corso dell'anno, ma che non appartengono alla tipologia di Personale Dipendente. Si precisa che il materiale viene consegnato presso la sede dell'Ente e non al domicilio del soggetto.

Trattandosi di un servizio legato a precise scadenze di legge, l'adesione deve pervenire inderogabilmente entro il 20 gennaio di ciascun anno.

MENSILITA' AGGIUNTIVE

Al di fuori delle elaborazioni mensili (fuori dal calendario dei Servizi di Base) è possibile, a seguito di formale richiesta, attivare la procedura stipendi per un'emissione estemporanea di cedolini. L'elaborazione prevede il calcolo delle sole voci variabili (ad esempio il pagamento degli straordinari elettorali, ecc.), trasmesse dall'utente, con i relativi contributi, oneri e imposta fiscale. Tutti i dati relativi alle elaborazioni estemporanee vengono memorizzati per gli adempimenti contabili e fiscali di fine anno.

RISTAMPE

Data la variabilità delle richieste che ciascun Ente potrà effettuare, il CSI-Piemonte valuterà le richieste stesse in funzione della loro complessità e della loro fattibilità. Per ristampa si intende qualsiasi tabulato di servizio riferito a periodi pregressi, quali ad esempio Cedolini, RAI, CUD, bilanci consuntivi e preventivi, denunce annuali, modelli 770, arretrati stipendiali, etc...

ESTRAZIONE/AGGIORNAMENTO MASSIVO DATI

Data la variabilità delle richieste che ciascun Ente potrà effettuare, il CSI-Piemonte valuterà le richieste stesse in funzione della loro complessità e della loro fattibilità.

Per quanto concerne l'aggiornamento massivo dei dati l'ente farà riferimento al calendario allegato (vedere capitolo 'Calendario Stipendi – elaborazioni mensili').

RICALCOLI PER EFFETTO DELLA CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA AZIENDALE

La funzionalità "Ricalcoli" permette di effettuare e liquidare in automatico i ricalcoli contrattuali a seguito di:

- rinnovi contrattuali collettivi/integrativi/aziendali
- variazione di inquadramenti contrattuali con effetto retroattivo
- aspettative retroattive
- modifiche di parametri di voci (ad esempio assegni ad personam)
- variazioni di condizioni economiche/giuridiche del dipendente (es. ricalcolo assegno nucleo familiare).

Tale funzione permette di liquidare in automatico, nel cedolino mensile, il delta di differenza tra il già "calcolato" (importo già consolidato in cedolino storico – progressivo fiscale e previdenziale – base di calcolo del dipendente) e l'effettivo dovuto (a seguito di nuovo reinquadramento economico attribuito al dipendente). Al termine dell'elaborazione del ricalcolo, i risultati possono essere ulteriormente consultati e modificati da parte dell'Ente.

La liquidazione del delta del ricalcolo nel cedolino mensile avviene tramite voce di arretrato in competenza o in ritenuta e comporta la memorizzazione e contabilizzazione del ricalcolo stesso attraverso il contemporaneo aggiornamento, in automatico, delle basi di calcolo del dipendente e delle apposite tabelle di dettaglio del ricalcolo effettuato.

È possibile elaborare un ricalcolo considerando solo i dipendenti di un contratto, di una categoria/livello o di una qualifica.

In caso di successivo nuovo ricalcolo, a seguito di ulteriore reinquadramento economico del dipendente, il sistema è in grado di ricalcolare il nuovo delta tenendo in considerazione quanto già liquidato in precedenti ricalcoli.

L'erogazione manuale da parte dell'Ente di arretrati contrattuali di qualsiasi natura, comporta il mancato aggiornamento delle basi di calcolo del dipendente e la mancata contabilizzazione sul sistema del delta dell'arretrato corrisposto al dipendente.

Ne consegue che in caso di rinnovo contrattuale, derivante da contrattazione CCNL, e di successivo ricalcolo degli arretrati contrattuali, il ricalcolo effettuato in automatico non terrà in considerazione quanto già precedentemente erogato al dipendente determinando un delta errato.

In particolar modo il nuovo delta calcolato sarà comprensivo anche delle differenze economiche già liquidate precedentemente e manualmente dall'Ente.

Si specifica che i contratti integrativi e aziendali non possono essere applicati qualora apportino modifiche o ne deregolamentino i contratti nazionali di base, in particolare per quanto riguarda il trattamento economico fondamentale.

ADDESTRAMENTO

Il Consorzio si rende disponibile, qualora l'Ente lo richiedesse, a fornire specifica prestazione di addestramento all'uso delle applicazioni, presso la sede dell'Ente o presso la sede territoriale del CSI-Piemonte più vicina all'Ente.

Il numero delle giornate richieste saranno concordate con l'Ente, valutando il livello conoscitivo sulla materia delle risorse da formare. L'addestramento verrà effettuato dal CSI-Piemonte con una risorsa esperta di materia.

FUNZIONALITA' SPECIFICHE

Il servizio di base provvede ad applicare gli adeguamenti sulla base della normativa nazionale vigente: eventuali ulteriori funzionalità realizzate a beneficio dell'Ente e richieste a qualsiasi titolo dall'Ente stesso, non direttamente connesse alle disposizioni di legge, sono valutate a parte. Rientrano in tale condizione anche le richieste di applicazioni contrattuali nazionali, con tempistiche differenti da quelle previste a norma di legge.

CONSEGNE SUPPLEMENTARI

Il Servizio consente, su preventiva richiesta dell'Ente, di effettuare ulteriori consegne di tabulati contestualmente a quella standard prevista mensilmente.

GESTIONE DEL PERSONALE – MODULO RISORSE UMANE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il CSI-Piemonte si avvale del sistema “Human Resources Management System“ (HRMS) per la gestione giuridica-organizzativa delle Risorse Umane che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con l’Ente. La caratteristica fondamentale del tool scelto come strumento per l’erogazione del servizio, è la funzionalità “Date Track” che garantisce la visualizzazione e l’aggiornamento coerente dal punto di vista temporale delle informazioni legate ad ogni singolo Dipendente.

HRMS costituisce la banca dati di tutte le Risorse Umane ed è il punto centrale del sistema integrato. Il sistema permette la gestione dei fenomeni giuridici (eventi) che caratterizzano la vita professionale dei Dipendenti e gestisce i processi di assunzione, assegnazione, mobilità, cessazione, nonché le strutture organizzative e lo stato giuridico.

I servizi proposti possono essere di tipo “base” o “aggiuntivi” erogati, a richiesta, per soddisfare esigenze specifiche.

SERVIZI DI BASE

Caratteristiche del servizio

I servizi di base consentono l’immissione “on-line” da parte dell’Ente dei dati relativi alla struttura organizzativa dell’Ente stesso e delle informazioni proprie delle risorse umane correlate. Tutte le informazioni inserite sono immediatamente disponibili per l’elaborazione delle competenze stipendiali gestite con il Servizio di Contabilità Economica del Personale.-

Strutture Organizzative

Unità organizzative

La più vasta unità organizzativa che è necessario impostare per rappresentare l’Ente in esame è definita Business Group ed identifica la Persona Giuridica dell’Ente stesso. Il Business Group corrisponde, nella rappresentazione grafica dell’organigramma, alla casella che occupa il vertice della struttura organizzativa dell’Ente. Al di sotto di questo livello, l’Ente viene scomposto in strutture organizzative che rappresentano le diverse unità operative (amministrative, sanitarie, di staff, ecc) nelle quali vengono assegnati i singoli dipendenti.

È possibile gestire le informazioni relative alle diverse unità organizzative: creazione di nuove strutture, chiusura di strutture esistenti. È inoltre possibile inserire le strutture in gerarchia impostando l’attributo “padre gerarchico” (indicando il nome dell’u.o. “padre” e della sua gerarchia di appartenenza).

Anagrafica delle sedi dell’Ente

L’applicativo permette di gestire le anagrafiche delle sedi, intese come ubicazioni geografiche nelle quali la struttura organizzativa si colloca e nelle quali fisicamente lavorano i singoli Dipendenti.

Ruoli aziendali - MANSIONE

Il concetto di ruolo è declinato tramite l’oggetto denominato “Mansione”.

Nella realtà di un’azienda sanitaria, la Mansione rappresenta la qualifica giuridica, cioè il ruolo primario svolto dalle persone all’interno dell’Ente come conseguenza del contratto d’assunzione. Il

concetto di Mansione può essere parametrizzato per ciascun ente e definito su n livelli d'identificazione, ad esempio come combinazione delle informazioni relative a:

- Ruolo: personale amministrativo, tecnico, sanitario, professionale;
- Categoria contrattuale;
- Profilo Professionale;
- Posizione Funzionale;
- Mansione Operativa.

Per la codifica di queste informazioni nell'ambito delle realtà sanitarie si propone usualmente di utilizzare le stesse voci del sistema Ruoli Regionali S.I.S.

Per completare la descrizione del concetto di ruolo, è altresì possibile mappare le informazioni relative alle posizioni organizzative e agli incarichi (cfr. Servizi Opzionali, par. 4.1).

Sempre con riferimento ai Servizi Opzionali, par. 4.5, è prevista la gestione di qualifiche giuridiche precedenti a quelle sopra descritte, al livello di Stato Matricolare del dipendente.

Organigramma delle unità organizzative e delle posizioni

Le gerarchie delle strutture organizzative rappresentano le linee di riporto fra le strutture stesse all'interno dell'azienda. Viene impostata una gerarchia di riporto primaria che rappresenta l'organigramma aziendale. Inoltre, la gerarchia organizzativa è storica, è quindi possibile conservare a sistema tutte le versioni nonché creare delle versioni con date future al fine di pianificare la riorganizzazione in anticipo.

È disponibile la funzionalità del Diagramma che attraverso un'interfaccia grafica permette di visualizzare, creare e gestire i legami gerarchici ed effettuare cambiamenti sfruttando la funzionalità di drag-and-drop.

Inoltre, se vengono mappate le posizioni organizzative è possibile utilizzare gerarchie di posizione per rappresentare le linee di riporto funzionali all'interno dell'azienda. Anche le gerarchie di posizioni funzionano con la stessa logica delle gerarchie organizzative.

Gestione Centri di Costo

È possibile definire un'anagrafica di Centri di Costo ed associare a ciascuna struttura organizzativa un codice di Centro di Costo (centri di costo organizzativi). Inoltre sull'assegnazione dei dipendenti è possibile associare percentuali differenti di assegnazione a centri di costo (centri di costo gestionale) diversi rispetto a quello della struttura organizzativa.

Informazioni Personali

Le informazioni legate alle persone inserite sull'applicativo sono immediatamente disponibili, laddove necessarie, per l'elaborazione delle competenze stipendiali gestite con il Servizio di Gestione Contabilità del Personale.

Dati anagrafici

L'applicativo permette di inserire ed aggiornare, mantenendo la storia nel tempo, tutte le informazioni anagrafiche per le persone gestite: codice fiscale, cognome, nome, luogo e data di nascita*, indirizzi*, dati dei familiari, titoli di studio*.

Dati Assunzioni e Cessazioni

L'applicativo gestisce i periodi di servizio delle persone inserite, delimitando i periodi di servizio per ciascun dipendente.

Le informazioni delle persone registrate in HRMS vengono storicizzate nel tempo e nel caso di interruzioni di servizio è possibile procedere alla riassunzione recuperando tutte le informazioni anagrafiche valide all'atto della cessazione del periodo di servizio precedente.

* Dati visibili e/o gestibili anche in modalità Self Service

Assegnazioni del dipendente

Nell'applicativo i rapporti delle persone all'interno dell'Ente vengono gestiti attraverso il concetto di Assegnazione, nella quale si definisce:

- la struttura organizzativa nella quale la persona lavora (settore, dipartimento, struttura semplice, struttura complessa, staff, ecc);
- la sede fisica di lavoro (ubicazione) che può coincidere o meno con quella della struttura organizzativa di appartenenza;
- l'eventuale indicazione di Responsabile della Struttura Organizzativa d'appartenenza;
- la qualifica giuridica, ossia il ruolo svolto (mansione);
- l'eventuale posizione organizzativa ricoperta (incarico dirigenziale di comparto – se acquisito servizio opzionale di cui al par. 4.1)
- l'inquadramento economico-contrattuale (definizione del contratto-data di validità-categoria-qualifica);
- le informazioni giuridiche relative al tipo di rapporto (Indeterminato, Determinato, Reddito Assimilato, ecc.) e conseguentemente al tipo di contratto, cioè se personale di Ruolo, oppure se Incaricato o Supplente;
- informazioni giuridiche relative alla modalità di assunzione, all'eventuale regime di part-time, al raggruppamento contabile per area professionale, ecc.

Qualsiasi registrazione effettuata nell'assegnazione HRMS viene storicizzata e, attraverso la funzionalità del "Date Track", l'utente ha sempre on-line la possibilità di:

- aggiornare e correggere le informazioni contenute posizionandosi alla data di validità desiderata (sia nel passato che nel futuro);
- visualizzare le registrazioni effettuate nel tempo, verificando le variazioni temporali dei dati stessi.

Oltre all'assegnazione primaria contrattuale, è possibile definire per ciascun dipendente anche altre assegnazioni, cosiddette secondarie, al fine di registrare la partecipazione del dipendente ad eventuali progetti aziendali, oppure l'assegnazione ad interim di particolari posizioni organizzative.

Carriera Giuridica

L'applicativo consente la gestione del ciclo di vita del personale attraverso le funzioni di assunzione, assegnazione ed eventuale cessazione. È possibile altresì procedere alla registrazione dei diversi eventi giuridici che rappresentano la carriera giuridica del personale dell'Ente e la cui informatizzazione è utile per la predisposizione degli stati di servizio che l'utente può stampare in modo autonomo attraverso l'utilizzo di apposite funzioni predefinite.

Reportistica

Cartelle di visualizzazione

La maggior parte delle finestre dell'applicativo consente di operare sia in modalità di inserimento dati sia in modalità di ricerca (query). In quest'ultimo caso tutti i campi possono essere utilizzati come criteri di ricerca. Altre finestre vengono invece utilizzate esclusivamente per la ricerca delle informazioni ("cartella"). Le Cartelle permettono di visualizzare i dati anagrafici, d'assegnazione, di struttura organizzativa, di posizioni organizzative, nonché altre informazioni legate alle persone.

È possibile personalizzare le visualizzazioni, in sottogruppi di record, salvando i criteri d'estrazione, modificando il layout di visualizzazione (etichette dei campi, dimensione, posizione, ordinamento, ecc.), rendendole pubbliche per essere visibili da tutti gli utenti oppure private per uso personale.

Le visualizzazioni delle Cartelle possono inoltre essere scaricate in file formato excel, per ulteriori elaborazioni.

Report ottenibili da HR con tool WEBI Business Object

A supporto delle funzionalità descritte nei capitoli precedenti, saranno forniti una serie di report predefiniti.

Scheda matricolare: report che riporta dati anagrafici, ultimo inquadramento economico e la storia di eventi giuridici (qualora presenti nel sistema) per ciascuna matricola selezionata.

Certificato con servizi: report dello stato di servizio per singola matricola che riporta dati anagrafici, inquadramento economico e carriera giuridica.

Elenco movimenti assunzioni dimissioni: report che estrae per anno/mese l'elenco degli eventi d'assunzione e cessazione, visualizzando per ciascuna matricola la mansione giuridica e la tipologia di contratto (ruolo/fuori ruolo/reddito assimilato).

Unità organizzative e centri di costo: report che evidenzia per ciascuna unità organizzativa selezionata il codice di centro di costo, la sede ed il diretto padre gerarchico.

Sono inoltre disponibili due report specifici per monitorare l'assegnazione ai centri di costo:

Assegnazioni e Centri di Costo: report che evidenzia tutte le assegnazioni che per un mese specificato dall'utente abbiano associato almeno un centro di costo gestionale

Centri di costo organizzativi e gestionali: report che estrae tutte le variazioni di assegnazione all'unità organizzativa verificatesi in un mese specificato dall'utente, mostrando sia il Centro di costo organizzativo che quello gestionale.

Gestione posizioni organizzative e incarichi

La posizione rappresenta il ruolo specifico di una mansione all'interno di una struttura organizzativa. Ad esempio, la posizione Responsabile Settore Diabetologia costituisce il posizionamento organizzativo per la mansione Direttore Medico Endocrinologia nella struttura organizzativa di Endocrinologia. Le posizioni vengono assegnate alle persone che svolgono quella specifica mansione all'interno della struttura organizzativa e possono essere definite di tipo comune (se attribuite a più persone) oppure di tipo titolare unico.

Nella realtà di un'azienda sanitaria la posizione viene mappata per gestire gli incarichi dirigenziali e di comparto (posizioni organizzative), nonché la possibilità di una loro assegnazione primaria (ossia sulla struttura organizzativa di appartenenza) oppure secondaria (su altra struttura organizzativa di livello gerarchico superiore (esempio: settore e/o dipartimento). Il sistema prevede anche la possibilità di gestire due incarichi contemporanei, ad esempio i casi dei medici primari che risultano avere un'assegnazione giuridica primaria ad una data struttura ed un'assegnazione secondaria ad una struttura di tipo dipartimentale.

Calcolo dell'anzianità di servizio

Tramite un'apposita funzione di calcolo degli eventi giuridici, è possibile elaborare i dati relativi all'anzianità di servizio dei dipendenti. Attraverso un'opportuna parametrizzazione, è possibile distinguere tra:

- Anzianità in Ruolo / Anzianità Fuori Ruolo;
- Anzianità relativa a periodi prestati presso l'Ente / Anzianità relativa a periodi prestati presso Altri enti.

La funzione prevede altresì il calcolo di eventuali periodi di Part-Time.

I dati di anzianità così calcolati possono essere esportati in un formato compatibile con MS Excel.

Prerequisito di questa funzionalità è la disponibilità nel sistema dei dati relativi agli eventi giuridici e la loro coerenza cronologica.

Strutture dati aggiuntive

Il sistema HRMS consente la creazione di nuove strutture dati (S.I.T. - Special Information Type, E.I.T. - Extra information Type) per la gestione di informazioni aggiuntive relative alle risorse presenti in HRMS.

Le informazioni possono essere vincolate a liste di valori o possono essere libere.

Il loro aggiornamento/visualizzazione può essere legato a specifici profili di accesso.

L'attività di creazione di nuove S.I.T., su specifica richiesta dell'Ente, può essere ulteriormente associata al popolamento iniziale della S.I.T. stessa e all'addestramento all'utilizzo.

Sicurezza

Profili utente

L'applicativo è dotato di un sistema di autenticazione per la gestione della sicurezza, che prevede la definizione di:

- responsabilità di accesso (profili utente)
- utenze

La sicurezza è regolata attraverso un Profilo Utente (o Responsabilità) che garantisce un controllo rispetto all'accesso al sistema e alla tipologia di informazioni.

Il Profilo Utente viene assegnato ai dipendenti nel rispetto delle informazioni alle quali possono accedere.

L'accesso alle informazioni può avvenire in chiave di sola visualizzazione e/o aggiornamento e/o cancellazione.

A ciascun utente viene associata una personale chiave d'accesso, con relative credenziali ai sensi della L. 196/03, e vengono attribuite una o più responsabilità, che consentono l'utilizzo e/o la visibilità delle diverse funzioni (anagrafica, assegnazione, cessazione, strutture organizzative, ecc..) per le quali si è stati autorizzati. Diversi utenti possono condividere lo stesso livello d'autorizzazione, cioè le persone di uno stesso ufficio possono essere autorizzate a gestire le stesse funzioni.

I profili standard nell'offerta base sono costruiti secondo criteri che consentono di

- limitare la visibilità dei dati in base alle tipologie di personale (tipo persona HR),
- limitare la visibilità dei dati a particolari rami gerarchici (dipartimenti, settori, ecc.), definendo una gerarchia organizzativa di sicurezza.

La richiesta di definire profili di sicurezza secondo criteri differenti è da considerarsi una personalizzazione (cfr. Moduli aggiuntivi, par. 5.9).

SERVIZI AGGIUNTIVI

Matricolatore - Gestione personalizzata univocità anagrafiche

È disponibile una funzionalità che consente di gestire in modo personalizzato l'immatricolazione del personale, per rispondere a specifiche esigenze di univocità delle anagrafiche.

L'attribuzione della matricola HR-SPI avviene, nel servizio base, in fase di assunzione, e deve essere obbligatoriamente assegnata a ciascun dipendente.

La funzionalità Matricolatore consente la gestione di una seconda matricola, secondo regole che possono essere definite e personalizzate. Il Matricolatore consente ad esempio di attribuire una particolare matricola ad una specifica tipologia di personale, e di averne una gestione personalizzata.

Servizio di analisi organizzativa

A supporto dell'attività di introduzione dello strumento HRMS, CSI-Piemonte offre un servizio di consulenza organizzativa finalizzato a ridisegnare i processi di gestione del personale in modo coerente con l'adozione del nuovo sistema. L'attività può prevedere una rilevazione dei processi attuali e la mappatura dei flussi "as is", il disegno dei processi "to be", la redazione di un manuale dei processi che evidenzia la connessione tra i flussi/attività, le funzionalità del sistema e le responsabilità di gestione delle informazioni.

Possono essere inoltre proposti, in relazione alle peculiari esigenze dell'Ente, interventi mirati all'ottimizzazione di specifici sottoprocessi o finalizzati all'evoluzione organizzativa.

Aggiornamento massivo dei dati

Su richiesta, possono essere effettuate operazioni di aggiornamento massivo di dati per le seguenti tipologie di informazioni:

- progressioni orizzontali;
- progressioni verticali;
- cambi di U.O. (tutte le persone assegnate ad una certa U.O. vengono “spostate” su nuova U.O. dalla data di decorrenza richiesta);
- cambi di capitolo di bilancio (tutte le persone assegnate ad un certo capitolo vengono “spostate” su nuovo capitolo dalla data di decorrenza richiesta);
- eventi giuridici.

Le operazioni previste sono:

- inserimento nell’assegnazione dell’informazione richiesta alla data di decorrenza;
- aggiornamento dell’informazione richiesta anche in tutte le assegnazioni già presenti in HRMS aventi data decorrenza posteriore.
- aggiornamento dell’informazione richiesta nelle assegnazioni secondarie.

Reportistica gestionale aggiuntiva

In aggiunta alla reportistica già disponibile (cfr. Servizi di Base, par. 3.4), possono essere realizzati sulla base delle esigenze dell’Ente estrazioni o report gestionali personalizzati.

Profili di sicurezza personalizzati

Sulla base di specifiche esigenze dell’Ente, possono essere definiti profili di sicurezza personalizzati rispetto a quelli standard illustrati al par. 3.5.

Estrazione dati/aggiornamento massivo di dati

Data la variabilità delle richieste che ciascun Ente potrà effettuare, il CSI-Piemonte valuterà le richieste stesse in funzione della loro complessità e della loro fattibilità.

Addestramento

Il Consorzio si rende disponibile, qualora l’Ente lo richiedesse, a fornire specifica prestazione di addestramento all’uso delle applicazioni, presso la sede dell’Ente o presso la sede territoriale del CSI-Piemonte più vicina all’Ente.

Il numero delle giornate richieste saranno concordate con l’Ente, valutando il livello conoscitivo sulla materia delle risorse da formare. L’addestramento verrà effettuato dal CSI-Piemonte con una risorsa esperta di materia.

Funzionalità specifiche

Il servizio di base provvede ad applicare gli adeguamenti sulla base della normativa nazionale vigente: eventuali ulteriori funzionalità realizzate a beneficio dell’Ente e richieste a qualsiasi titolo dall’Ente stesso, non direttamente connesse alle disposizioni di legge, sono valutate a parte. Rientrano in tale condizione anche le richieste di applicazioni contrattuali nazionali, con tempistiche differenti da quelle previste a norma di legge.

GESTIONE DEL PERSONALE – MODULO RILEVAZIONE ASSENZE **PRESENZE**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio è finalizzato alla gestione della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti del pubblico impiego, è interfacciato con i Sistemi Stipendi e Giuridico, e acquisisce i dati delle timbrature dei dipendenti provenienti da eventuali sistemi pre-esistenti dell'Ente (terminali di rilevazione presenze).

Il servizio consente di gestire contemporaneamente più contratti di lavoro, anche all'interno dello stesso Ente. Sono gestiti i rapporti di lavoro in ruolo e fuori ruolo, tempo determinato e part-time.

Il Servizio garantisce l'aggiornamento necessario a mantenere efficiente il sistema informativo e assicura un'assistenza completa: da quella formativa in fase di avviamento del servizio, alla disponibilità quotidiana di esperti per ogni chiarimento necessario, a specifici incontri di approfondimento presso le varie sedi piemontesi del CSI-Piemonte. Inoltre, il CSI-Piemonte, mantenendo rapporti di tipo informativo con gli Organi Regionali e con i principali Istituti e Ministeri che regolano le normative d'interesse, offre un'informazione aggiornata e già pre-elaborata, facilitandone l'interpretazione.

I servizi proposti possono essere di tipo “base” o “aggiuntivi” eseguiti, a richiesta, per soddisfare esigenze specifiche.

SERVIZIO DI BASE

Caratteristiche del Servizio

La normativa contrattuale è il principale riferimento per applicare le regole di calcolo della prestazione d'orario svolta dal personale; essa è costituita dal “CCNL nazionale”, dalle “Normative nazionali riferite al trattamento della malattia”, da “Ulteriori e specifiche normative nazionali riferite al trattamento di alcuni istituti contrattuali, quali ad esempio lo straordinario” e dalle “Regolamentazione interne dell'Ente”.

Le caratteristiche tecniche del software applicativo sono:

- Architettura: il sistema utilizza un'architettura Client / Server a due livelli ;
- Interfacciabilità: il software è integrato con i prodotti Microsoft Office, con gli altri applicativi del sistema di gestione del personale e con qualsiasi sistema di raccolta timbrature;
- Flessibilità: tutti i moduli si basano su una serie di tabelle, contenenti dati e parametri, che permettono di adattare la configurazione della procedura alle problematiche dell'Ente.
- Interfaccia grafica Windows®: interfaccia utente di tipo grafico in standard GUI (Graphic User Interface).
- Postazioni client: equipaggiati con sistemi operativi Windows 9x/NT Client/Win2000/XP.
- RDMBS: Oracle® 8i e superiori.
- Help on-line per funzioni e/o dati

Per quanto riguarda la gestione dei dati di natura stipendiale derivanti dalla presenza-assenza del personale sono disponibili le seguenti funzionalità:

- individuazione del lavoro straordinario;
- individuazione del lavoro in reperibilità;
- indennità di turno notturno;
- ore lavorate ai fini della indennità di turno;
- indennità di presenza;
- indennità festive intere e ridotte;
- indennità di reperibilità (turni interi - ore maggiorate - ore non maggiorate);
- indennità di guardia medica;
- assenze che comportano riduzione stipendiale (scioperi–aspettative-malattie–astensioni post-partum);
- individuazione dei giorni utili ai fini dell’incentivazione/produttività;
- individuazione degli accessi mensa

Si elencano di seguito alcune delle principali caratteristiche funzionali del sistema:

- per la corretta gestione del personale in Part-Time verticale è prevista la definizione di uno o più calendari personalizzati per ogni dipendente interessato;
- il sistema consente la dettagliata gestione delle assenze e del raggiungimento dei tetti di fruizione dei vari istituti contrattuali.
- il sistema è dotato di una funzione di generazione di reports , totalmente personalizzabili.
- Il servizio rilevazione assenze/presenze è interfacciato con i servizi stipendi e giuridico forniti da CSI-Piemonte.

Amministrazione del sistema

Queste funzioni sono rese disponibili solamente agli operatori “Supervisor”, denominati Master, ed al personale del CSI-Piemonte, per consentire l’impostazione delle funzioni di sistema.

Enti/Operatori

Gestione dati aziendali e dati degli operatori (Password, Abilitazioni, Sblocco da occupato, ecc.).

Gli accessi al programma da parte degli operatori possono essere regolamentati secondo i seguenti criteri:

- Possibilità di definire i diversi profili utente che abbiano:
- differenti accessi alle funzionalità dell’applicativo;
- un numero definito di dipendenti da gestire.
- Tipo di accesso alle singole funzioni del programma (accesso negato, solo consultazioni, possibilità anche di inserimenti/variazioni);
- Dipendenti su cui è ammesso l’accesso (definibile secondo molteplici modalità).

È compito degli utenti Master fornire ai gestori del servizio RAP dell’Ente le informazioni necessarie all’utilizzo del sistema e segnalare al CSI-Piemonte eventuali ulteriori richieste (allo scopo vedere il capitolo ‘Sicurezza’).

Scheda anagrafica

Visualizza diverse pagine-video contenenti i dati anagrafici del dipendente, consentendo:

- l’inserimento di un nuovo dipendente (i dati provengono direttamente dal sistema Stipendi e/o Giuridico nel caso di interfacciamento con questi ultimi);
- la modifica (esclusivamente delle informazioni RAP);
- la storicizzazione dei dati

Ridefinizioni campi anagrafici

Permette di cambiare l’intestazione delle colonne della tabella anagrafica per migliorarne la leggibilità: funzione solo descrittiva.

Descrizione e allineamento dati storici

Permette di descrivere il dato storico che compare con la funzione 'Storia del dipendente' o 'Storia del dato' dalla scheda anagrafica e di allineare i movimenti storici.

Dati liberi e ricostruzione anagrafe

Funzione che consente di modificare la struttura della tabella anagrafica aggiungendo od eliminando informazioni.

Parametrizzazione scarico orologi

Definizione del tracciato del file sequenziale contenente le sole timbrature di presenza/assenza raccolte dagli orologi per consentire l'interfacciamento del programma a qualsiasi sistema di acquisizione delle timbrature.

Scarico timbrature

Operazione di prelievo delle timbrature e acquisizione nel sistema, a partire dal "file" generato dal sistema di raccolta specifico, degli orologi installati presso l'Ente.

Timbrature irregolari

Visualizzazione delle timbrature irregolari (ossia che non sono associate ad alcun Badge) per eventuale rielaborazione al fine di sanare la situazione.

Gestione dei dati dei Dipendenti: raggruppamenti

Giustificativi assenza/presenza

Inserimento/cancellazione giustificativi di assenza/presenza per uno o più dipendenti (in base ai raggruppamenti desiderati).

Inserimento riposi

Inserimento automatico dei riposi nei giorni non lavorati risultanti a fine mese.

Ricerca e Stampa Anomalie

Stampa delle anomalie riscontrate in fase di verifica del cartellino al fine di facilitarne la correzione. I diversi criteri di strutturazione dei report sono definibili direttamente dall'operatore. La funzione permette, in modo puntuale, di avere un elenco completo delle anomalie presenti nei cartellini.

Stampa Cartellino

Stampa (e/o Anteprima) del cartellino mensile (o da data a data nel mese, o anche più mesi consecutivi) con possibilità di "chiusura" del mese per uno o più dipendenti secondo criteri diversi (per servizio/reparto/centro di costo/qualifica/ecc..).

Le informazioni da stampare sul cartellino sono selezionabili mediante apposite funzioni di configurazione.

Elenco presenti/assenti

Stampa del personale assente o presente in un periodo definito.

Elenco assenze individuali

Stampa dettagliata o sintetica delle assenze con la possibilità di utilizzare diversi criteri per la scelta delle tipologie di assenza focalizzandole sul singolo dipendente o su una selezione di dipendenti.

Statistica ministeriale assenze

Stampa statistica del modulo ministeriale sull'assenteismo, comunemente nota come tab. 11 del Conto annuale, in linea con le disposizioni stabilite dalla circolare n.19 del 24 aprile 2007 emanata

dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, divisa per raggruppamenti di assenze e per sesso ed in base alle “qualifiche ministeriali” assegnate ai dipendenti.

Con la funzionalità Generatore Report è altresì possibile ottenere autonomamente i dati utili di supporto alla compilazione del Conto Trimestrale.

Stampa timbrature originali

Stampa delle timbrature direttamente acquisite dagli orologi al netto di eventuali inserimenti/modifiche successivi manuali.

Cartellino interattivo

Gestione globale delle timbrature, dei giustificativi e della pianificazione dell’orario.

Da questa funzione, ossia dall’interno di un cartellino di un dipendente, è possibile:

- visualizzare il consuntivo di ogni giorno (ore rese riconosciute e saldo giornaliero);
- visualizzare le assenze fatte fino a quel momento con i relativi “residui” laddove sono previsti tetti massimi di fruizione;
- visualizzare le anomalie;
- stampare o visualizzare il cartellino mensile secondo diversi criteri;
- richiamare una funzione di aiuto alla comprensione dei risultati (conteggi) esposti nel cartellino.

Attribuzione orari/indennità

Consente di attribuire un particolare orario o indennità di presenza per un periodo che non rientra nella normale gestione descritta in anagrafica.

Scheda riepilogativa

Visualizza i dati riepilogativi di ogni mese relativamente alla “presenza” ed istituti ad essa correlati (straordinario – banca ore - chiamate in reperibilità).

Viene generata dopo la stampa del cartellino definitivo del mese.

Con questa funzione vengono predisposte, per la trasmissione al servizio stipendi, le ore liquidabili desiderate per ogni dipendente (liquidazione straordinario); in questa fase è comunque possibile modificare manualmente le ore, prima di effettuare lo scarico definitivo.

Residui anno precedente

Sono indicate le ore / giorni, in positivo o in negativo, con cui il dipendente ha chiuso l’anno precedente, dando la possibilità di specificare le ore in più che sono solo compensabili con assenza.

Questi dati possono essere generati automaticamente al passaggio di anno oppure inseriti o modificati manualmente.

Profilo assenze individuali

È possibile specificare le competenze annuali di ferie/festività sopprese a livello individuale ridefinendo quanto specificato in anagrafica.

Residui assenze

Contiene i residui ferie dell’anno precedente: il dato è automatico ma esiste la possibilità di intervento manuale.

Calendario individuale

Permette di definire, per un determinato periodo, i giorni lavorativi, non lavorativi e festivi di un singolo dipendente.

Gestione dei dati dei Dipendenti: ambiente

Gestione tabelle

Gestione delle tabelle dei Comuni e dei dati liberi definiti dall'utente (Qualifica, Reparto, Centro di costo, Qualifica Ministeriale, ecc.).

Contratti

Definizione dei vari contratti in uso presso l'ente (Comparto EELL e Sanità - Area dirigenziale medica e non medica) con specificazione delle fasce di maggiorazione economica, la durata del turno di reperibilità, e altri dati.

Calendari

Creazione dei calendari specificanti i giorni lavorativi/non lavorativi (a seconda dei 5-6 gg. lavorativi/settimana) e la data del Santo Patrono. Consente la generazione di qualsiasi calendario con giorni lavorativi arbitrariamente indicati (ad esempio per il Part-Time verticale).

Plus orario

Definizione delle ore di plus orario (inteso come eventuale "Debito Orario Aggiuntivo").

Indennità di Presenza

Definizione delle varie indennità di presenza attribuibili ai dipendenti con possibilità di costruire indennità composte.

Modelli orario

Definizione completa di molteplici modelli di orario giornalieri secondo le seguenti tipologie:

- orari flessibili;
- orari elastici;
- orari liberi;
- orari a turni;

ognuno con vari parametri relativi alle regole da stabilire sia relativamente ai punti di timbratura sia alle eventuali maturazioni delle indennità (di presenza-festive-notturne).

Apposite sezioni dell'orario sono dedicate alla possibilità di stabilire le regole relative a:

- detrazione della pausa mensa;
- maturazione delle eccedenze orarie (tra cui lo straordinario potenzialmente liquidabile).

Profili orario

Definizione di profili indicanti, per ogni giorno della settimana, i possibili orari cui il dipendente si deve attenere. È possibile assegnare in questa sede più orari per ogni giorno della settimana.

Profili assenze

Descrizione delle competenze annuali di ferie/festività soppresse, riposi ed altre.

Causali e giustificativi

Assenze e loro raggruppamento

Definizione di:

- parametri e regole di ogni voce di assenza tra cui i tetti massimi di fruizione stabiliti dal contratto.
- raggruppamenti delle causali di assenza (es. Ferie, Permessi, Aspettative....).

Presenze e loro raggruppamento

Definizione dei parametri e regole delle causali di presenza (Straordinario-Reperibilità.....).

Descrizione dei raggruppamenti delle causali di presenza.

Giustificazioni e loro raggruppamento

Definizione di:

- parametri e regole delle causali di giustificazione (Pausa Mensa, Entrata/uscita fuori orario giustificata);
- raggruppamenti delle causali di giustificazione.

Parametrizzazione cartellino

Possibilità di disegnare la struttura della pagina di stampa del cartellino mensile, con facoltà di scegliere i dati da stampare e la loro disposizione sulla pagina distintamente per le tre sezioni del cartellino:

- l'intestazione;
- il corpo (dettaglio di ciascun giorno del mese);
- il piede o riepilogo.

Passaggio dei dati al sistema di gestione degli Stipendi

Al sistema stipendi possono essere passate le seguenti quantità:

- Sciopero a giorni
- Permesso non retribuito
- Indennità turno
- Lavoro (indennità) domenicale/festivo
- Reperibilità ordinaria ad ore
- Reperibilità festiva ad ore
- Reperibilità festiva a giorni
- Reperibilità ordinaria a giorni
- Straordinario diurno da liquidare
- Straordinario notturno da liquidare
- Straordinario nott / festivo da liquidare
- Straordinario diurno a recupero
- Straordinario notturno a recupero
- Straordinario nott /festivo a recupero
- Banca delle ore
- Giorni/periodi di assenza ai sensi della Legge 133/2008
- Ore Causalizzate (ad esempio le prestazioni aggiuntive)
- Giorni utili per gli Incentivi/Produttività
- Indennità di Presenza
- Accessi mensa
- Ticket Restaurant
- Rimborso Missioni.

Le modalità operative per il passaggio dei dati al sistema di gestione Stipendi sono a carico dell'Ente, e consistono in:

- produzione di un file (su supporto magnetico o su share condiviso all'interno dell'Ente) contenente i movimenti variabili che comprendono le quantità da valorizzare nella procedura stipendi
- immissione del file nel sistema Stipendi, con l'apposita funzione di 'Acquisizione dati dall'esterno'.

Per consentire di effettuare le operazione precedentemente descritte è necessario utilizzare la funzione "Interfaccia paghe" che si articola in:

- Impostazione interfaccia: permette di definire quali sono i dati da scaricare alla procedura paghe (sostanzialmente si tratta degli istituti economici rilevabili dalla rilevazione presenze
-

e quindi: indennità - reperibilità - straordinario - num. pasti mensa) e i codici della procedura paghe associati.

- Parametrizzazione scarico: definizione del tracciato del file sequenziale generato dal programma in output per essere messo a disposizione della procedura paghe
- Gestione scarico straord./reperibilità: utility per forzare i dati dello straordinario e della reperibilità ad uno stato di 'Già scaricato alle paghe' o 'Da scaricare alle paghe' constatata la non automaticità del loro invio in busta paga in quanto necessita apposita deliberazione.
- Scarico paghe: operazione di scarico dati alle paghe ossia di generazione del file sequenziale precedentemente specificato.

Controllo Operatori con Log delle loro operazioni sul sistema

L'obiettivo è quello di consentire ai responsabili la tracciatura delle operazioni effettuate. Questa funzione permette di ricercare e di estrarre su video o su stampa (attraverso una sofisticata scelta parametrica) le operazioni effettuate di cui è stata richiesta la registrazione sulla tabella di log, relative a:

- Operatori interessati
- Funzioni del programma interessate
- Tipi di operazioni interessate (inserimento/modifica/cancellazione)
- Dati che interessa riportare in stampa
- Periodo interessato al controllo.

Generatore di reports

L'operatore può disporre dell'intera base dati e, proprio come in ambito di un servizio Self-Service, può scegliere di volta in volta i dati che gli interessa stampare e le relative modalità di stampa.

Le tipologie di stampa che si riterranno di interesse frequente, una volta definite nella loro struttura saranno memorizzate assegnando loro un nome: in questo modo saranno immediatamente disponibili senza doverle ricostruire ogni volta.

Sono possibili elenchi con o senza totalizzazioni dei dati interessati così come reports con sole totalizzazioni senza righe di dettaglio.

I reports reimpostati all'interno del software sono già disponibili per l'Ente, la richiesta di un eventuale nuovo reports deve essere formulata al Servizio del CSI-Piemonte, e amplierà di volta in volta l'elenco dei reports disponibili. A titolo di esempio, la stampa del cartellino può essere personalizzata e tutti i modelli di layout già esistenti sono disponibili per l'utilizzo.

Addestramento di base

In fase di avviamento è previsto l'addestramento all'uso del sistema il cui piano formativo dovrà essere in concordato con l'Ente in relazione al numero servizi che intende fruire ed al numero di dipendenti da formare.

Gestione Pianificazione Turni

La funzione consente di pianificare i turni del personale, attraverso due possibili approcci, denominati "a ricorrenze" o "ciclico".

L'obiettivo di questa funzione è fornire il supporto all'operatore che, all'interno dell'Ente, ha il compito di definire periodicamente la pianificazione dei turnisti per poi gestirla, fornendogli interattivamente a video gli strumenti richiesti per tale attività.

Le fasi del processo sono:

- impostazione delle tabelle di base: squadre, cicli, turnazioni, etc...
-

- definizione ed esplosione della pianificazione
- controllo e di gestione
- emissione su video e stampa dei tabelloni risultanti relativamente ai periodi interessati.

Gestione Buoni Pasto/Ticket Restaurant

L'obiettivo di questa funzione è di gestire:

- la registrazione dei dati inerenti l'acquisto dei Buoni Pasto/Ticket;
- la tabella delle regole di maturazione dei Buoni in cui sono riportate una serie di condizioni tra cui l'azienda può scegliere affinché maturi il diritto al Buono (es.: rientro pomeridiano per almeno x ore previo stacco di almeno ½ ora dalla sessione mattutina);
- il controllo circa la maturazione del diritto ai Buoni in base a parametri o regole a cui i dipendenti debbano attenersi;
- il passaggio automatico alla procedura stipendi dei Buoni da addebitare al dipendente;
- il costante conteggio del saldo tra buoni acquistati e buoni maturati;
- l'eventuale controllo incrociato automatico con il modulo delle missioni al fine di evitare la maturazione del buono nel giorno in cui il dipendente in missione ha maturato il diritto al rimborso del pasto.

Gestione Trasferte e Missioni

Il modulo per la gestione delle trasferte ha l'obiettivo di consentire la registrazione dei vari tipi di trasferta (per missione, formazione o altro) al fine di calcolare le indennità ed i rimborsi spese che competono al dipendente.

È possibile definire le regole di calcolo delle indennità differenziandole per tipologia di dipendenti e indicando i vincoli di maturazione previsti; è possibile gestire le varie tipologie di rimborso spese ed è inoltre possibile specificare le indennità chilometriche storicizzando le variazioni del prezzo della benzina.

In fase di registrazione, la trasferta di ogni dipendente viene legata ad un particolare mese di caricamento che può corrispondere o meno al mese di competenza della trasferta stessa. La trasferta può essere riferita a qualunque mese di competenza, anche a mesi molto più vecchi della data di caricamento (per es. anni precedenti).

In base alle regole impostate, l'applicativo conteggia automaticamente l'indennità oraria della trasferta e permette di caricare poi le eventuali indennità chilometriche e gli eventuali rimborsi spese.

Le trasferte registrate su uno stesso mese di caricamento possono poi essere stampate e passate automaticamente alla procedura Paghe.

Gestione Statistiche Assenteismo

Il Modulo permette di produrre analisi statistiche, ai fini della determinazione degli indirizzi strategici aziendali, relative all'assenteismo e all'utilizzo della forza lavoro riferita al personale, dando la possibilità di personalizzare le estrazioni in base alle esigenze di ogni utente.

In particolare il Modulo, si appoggia sugli accorpamenti delle causali di assenza dando la possibilità di analizzare distinte tipologie di assenza (malattia, maternità, altre assenze...) raggruppando più causali nella stessa categoria e consente di gestire in modo articolato e flessibile le seguenti situazioni:

- ottemperare alle disposizioni della normativa "Decreto Brunetta – DL 112 del 25 giugno 2008"
 - ottemperare alle disposizioni della Legge 69 del 18 luglio 2009 (trasparenza)
-

- produrre il questionario per la rilevazione dei benefici previsti nelle Pubbliche Amministrazioni per i lavoratori e i familiari di persone disabili in situazione di gravità , attualmente presente nella versione richiesta dalla Funzione Pubblica per la rilevazione 2009
- rilevare i dati utili alla compilazione delle sezioni B – struttura dell’occupazione e sezione C – orario e organizzazione del lavoro - statistica Struttura del Costo del Lavoro (RCL) dell’ISTAT.

Il servizio è attivabile a seguito di specifico avviamento.

Gestione Messaggistica su terminali abilitati

Il modulo consente l'invio di messaggi ai dipendenti attraverso la produzione un file contenente le informazioni da mandare ai terminali per la rilevazione delle presenze, abilitati al sistema.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Estrazione dati/aggiornamento massivo di dati

Data la variabilità delle richieste che ciascun Ente potrà effettuare, il CSI-Piemonte valuterà le richieste stesse in funzione della loro complessità e della loro fattibilità.

Per quanto concerne l’aggiornamento massivo dei dati l’Ente farà riferimento al ‘Calendario Stipendi – elaborazioni mensili’.

Addestramento

Il Consorzio si rende disponibile, qualora l’Ente lo richiedesse, a fornire specifica prestazione di addestramento all’uso delle applicazioni, presso la sede dell’Ente o presso la sede territoriale del CSI-Piemonte più vicina all’Ente.

Il numero delle giornate richieste saranno concordate con l’Ente, valutando il livello conoscitivo sulla materia delle risorse da formare. L’addestramento verrà effettuato dal CSI-Piemonte con una risorsa esperta di materia.

Un eventuale addestramento ‘aggiuntivo’ può essere specificatamente chiesto dall’Ente al CSI-Piemonte, qualora per motivi organizzativi, di competenza, di tempo o di altra necessità, l’Ente stesso non ritenga sufficiente la formazione in fase di avviamento del sistema, effettuata ad un gruppo di referenti che avranno il compito di formare altri dipendenti.

Funzionalità specifiche

Il servizio di base provvede ad applicare gli adeguamenti sulla base della normativa nazionale vigente: eventuali ulteriori funzionalità realizzate a beneficio dell’Ente e richieste a qualsiasi titolo dall’Ente stesso, non direttamente connesse alle disposizioni di legge, sono valutate a parte. Rientrano in tale condizione anche le richieste di applicazioni contrattuali nazionali, con tempistiche differenti da quelle previste a norma di legge.

SERVIZI ACCESSORI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il presente paragrafo descrive le funzionalità e i servizi personalizzati erogati alla Giunta Regionale, nell'ambito dei Servizi per la Gestione del Personale. Tali servizi non sono contemplati nel listino standard.

Elaborati mensili

Mensilmente, nel giorno di chiusura del servizio di elaborazione dei cedolini, vengono prodotti e inviati all'Ente le seguenti estrazioni in formato .csv:

- **Aspettative** → per ciascun codice sub-ente si riportano i codici di assenza con l'indicazione di: matricola, cognome/nome, data di validità, periodo assenza da-a, descrizione, status, data cessazione;
- **Capitoli** → per ciascun codice sub-ente si riportano: codice capitolo e importo
- **Importi minimi** → per ciascun codice sub-ente si riportano le matricole con un importo netto inferiore a 10 € con l'indicazione di: cognome/nome, anno/mese, dati rapporto di lavoro, status, importo;
- **Importi massimi** → per ciascun codice sub-ente si riportano le matricole con un importo netto superiore a 5.000 € con l'indicazione di: cognome/nome, anno/mese, dati rapporto di lavoro, status, importo;

Consegne mensili

La consegna degli elaborati mensili viene effettuata presso due Uffici Regionali distinti:

- Sub-ente 100: Ufficio Posta
- Sub-enti 105-108-110: Ufficio Ragioneria

Consegne CUD

La consegna degli elaborati mensili viene effettuata presso due Uffici Regionali distinti:

- Sub-ente 100: Ufficio Posta
- Sub-enti 105-108-110: Ufficio Ragioneria

Ordinamento stampa CUD

L'ordinamento, rispetto al formato standard, è prodotto in ordine alfabetico senza suddivisione fra attivi e cessati

Gestione personalizzata utenze

E' prevista la gestione di utenze con profili di accesso/visualizzazioni personalizzati

Gestione dell'acquisizione automatica sul Modello 770 dei dati esterni

- Provenienti dalla Procedura Tarantella
- Provenienti dallo Studio Bollati

Scheda matricolare online

La Scheda Matricolare rientra nell'ambito dei Servizi RUPAR ed è disponibile, agli utenti abilitati, attraverso un unico portale pubblico raggiungibile via web. L'applicativo permette, al singolo dipendente, la consultazione della Scheda Matricolare On Line e di avere la lista degli Eventi Giuridici di carriera conseguiti.

Trasferimento automatico indirizzi e-mail

Ai fini della corretta pubblicazione dei cedolini on-line, mensilmente avviene il trasferimento automatico degli indirizzi e-mail del personale dipendente dal repository LDAP della PA all'applicativo HR. Questa funzionalità automatica evita l'aggiornamento manuale dell'informazione su più applicativi.

Trasferimento eventi giuridici

Consente di gestire lo stato matricolare dei dipendenti in caso di trasferimento dal ruolo della Giunta Regionale al ruolo del Consiglio Regionale (o viceversa): la funzionalità trasferisce in automatico verso l'Ente di destinazione gli eventi giuridici relativi al periodo di servizio pregresso prestato nell'Ente di provenienza

Omogenizzazione

L'art. 1 della L. R. n. 64 del 27/05/1980 prevede che per ogni anno di servizio la Regione assicuri ai propri dipendenti un trattamento previdenziale pari a 1/12 dell'80% dell'ultima retribuzione annua lorda presa a base dall'INADEL per il calcolo dell'indennità di fine servizio. La funzionalità consente il calcolo dell'importo spettante, della relativa tassazione e propone tali dati sul cedolino del mese prescelto.

Archivio Pluriennale Retributivo

Il servizio offerto consente, sulla base di ogni elaborazione riguardante la gestione della contabilità del personale dipendente, ad immettere mensilmente nell'archivio retributivo tutti gli importi delle retribuzioni.

L'archivio retributivo è di tipo storico e prevede il mantenimento dei dati nell'arco di cinque anni antecedenti a quello corrente.

Il servizio consente l'interrogazione dell'archivio tramite utilizzo di *personal computer*.

Servizio decentramento timbrature

Il servizio di visualizzazione delle timbrature tramite Web mette a disposizione:

- procedure informatiche per l'acquisizione giornaliera delle timbrature effettuate tramite *smart card*, con aggiornamento degli archivi;
- procedure informatiche *Web Intranet* per la visualizzazione dei dati di presenza da parte dei dipendenti;

Budget straordinario

Il servizio permette la gestione personalizzata dei "tetti degli straordinari" e il controllo del "liquidato" su base mensile e su base annua.

Anticipi economici

Il servizio offerto acquisisce in automatico gli importi degli anticipi economici erogati ai dipendenti, Dirigenti e Direttori per i quali saranno conteggiate e liquidate le trasferte sul cedolino. Tali importi sono utilizzati per la determinazione del saldo da liquidare.

Aggiornamento costante degli applicativi fruitori

Nell'ottica di aggiornare automaticamente in tutti gli applicativi le informazioni condivise, evitando inefficienze e duplicazioni a carico degli utenti, sono previste un insieme di attività che garantiscono il costante allineamento dei sistemi che erogano i servizi alle Funzioni Regionali interessate.

CATALOGO SERVIZI

5- Servizio di Gestione di Rete

INDICE

SERVIZI A CATALOGO	3
GESTIONE SERVIZI DI RETE.....	3
SERVIZI DI RETE VERSO RETE REGIONE PIEMONTE E SISTEMA PIEMONTE	3
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	3
<i>UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO</i>	10
<i>MODALITÀ DI ACCESSO E DISPONIBILITÀ AI SERVIZI DI RETE</i>	10
SERVIZI DI RETE ESCLUSIVI VERSO RETE REGIONE PIEMONTE.....	10
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	10
<i>UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO</i>	12
<i>MODALITÀ DI ACCESSO E DISPONIBILITÀ AI SERVIZI DI RETE</i>	12

SERVIZI A CATALOGO

GESTIONE SERVIZI DI RETE

I servizi descritti riguardano i seguenti elementi :

Servizi di Rete verso Regione Piemonte e Sistema Piemonte

- Servizi di Rete : Accesso always-on (XDSL e Fibra Ottica) Sistema Piemonte e Regione Piemonte
- Servizi di Rete : Accesso commutato Dial-Up
- Servizi di Rete : Accesso ad Internet
- Servizi di Rete : Accesso Internet bi-direzionale Satellitare
- Servizi di Rete : Centro Tecnico di Gestione Wi-PIE (CTG)
- Servizi di Rete : Servizi per la CA
- Servizi di Rete : Accesso VPN IPSEC

Servizi di Rete esclusivi verso Regione Piemonte

- Servizi di Rete : Servizio Layer3 sedi regionali
- Servizi di Rete : Servizio Wi-Fi dipendenti regionali e ospiti
- Servizi di Rete : Servizio di Sicurezza perimetrale
- Servizi di Rete : Server Farm Risorse di Rete - utilizzo delle infrastrutture di rete LAN necessarie all'accesso alle applicazioni regionali presenti in Server Farm

SERVIZI DI RETE VERSO RETE REGIONE PIEMONTE E SISTEMA PIEMONTE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il programma Wi-Pie

Il programma regionale denominato "WI-PIE" (WWW.WI-PIE.ORG) risponde alla precisa esigenza di rendere disponibili soluzioni d'accesso a larga banda su tutto il territorio regionale.

La rete Rupar si basa su un'infrastruttura in fibra ottica denominata Backbone Wi-Pie.

Il progetto "Infrastruttura di Backbone" ha come obiettivo la realizzazione di una dorsale multiservizio articolata su più punti del territorio piemontese, quali i capoluoghi di provincia, le principali città, i poli industriali e, in generale, aree ad elevata concentrazione d'utenza.

La figura seguente illustra l'architettura logica del backbone WI-PIE.

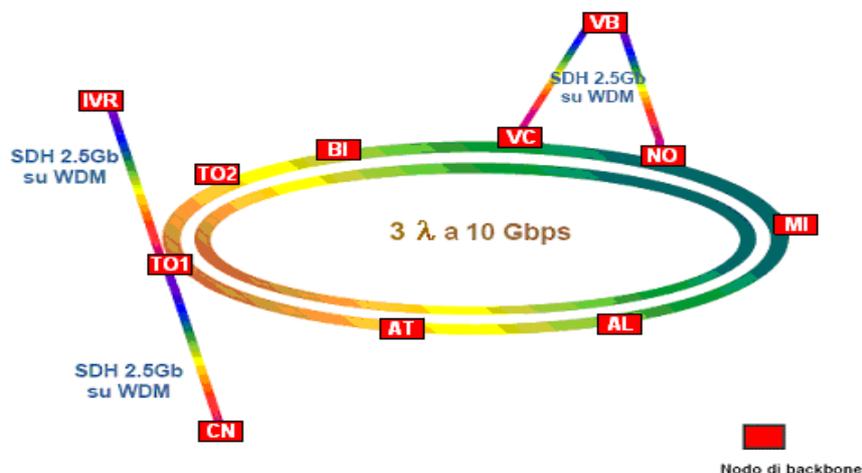


Figura 1 Schema logico backbone DWDM Regione Piemonte

Il backbone permette di erogare servizi di connettività a privati (attraverso TOP-IX), mondo accademico e della ricerca e PA locale.

Ad ogni nodo DWDM (nodo del backbone WI-PIE) è interconnesso un apparato MPLS (Multi Protocol Label Switching) definito “*nodo PA*” che ha funzione di raccolta dei collegamenti provinciali xDSL e fibra ottica.

Il Backbone è gestito dal CSI-Piemonte in qualità di *Centro Tecnico di Gestione della RUPAR*, come da delibera della Regione Piemonte (D.G.R. n. 132-20111 del 16/06/1997).

Architettura della Rupar

L’architettura della rete Rupar è basata sulla tecnologia MPLS e consente la realizzazione di un numero adeguato di VPN (*Virtual Private Network*), capace di garantire un’equa gestione della banda tra i diversi Enti afferenti. Nell’ambito di ciascuna VPN definita, sono previste determinate classi di servizio IP (sia per i dati che per applicazioni multimediali e interattive).

La rete è costituita da un insieme di apparati MPLS provinciali e da un Centro Servizi (c/o CSI-Piemonte a Torino) per il controllo, la gestione e la sicurezza dell’intera rete; in particolare:

- Il Centro Servizi possiede:
 - funzioni MPLS (P e PE);
 - funzioni di sicurezza (firewall) *intra-VPN* MPLS e per accesso ad Internet;
 - funzioni di terminazione tunnel SSL e IPSEC;
 - sistema per la Gestione della Sicurezza.
- I nodi provinciali sono costituiti esclusivamente da apparati per la realizzazione della rete MPLS (con funzionalità di nodo P e PE).

I nodi PA si dovranno interfacciare con gli apparati degli operatori su cui saranno attestati i circuiti di raccolta.

La figura seguente illustra uno schema di massima dell’architettura della RUPAR Piemonte.

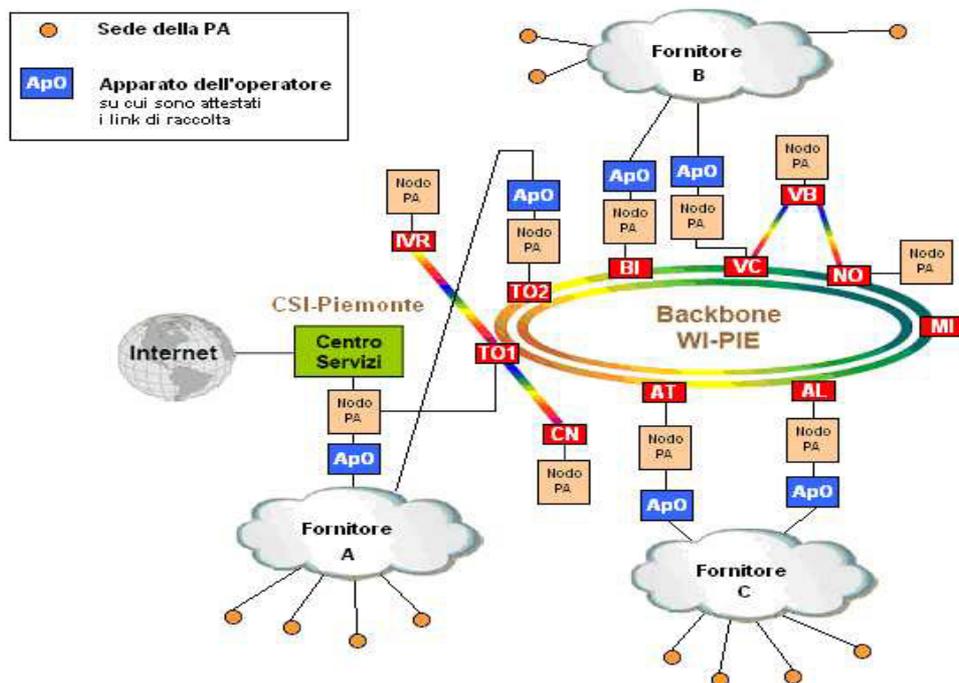


Figura 2 Schema dell'architettura della rete Rugar

Come indicato in figura il sito di MI (Milano) non è utilizzato per la rete Rugar.

Servizio di accesso alla rugar : rete xdsl e fibra ottica

Il servizio comprende tutti i collegamenti geografici (xDSL e/o in fibra ottica) riferiti alle sedi regionali e alle sedi afferenti al Sistema Piemonte.

I collegamenti indicati sono riferiti alle ottimizzazioni (upgrade, link di back-up, ecc..) in atto e in realizzazione.

Servizio di accesso alla rugar: connettività dial-up

Il servizio ha l'obiettivo di fornire accesso alla RUPAR mediante connettività commutata Dial-Up.

Il servizio si compone di :

- Accesso dial-up FLAT mediante Numero verde FLAT "800-999007"

Il servizio fa riferimento agli accessi di utenti Sistema Piemonte (indicati dalla Regione Piemonte) che utilizzano Router ISDN

- Accesso dial-up commutato con Numero ripartito (Tariffa Urbana) "848-582006"

Il servizio fa riferimento agli accessi di utenti Sistema Piemonte (indicati dalla Regione Piemonte) che utilizzano modem analogici o Router ISDN

Servizio di accesso alla rugar: connettività internet

Il servizio consiste nella fornitura di infrastrutture, tecnologie e competenze per garantire la connettività a Internet dalle Sedi Regionali e di Sistema Piemonte e la disponibilità dei servizi di base del mondo Internet.

Si tratta di definire la migliore configurazione di oggetti di hardware, software e banda di comunicazione (e la relativa manutenzione) in grado di soddisfare le necessità degli utilizzatori, garantendo i livelli di scalabilità opportuni e le protezioni più accurate.

Servizio di accesso alla rupar: connettività satellitare

Il servizio ha l'obiettivo di fornire accesso ad Internet ai rifugi montani ed eventualmente ad altre strutture collocate in posizioni geografiche "estreme" ed oggetto di specifici progetti condotti dall'Amministrazione regionale

Il servizio di connessione satellitare verrà garantito esclusivamente agli Enti non altrimenti raggiungibili da soluzioni xDSL e/o Wireless..

La Banda Totale di Accesso sarà modulata sulla effettiva necessità delle stazioni satellitari in funzione della loro stagionalità d'uso (es. i rifugi montani), secondo quanto indicato nella tabella di seguito riportata:

Periodo	Banda Downlink	Banda Uplink	Numero indicativo di stazioni che utilizzeranno il servizio (mantenute accese)
Gennaio 2010-Aprile 2010	1Mbps	1Mbps	Da 40 a 55 stazioni
Maggio 2010-Settembre 2010	2Mbps	2Mbps	Da 70 a 85 stazioni
Ottobre 2010-Dicembre 2010	1Mbps	1Mbps	Da 40 a 55 stazioni
Gennaio 2011-Aprile 2011	1Mbps	1Mbps	Da 40 a 55 stazioni.
Maggio 2011-Giugno 2011	1Mbps	1Mbps	Circa 50

Centro tecnico di gestione della rete wi-pie (ctg wi-pie)

Al fine di garantire il servizio di gestione operativa del backbone Wi-Pie e della rete RUPAR il CSI-Piemonte ha costituito il CTG Wi-PIE (Centro Tecnico di Gestione della rete Wi-PIE), con responsabilità di garantire la gestione, il monitoraggio, l'assistenza alla rete, in tutte le sue componenti.

Nel dettaglio il CTG si compone dei seguenti servizi:

Noc bbone wi-pie e rupar

Network Operating Centre - NOC - ha la responsabilità di garantire la gestione, il monitoraggio e l'assistenza alla rete, indipendentemente dal numero e dalla tipologia dei link WAN attivi.

Il perimetro del servizio erogato comprende:

- Le componenti del Backbone Wi-Pie (apparati DWDM, apparati MPLS, apparati di concentrazione delle MAN e Linea3) comprensivo della manutenzione
- oltre 900 linee dati Larga Banda Wi-PIE, fra Sedi di Regione Piemonte e Sistema Piemonte (apparati di rete switch e/o router inclusi)
- oltre 90 stazioni satellitari (manutenzione apparati)
- Servizio Internet

- Servizio Internet Satellitare

Sull'anello di backbone è previsto un servizio di manutenzione, assistenza e monitoraggio operativo degli apparati di rete con modalità H24/365.

Il CSI-Piemonte ha attrezzato un sistema di monitoraggio in grado di rilevare gli allarmi e le anomalie degli apparati, garantendo un rapido intervento di ripristino.

Per quanto concerne il Bbone Wi-Pie l'attività sistemistica prevista per gli apparati prevede la gestione delle configurazioni, delle variazioni e del *troubleshooting* in orario lavorativo.

In particolare, gli ambiti tecnologici di applicazione di tale servizio per i nodi di backbone sono:

- DWDM
- SDH
- Gigabit Ethernet
- RPR
- VLAN
- QoS
- MPLS
- Protocolli di Routing
- Sicurezza

Provisioning RUPAR

Si tratta del governo tecnologico e di processo di tutte le reti degli Enti sul backbone WI-PIE

L'attività include il supporto sulle problematiche di accesso alla rete a larga banda, l'analisi del servizio di accesso satellitare e il supporto all'integrazione con le reti degli Enti.

Le attività oggetto del servizio riguardano :

- Il provisioning delle linee dati WAN di accesso alla RUPAR richieste dagli Enti della PA piemontese ;
- la definizione della architettura di linee ed apparati e la loro configurazione;
- la gestione del piano di indirizzamento ed aggiornamento a fronte di cambiamenti;
- la garanzia del corretto fluire delle informazioni sullo stato della rete con i referenti del Cliente, in particolar modo in caso di malfunzionamento e conseguente ripristino.

Licenza da Operatore di Telecomunicazioni

Per poter illuminare la fibra costituente il backbone, posata spenta dagli operatori, è necessario acquisire la licenza da operatori di telecomunicazioni presso il Ministero delle Comunicazioni. Tale licenza deve essere rinnovata ogni anno. L'acquisto di tale licenza è indispensabile per la gestione del progetto WI-PIE.

Gestione della sicurezza del Centro

Il CSI-Piemonte ha in carico la gestione della sicurezza relativamente ai servizi ricevuti in outsourcing dalla Giunta Regionale del Piemonte.

Ai fini della gestione della Sicurezza dei dati e dei servizi applicativi dell'Ente risultano rilevanti le seguenti tecnologie (presenti presso la sede CSI-Piemonte di C.so Unione Sovietica, 216):

- due firewall mod. Juniper ISG-1000, in alta affidabilità, di garanzia verso gli accessi provenienti dalla rete Internet;
- due firewall mod. Juniper ISG-2000, in alta affidabilità, a protezione dei dati dell'Ente presenti in server farm;

Piattaforma di “Self-Service-Provisioning”

A livello di piattaforme di servizio, è stata implementata una piattaforma di “*self-service provisioning*” (uno degli elementi che caratterizzano il funzionamento delle reti di nuova generazione) che consentirà agli utenti della Pubblica Amministrazione piemontese, in possesso di credenziali IRIDE, di autoabilitarsi alla fruizione di servizi di tipo infrastrutturale. In prima battuta i servizi resi disponibili con questo meccanismo saranno:

- **Roaming wi-fi**, ovvero la possibilità di accedere con le proprie credenziali ad una qualsiasi area wireless (hot-spot) agganciata alla rete RUPAR.

- **Servizi di audio-video comunicazione basati su SIP.**

L'abilitazione all'utilizzo di questo servizio degli utenti RUPAR determinerà la creazione di una community, nell'ambito della quale tutti gli i dipendenti della Pubblica Amministrazione piemontese potranno comunicare (audio/video), utilizzando agent software basati sullo standard SIP (Session Initiation Protocol) e non su soluzioni proprietarie.

A tal proposito, si sottolinea che esistono diversi agenti software standard (molti disponibili gratuitamente, ad esempio Xlite, SJPhone, etc.) e che la scelta potrà essere completata dall'utente finale sulla base del proprio livello di gradimento e confidenza con ciascuna delle soluzioni disponibili.

L'adozione dello standard SIP garantisce un percorso evolutivo di lunga prospettiva, che non passa solo attraverso il trasporto su IP della voce ma che risulta, invece, costruito sulla capacità di integrare in modo agevole servizi innovativi a valore aggiunto.

Tali elementi, di flessibilità e apertura, sono ulteriormente rafforzati dalle scelte tecnologiche realizzate a livello di piattaforma, che sarà basata su una soluzione di tipo open source, che garantisce un'implementazione perfettamente aderente allo standard e totale apertura verso applicazioni basate su SIP, anche quando queste sono sviluppate da terze parti.

Le scelte adottate (standard e open source in particolare) consentono di disporre di una piattaforma aperta e riusabile.

- **Accesso VPN SSL , da Internet, ai servizi erogati dal CSI Piemonte.**

Il servizio VPN SSL permette l'accesso sicuro (SSL) ai servizi sulla rete privata presso il CSI Piemonte o sulla RUPAR, utilizzando come infrastruttura di trasporto la rete pubblica Internet direttamente dal proprio PC senza necessità di infrastrutture presso la sede cliente (come nel caso della tecnologia IPSEC).

Il servizio di accesso via VPN SSL ai servizi CSI è disponibile già da alcuni anni e consente, di fatto, ad utenti della PA piemontese, ottenuto un set di credenziali ed una specifica autorizzazione all'utilizzo del servizio, di accedere ai servizi applicativi richiesti.

La necessità di gestire il provisioning e la profilazione utente per utente hanno ridotto sensibilmente l'appetibilità del servizio.

Grazie alla piattaforma di self-service provisioning l'utente RUPAR potrà abilitarsi autonomamente e fruire in modo rapido del servizio.

L'abilitazione all'utilizzo di questo servizio avviene direttamente dal portale dei servizi di rete. ***Questa modalità di Accesso sarà utilizzata per il Telelavoro dei dipendenti regionali***

La semplificazione del processo di provisioning, in particolare, per quanto riguarda l'accesso VPN, consentirà agli utenti RUPAR di utilizzare una qualsiasi soluzione di accesso ad Internet (fornita da un qualsiasi operatore di mercato) per accedere ai servizi erogati dal CSI Piemonte.

Questo garantirà la possibilità di implementare meccanismi di mobilità (secondo logiche di possibilità di accesso "ubiquo" ai propri servizi ed alle proprie risorse) e valorizzerà in modo diretto l'aumento della disponibilità d'accesso ad Internet sul territorio regionale.

Tale condizione avrà un impatto particolarmente significativo, soprattutto sul fronte di quegli utenti (in particolare piccoli Comuni, scuole, etc.) che, allo stato attuale, utilizzano (nella maggior parte dei casi) soluzioni d'accesso alla RUPAR di tipo dial-up che presentano limiti tecnologici intrinseci e devono essere migrati verso soluzioni always-on.

Piattaforma di interconnessione SIP

Il CSI-Piemonte ha implementato il nodo di interconnessione SIP per la PA basata sul prodotto open source "Openser". La scelta è ricaduta sulla piattaforma Openser in quanto ritenuta matura, affidabile e già utilizzata nell'infrastruttura di interconnessione tra enti. L'infrastruttura di interconnessione ha il compito di:

- Permettere l'interconnessione VoIP SIP tra i diversi sistemi telefonici degli enti della PA
- Permettere il trasporto di chiamate tra enti utilizzando il protocollo SIP
- Garantire l'affidabilità del sistema e fornire meccanismi di ridondanza e affidabilità con eventuale trabocco sulla rete telefonica classica in caso di sip-fault.

L'interconnessione con i sistemi telefonici esistenti degli enti che aderiranno al progetto viene realizzata interfacciando il PBX di ciascun ente con l'architettura SIP. L'instradamento delle chiamate SIP provenienti o dirette verso i gateway avviene sulla base dei prefissi telefonici dell'ente ed è realizzato da un proxysip distinto (proxysipGTW) su cui sono configurate le regole di instradamento. Quest'ultimo colloquia con i due proxysip dedicati al servizio "skype-like" al fine di realizzare la convergenza tra i due ambienti e permettere le chiamate tra client e interni telefonici degli enti. Nella soluzione definitiva, il proxysip che realizza l'interconnessione è ridonato ed è previsto l'utilizzo di meccanismi di load balancing a livello DNS con la configurazione di record SRV opportuni per il bilanciamento.

Gestione Infrastruttura CA

Il servizio si basa sulla gestione dell'infrastruttura centrale tecnico organizzativa relativa alla CA Sistema Piemonte e utenti Regionali.

Il Servizio di Certification Authority per Firma Elettronica Qualificata fornisce contratti di gestione con i fornitori esterni, comprensivi di manutenzioni hardware e software e manutenzione dello strato applicativo middleware per la Firma Elettronica .

VPN IPSEC

Il servizio VPN IPSEC prevede un collegamento LAN-to-LAN tra il Cliente e il CSI, che rende sicuro l'accesso a un insieme predefinito di servizi erogati dal CSI e disponibili sulla rete privata RUPAR..

Il servizio è disponibile in due modalità, che differiscono sostanzialmente nelle funzioni realizzative e gestionali:

- **Modalità gestita:** in questo caso l'apparato che costituisce il terminatore presso il Cliente è fornito, configurato e gestito dal CSI Piemonte. La valorizzazione economica del servizio è costituita da un valore di Listino composto da : manutenzione e licenze apparato, costo di gestione e quota di ammortamento dell'apparato .
- **Modalità non gestita:** l'apparato che costituisce il terminatore presso il Cliente non è fornito, né configurato, né gestito dal CSI (è di proprietà del Cliente). La valorizzazione economica del servizio è costituita dalle attività professionali per la configurazione/gestione del servizio

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutti i dipendenti regionali e gli utenti di Sistema Piemonte

MODALITÀ DI ACCESSO E DISPONIBILITÀ AI SERVIZI DI RETE

L'orario di gestione dei servizi è articolato come indicato nella seguente tabella.

SERVIZIO	LUNEDÌ - VENERDÌ
Centro Tecnico di Gestione (CTG) Wi-PIE (*)	08.30 – 18.30

(*) ad eccezione dell'Assistenza Operativa (NOC) che svolge il servizio di monitoraggio H24.

SERVIZI DI RETE ESCLUSIVI VERSO RETE REGIONE PIEMONTE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio di Gestione della Rete di Regione Piemonte si articola nella gestione della rete locale (LAN) e nella gestione della rete geografica (WAN) relativamente alle sedi della Regione Piemonte.

Una LAN è costituita da diversi *device* di rete interconnessi da un segmento fisico comune ovvero da numerosi segmenti connessi tra loro. La superficie geografica di una LAN è solitamente limitata ad un singolo edificio o ad una porzione di esso.

Una WAN è una rete che copre un'area geografica più ampia rispetto ad un singolo edificio o ad una singola area metropolitana.

La gestione della rete LAN è affidata al CSI-Piemonte *esclusivamente per le sedi metropolitane oggetto del Progetto Layer 3*. La LAN delle sedi non metropolitane ma distribuite sul territorio regionale è invece gestita da Telecom Italia, che è gestore anche dei servizio di fonia e cablaggio su tutte le sedi regionali.

Gestione e manutenzione rete lan (layer 3) sedi regionali .

Il servizio consiste nell'erogazione del servizio di comunicazione dati all'interno di comprensori in area locale (LAN) di ogni sito del Cliente. Le componenti base del servizio erogate da fornitori

specializzati di apparati o fornitori di cablaggi sono integrate da CSI a costituire la “rete” locale del Cliente.

Operativamente si tratta di identificare, in modo tempestivo, eventuali problemi che sorgono sulle varie componenti al fine di adottare azioni risolutive adeguate.

In particolare, le attività oggetto del servizio riguardano:

- la configurazione, la supervisione, gestione e manutenzione degli apparati di rete (*switch, router, permutatori...*);
- la compartimentazione di LAN (VLAN), la virtualizzazione IP;
- la configurazione e gestione degli apparati per la sicurezza;
- la gestione del piano di indirizzamento ed aggiornamento a fronte di cambiamenti e la tenuta aggiornata delle mappe fisiche dei cablaggi;
- la supervisione ed il monitoraggio della rete, tramite un Centro di Controllo (NCC o NOC) ed utilizzando strumenti di *network management*;
- l'intervento di coordinamento per il ripristino del corretto livello di servizio in caso di malfunzionamento, gestendo i rapporti con i vari fornitori;
- la garanzia del corretto fluire delle informazioni sullo stato della rete con i referenti del Cliente, in particolar modo in caso di malfunzionamento e conseguente ripristino.

Con l'introduzione del progetto L3 Telecom Italia continuerà e fornire il servizio di gestione e manutenzione di tutti gli apparati di rete soltanto per le rimanenti sedi non interessate (sostanzialmente le sedi al di fuori del territorio metropolitano torinese); CSI Piemonte, tramite il servizio CUC ed il contributo dei gruppi specialistici, garantirà il supporto in fase di diagnosi e la gestione del contatto verso il fornitore di Regione Piemonte. In assenza di riscontro da parte del fornitore entro il secondo giorno lavorativo si impegna ad avvisare il Settore Sistemi Informativi ed Informatica, provvedendo a gestire l'opportuna escalation.

Il servizio da parte del CSI Piemonte verrà erogato fino all'avvenuta migrazione delle reti LAN delle sedi regionali e del sistema telefonico regionale secondo quanto previsto dalla Gara 22/09 “Servizio di fonia in modalità VoIP e di gestione delle infrastrutture di rete per le sedi della Regione Piemonte”.

Servizio wi-fi sedi regionali

L'introduzione del progetto “*Wi-Fi*” ha portato l'introduzione della copertura wireless all'interno delle sedi metropolitane di Regione Piemonte. Tale servizio è reso disponibile per i dipendenti al fine di garantire ed assicurare la mobilità tra le sedi.

In seguito alla messa in sicurezza di ogni singola sede dotata di infrastruttura wireless e' reso disponibile anche il servizio “*Wi-Fi ospiti*”.

Il servizio prevede di:

- Estendere l'infrastruttura di rete logia Wi-Fi locale delle sedi tramite definizione di VLAN “*ad-hoc*” per accesso ad utenti “*ospiti*”.
- Garantire la massima fruibilità del servizio semplificando il più possibile la procedura di accesso al servizio e quindi le attività di configurazione sui PC degli utenti.
- Fornire un sistema di autenticazione per limitare l'accesso al servizio esclusivamente ad utenti autorizzati.

- Garantire i requisiti di sicurezza previsti dalle normative nell'ambito dell'accesso Internet pubblico in termini di tracciamento del traffico e dell'identificazione dell'utente.
- Gestire un flusso organizzativo CSI/Regione Piemonte per la gestione delle autorizzazioni all'accesso wireless.

Servizio di sicurezza perimetrale sedi regionali

L'introduzione degli apparati di sicurezza (firewall) si è resa necessaria per operare una separazione tra la rete delle singole sedi della Regione Piemonte e gli altri enti collegati alla RUPAR.

Il servizio prevede :

- manutenzione hardware degli apparati presso le sedi regionali .
- gestione ed assistenza per le problematiche di sicurezza;
- supporto tecnico nella gestione di traslochi;
- analisi esigenze e definizione VLAN;
- monitoraggio dei log.

Infrastruttura di rete per la server farm regionale

Si tratta del servizio di gestione e manutenzione dell' infrastruttura di rete LAN del CED di C.so Unione Sovietica 216, necessarie all'accesso alle applicazioni Regionali presenti in Server Farm.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutti i dipendenti regionali.

MODALITÀ DI ACCESSO E DISPONIBILITÀ AI SERVIZI DI RETE

L'orario di gestione dei servizi è articolato come indicato nella seguente tabella.

SERVIZIO	LUNEDÌ - VENERDÌ
Centro Tecnico di Gestione (CTG)	08.30 – 18.30

CATALOGO SERVIZI

6- Servizio di Manutenzione Applicativi



INDICE

SERVIZI A CATALOGO	3
SERVIZIO DI MANUTENZIONE APPLICATIVI.....	3
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	3
<i>UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO</i>	8
<i>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</i>	8
<i>PERIMETRO DEL SERVIZIO</i>	9
<i>DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO</i>	9
<i>RUOLI E RESPONSABILITÀ</i>	9
<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	11

SERVIZI A CATALOGO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE APPLICATIVI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi di **manutenzione applicativi** rappresentano tutte quelle attività di correzione, modifica o integrazione ai sistemi di produzione esistenti.

In particolare i servizi di manutenzione oggetto del presente allegato sono costituiti da:

Manutenzione ordinaria sugli applicativi

Le principali attività in cui il servizio si articola sono le seguenti:

- interventi di diagnostica e modifica occorrenti per ripristinare le funzionalità dei moduli della procedura secondo le modalità previste all'atto del rilascio;
- rimozione/eliminazione di errori e/o imperfezioni funzionali esistenti nel codice e/o nella logica di uno o più moduli della procedura;
- allineamento della procedura a nuove *minor release* (da A.x a A.y) del *software* di base e d'ambiente;
- manutenzione tecnico-operativa: si intendono quegli interventi software e hardware atti a garantire il mantenimento nel tempo delle soluzioni software che sono finalizzati a rispondere ai soli criteri di ottimizzazione architeturale e tecnologica, in questa accezione non sono invece compresi tutti gli interventi dettati dal mercato stesso (es. passaggio di *major release* di Oracle o Windows, dismissione di piattaforme tecnologiche, ecc);
- manutenzione perfetta: verifica che l'applicazione funzioni al meglio delle proprie prestazioni, ad esempio attraverso piccoli interventi riguardanti il *tuning*, il miglioramento dello *storage space*, il miglioramento dell'interazione uomo-macchina, la revisione degli schemi delle basi dati, l'ottimizzazione del codice.

Gli interventi di manutenzione adeguativa di tipo tecnico-operativa e perfetta, nei limiti indicati precedentemente, che non incrementano il valore dell'applicazione, saranno assimilati ad interventi di manutenzione ordinaria, pianificati a cura del CSI-Piemonte ed effettuati a titolo non oneroso per il Cliente.

Il servizio di **Manutenzione ordinaria**, per la **componente correttiva**, ha sostanzialmente lo scopo di risolvere eventuali anomalie e i malfunzionamenti presenti nelle applicazioni rilasciate.

L'attività di responsabilità del CSI-Piemonte, per quanto riguarda la manutenzione correttiva sono

- ricezione della richiesta e presa in carico del problema: le richieste di manutenzione correttiva relative alle procedure/applicativi vengono effettuate dai Responsabili regionali del servizio e/o dal referente SIRE, telefonicamente o tramite *e-mail*, al CUC; vengono registrate e trattate dai Gruppi del CSI-Piemonte funzionalmente competenti;
 - analisi dell'errore, definizione della risoluzione, stima del tempo di risoluzione, pianificazione dell'intervento in funzione del livello di severità;
 - attuazione dell'intervento;
 - documentazione dell'errore e della correzione;
-

- integrazione e *testing*;
- rilascio in produzione dell'applicazione corretta senza oneri aggiuntivi o accessori per installazione delle nuove versioni;
- *training* e informativa verso gli utenti sulla soluzione del problema;
- chiusura dell'intervento con comunicazione tramite e-mail al richiedente e/o al Referente Sire. Trascorsi 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, in assenza di osservazioni, l'intervento è da considerarsi accettato;
- coordinamento e *reporting*.

L attività inerenti la manutenzione correttiva che rimangono di responsabilità della Regione Piemonte sono:

- segnalazione dell'anomalia o del malfunzionamento dell'applicativo al CUC, o al gruppo specialistico, per gli applicativi riferiti al SISR, indicato al paragrafo 0 Modalità di accesso al Servizio;
- accettazione soluzione implementata in maniera esplicita o per silenzio assenso.

Evoluzione delle piattaforme infrastrutturali

Si intende la manutenzione correttiva, adeguativa (ad esempio in funzione di cambiamenti delle tecnologie abilitanti) ed evolutiva di base delle componenti trasversali di carattere infrastrutturale. Di particolare rilevanza le attività di manutenzione adeguativa relative alle piattaforme infrastrutturali delle componenti open source, indispensabili per garantire il corretto funzionamento nel tempo delle componenti utilizzate.

Tra le componenti si identificano:

- Grease
- Index
- Flux
- Adobe Lifecycle
- Interoperability framework (csi, registry, repository, rule engine, coop-trace)
- MDP
- Piattaforma stampe massive

Architettura del sistema informativo

Si intendono le attività di mappatura dell'architettura del sistema informativo ("as-is") sui quattro assi:

- Architettura di business: rappresenta l'organizzazione e i processi aziendali, in modo indipendente dai sistemi IT (processi, organizzazione e fattori abilitanti)
- Architettura delle applicazioni
- Architettura informativa : descrive la struttura dei dati e la loro distribuzione sui database aziendali e i relativi processi di trasformazione (entità di riferimento)
- Architettura di sistema e rete

Attività di definizione dell'architettura evolutiva ("to-be")

Le attività si possono declinare in:

- Definire chiaramente lo stato attuale dei sistemi (**Architettura As-Is**)
- Specificare i principi architetturali alla base del disegno
- Identificare l'architettura target (**Architettura To-Be**)
- Definire la strategia di migrazione
- Fornire una visione integrata e coerente dell'ambito di riferimento

I principi e il disegno architetturale devono essere tali da:

- Facilitare lo sviluppo e l'evoluzione delle applicazioni
- Facilitare la sostituzione, modifica e upgrade delle componenti
- Garantire l'esercibilità e la manutenibilità delle componenti

Gestione strumenti e framework per sviluppo e il ciclo di vita del software

Di seguito le risorse e attività incluse:

- **Librerie e Framework di sviluppo:** definizione e mantenimento dello stack per lo sviluppo; repository centralizzato delle componenti
- **Reference Implementation e Showcases:** implementazione prototipi finalizzati a descrivere operativamente l'utilizzo delle componenti disponibili o di specifici pattern implementativi
- **Strumenti di sviluppo orientati ai modelli (Model Driven Development):** framework di sviluppo che sposta l'azione dalla scrittura di codice alla modellazione. Indirizza il miglioramento della produttività e alla standardizzazione della realizzazione delle soluzioni
- **Tool per lo sviluppo** (ide, building, coding, psql, modellazione, test funzionale, automazione testing, test prestazionale, strumenti per la gestione dei requisiti, strumenti per il tracking)
- **Tool a supporto del ciclo di vita del software e gestione dell'ALM (application lifecycle management)**
 - Atlassian Jira, Confluence
 - Subversion
 - Dimension
 - Test automatico
- Linee guida per il disegno delle soluzioni e la codifica
- Supporto a progetti per corretta adozione delle nuove tecnologie

Infrastrutture e Gestione degli ambienti di sviluppo, test, Integrazione

Di seguito le risorse e attività incluse:

- **Risorse relative a licenze e noleggi hw e sw di base:** server di sviluppo e test, oracle dbms, webservice, jboss middleware, bea middleware, gis infrastructure, reti) per gli ambienti di sviluppo, test e integrazione
- **Attività di disegno e capacity planning** degli ambienti di sviluppo, test e integrazione
- **Attività di gestione degli ambienti** di sviluppo, integrazione, test
- **Attività di gestione degli ambienti di esposizione servizi SOA** per lo sviluppo (iride, oracle portal, shibboleth, mdp, aaep, etc)
- **infrastrutture per fornitori esterni:** VPN fornitori, ambienti per l'integrazione dei prodotti realizzati esternamente

Ingegneria del Software

Si riportano le principali attività:

- **Attività di definizione e raccolta metriche di processo** (difettosità residua, etc) e prodotto (coding, design, etc). Indicatori di qualità della soluzione realizzata.
- **Attività di sizing funzionale attraverso la Function Point Analysis** (IFPUG, COSMIC FP), correlazione con le principali grandezze produttive. Gestione Repository del sizing e conteggi e della valorizzazione funzionale del parco applicativo (repository metrico)
- **Attività di supporto alla gestione del ciclo di vita del software attraverso un approccio integrato** (ALM 2.0 Application Lifecycle Management)
- **Audit e verifiche dell'architettura (VARC)** : fase di progetto dedicata alla verifica dell'architettura applicativa e di deploy, eseguita con referenti dell'esercizio.
- **Audit di prodotti esterni per valutazione acquisizione (Externally Available Software)** dedicata in particolar modo alla verifica della compliance dei prodotti rispetto ai sistemi informativi della Regione, e a stimare attraverso una gap analysis l'impatto dell'inserimento in filiera del prodotto
- **Attività di Supporto al Requirement Engineering:** supporto ai metodi definizione dei requisiti e dell'analisi del sistema attraverso strumenti di tracciamento e versionamento degli item
- **Attività di Supporto al Project e Program Management:** supporto alla definizione dei piani di progetto e della wbs secondo standard aziendali, definizione del modello di avanzamento valore, riconoscimento e gestione dei rischi, controllo dell'avanzamento
- **Attività di Supporto al Testing:** supporto alla progettazione, esecuzione e reporting dei test, supporto all'automazione dei test funzionali

Problem Solving, Verifica Performance, Tuning Applicativo

L'attività riguarda le operazioni di troubleshooting sui sistemi e sugli applicativi gestiti per individuare le cause di malfunzionamento o le necessità di manutenzione perfetta.

L'attività di troubleshooting può indirizzare o seguire ad una verifica di conformità rispetto ai requisiti non funzionali espressi (volumi, numero di utenti, disponibilità del servizio nel tempo, capacità a reagire a fault di sistema, transazioni concorrenti, etc). Le verifiche di conformità sono effettuate in un ambiente isolato (laboratorio) ove le prove (test prestazionali) vengono eseguite simulando il reale utilizzo del sistema (numero utenti, volumi dati, etc) e accompagnate da strumentazione e monitoraggio delle principali grandezze sistemistiche e applicative (processi e uso thread, memoria utilizzata, accesso concorrenti, tempo di esecuzione nell'accesso al database, timeout su sistemi in cooperazione, etc)

A seguito dei test prestazionali vengono avviate fasi di tuning applicativo, agendo in primis sulle configurazioni dei middleware utilizzati (sessioni db, memoria e numero thread application server, configurazione del garbage collector della virtual machine java, impostazione su file descriptor e timeout di sistema). In seconda istanza si può ricorrere ad eventuali attività di tuning dell'applicativo (ottimizzazione delle query basate su execution plan db, re factoring delle sequenze di chiamata, uso ottimizzato delle cache dell'applicazione, etc).

Software configuration & release management

Di seguito le principali attività effettuate:

- **Gestione della configurazione del software:** Le attività consistono nella individuazione e predisposizione degli item di configurazione (identificazione), creazione e modifica delle baselines di configurazione (controllo), verifica ed aggiornamento dello stato delle baselines (audit), monitoraggio e reporting sull'andamento del servizio (report).

- **Gestione dei rilasci verso gli ambienti di esercizio:** Le attività consistono nella produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione/deployment nell'ambiente specifico (manuali di installazione sulla web farm, application farm, manuale di configurazione del database e deployment dello schema relazionale, configurazione dello schedulatore di esercizio per le componenti batch, manuale per la configurazione dei servizi fruiti online, etc) e l'aggiornamento del repository dei prodotti gestiti (anagrafica prodotti)
- **Gestione della consegna del software da parte di fornitori esterni:** mantenimento del portale fornitori, Kit di sviluppo per aziende esterne. La consegna della fornitura da parte di una azienda esterna è automatizzata. La procedura automatica esegue un controllo qualità (metriche e regole con verifica automatizzata, rifiuto/accettazione della consegna, reporting di rilascio da parte dei fornitori.
- **Gestione del versioning per i team di sviluppo interni:** attività di setup, gestione e controllo dei repository di sviluppo. Gestione del sistema di continuous building per la verifica della corretta compilazione dei programmi ad ogni modifica effettuata.
- **Strumenti a supporto e relativa gestione:**
 - Gestione Versioni (subversion)
 - Gestione Configurazione (Serena Changeman Dimension)
 - Facility per automazione rilascio (Release Manager)
 - Consegna Fornitori (SSNManager)

Attività per la System Integration

Le attività e i temi previsti sono:

- **Il sistema di governo dei contratti tra i fruitori e i fornitori di servizio:** definizione del contratto di servizio, inserimento nel repository, configurazione delle policy di utilizzo, tracciamento dei volumi di utilizzo, etc
- **Il supporto all'integrazione da parte dei fruitori ai servizi esistenti:** descrizione dell'interfaccia di servizio, definizione dei dati trattati, sla garantiti dal servizio, etc
- **La definizione delle esigenze dei fruitori di evoluzione dei servizi**
- **Il supporto alle verifiche di integrazione tra applicativi fruitori e servizi disponibili**
- **Il governo (in termini di introduzione e diffusione) delle evoluzioni delle componenti di cooperazione.**

Governo delle Pile tecnologiche

Si intendono le attività di definizione delle varie configurazioni della pila tecnologica di base dell'Ente.

E' inclusa la mappatura dell'esistente e il costante aggiornamento ad ogni rilascio di sistemi e la definizione della roadmap della pile tecnologiche a medio/lungo periodo. L'evoluzione della configurazione delle pile è dipendente dal cambiamento delle tecnologie di base, che deve essere gestito garantendo la coerenza delle scelte. E' necessario avviare verifiche sul campo (poc) per certificare il corretto mix di tecnologie abilitanti su tutti i layer architetturali (browser, webserver, application server, database server, dispositivi di interoperabilità quali firewall, router, loadbalancers, etc) ed eventuali framework di integrazione (webservices, esb, etc)

Una attività complementare riguarda l'analisi dell'impatto sul parco esistente a fronte di un cambiamento in uno dei componenti della pila (es. dismissione versione database). L'analisi di impatto deve essere condotta andando ad analizzare per ogni applicativo operante sulla pila di

riferimento l'impatto di adeguamento in termini di effort/costo, tempo e rischi nell'adeguamento tecnologico.

Presenza in carico e Avvio

Si intendono le seguenti attività:

- Attività di messa in esercizio (collaudo e deployment in esercizio)
- Test di carico dell'infrastruttura ospitante l'applicazione rilasciata
- Attività di redazione di documentazione di rilascio
- Fine tuning di sistema ed eventuale risoluzione di problemi
- Identificazione e creazione baseline di rilascio e aggiornamento CMDB
- Aggiornamento procedure di backup e recovery di sistema
- Aggiornamento delle procedure di schedulazione (batch) e di integrazione online (registry, naming, etc)
- Procedure di migrazione dati, qualora l'evoluzione del sistema ha richiesto una modifica della struttura e del contenuto dei dati
- Bonifica automatizzata o manuale dei dati pre-esistenti, se non compatibili con la nuova struttura dati dell'applicativo rilasciato
- Configurazione per la gestione operativa e monitoraggio

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutti gli utenti abilitati al servizio applicativo o il Referente SIRE.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Componente correttiva

Le richieste di manutenzione ordinaria, per la componente correttiva, relative a tutti gli applicativi con esclusione di quelli riferiti al SISR, vengono effettuate dai Responsabili regionali del servizio e/o dal referente SIRE, verbalmente o tramite *e-mail*, preferibilmente al CUC.

Relativamente agli applicativi riferiti al SISR, il servizio prevede l'attivazione dell'intervento di manutenzione ordinaria per la componente correttiva a seguito di segnalazione pervenuta secondo le modalità seguenti:

- per gli applicativi regionali, tramite il numero telefonico dedicato 011-3168050, tramite fax 011-3169191, o tramite l'indirizzo di posta elettronica sanita.regione@csi.it;
- per la Rete Oncologica Piemontese – R.O.P tramite il numero telefonico dedicato 011-3169942, tramite fax 011-3168044 o tramite l'indirizzo di posta elettronica ro.assistenza@csi.it

Anche per gli applicativi riferiti al SISR, l'attivazione dell'intervento avverrà con segnalazione dell'anomalia o del malfunzionamento dell'applicativo al CUC.

Componente tecnico-operativa e perfettiva

Le attività, vengono definite e pianificate a cura del CSI-Piemonte in accordo con il Settore Sistemi Informativi ed Informatica della Regione Piemonte.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Le componenti applicative (applicativi e loro componenti) oggetto del servizio sono elencate nel Catalogo degli applicativi regionali.

Saranno ammesse al Catalogo degli applicativi solo quelle componenti applicative il cui sviluppo è stato regolarmente affidato dalla Regione Piemonte al CSI-Piemonte, cioè per le quali esista un provvedimento amministrativo di affidamento e impegno, o altro documento equivalente, nonché il parere favorevole di congruità tecnico-economica a cura del Settore Sistemi Informativi ed Informatica.

Eventuali deroghe in sanatoria dovranno essere concordate tra il CSI-Piemonte ed il Settore regionale Sistemi Informativi e Informatica.

All'atto dell'iscrizione nel Catalogo, ove non si sia già provveduto in fase di Sviluppo, agli applicativi ed alle componenti viene attribuito un Codice identificativo univoco (Codice componente applicativa). Le parti concordano le caratteristiche di questo Codice.

Il Codice della componente applicativa viene citato in tutte le comunicazioni formali intercorrenti tra la Regione Piemonte e il CSI-Piemonte, ogni qualvolta ci si riferisca ad un applicativo o ad una componente.

Il Catalogo degli Applicativi Regionali è gestito tramite InfoDir.

Tale *Catalogo* costituisce la base informativa di riferimento per il Servizio di manutenzione applicativa.

Il CSI-Piemonte ha la responsabilità di aggiornare il Catalogo in occasione del rilascio di un nuovo applicativo, di interventi di manutenzione evolutiva, di dismissioni, di sospensioni o di qualsiasi altro evento che modifichi l'oggetto del servizio, al fine di garantirne l'allineamento con la situazione reale.

Il CSI-Piemonte mette a disposizione l'aggiornamento del Catalogo degli Applicativi Regionali attraverso InfoDir, e in particolare la situazione ad inizio anno.

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

ORARIO DI SERVIZIO	
Definizione	Finestra di disponibilità del servizio
Requisiti	<i>dalle 9.00 alle 12.30 dalle 14.30 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì</i>

Le chiamate pervenute dopo le 16.00, ai fini degli SLA del Servizio di Manutenzione Correttiva, verranno prese in considerazione dalle ore 9.00 del giorno successivo.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Nella Tabella seguente sono identificati e evidenziati il ruolo e le responsabilità associate all'erogazione del servizio. Il segno "X" posto nella colonna relativa al CSI-Piemonte e/o al Cliente indica di chi è la responsabilità di svolgere quella determinata attività.

Ruoli e responsabilità	CSI Piemonte	Regione Piemonte
Segnalazione del problema (manutenzione ordinaria, evolutiva)		
Comunicazione		X
Individuazione del problema		
Determinazione del problema	X	
Determinazione della soluzione del problema	X	
Documentazione della soluzione	X	
Predisposizione del piano di lavoro (tempi e costi)	X	
Predisposizione proposta tecnico-economica (quando serve)	X	
Approvazione proposta tecnico-economica		X
Programmazione		
Sviluppa specifiche tecniche	X	
Crea o modifica codici di programma	X	
Opera <i>unit testing</i> dei moduli coinvolti	X	
Testing		
Svolge <i>test</i> di sistema ed infrastrutturale	X	
Documentazione		
Aggiornamento della documentazione di progetto (manuale utente, manuale operativo, manuale tecnico etc.)	X	
Training		
Preparazione materiale per <i>training</i>	X	
Schedulazione <i>training</i>	X	
Conduzione sessioni di <i>training</i> utente	X	
Partecipazione a sessioni di <i>training</i>		X
Rilascio in produzione		
Installazione aggiustamenti/correzioni al sistema se richiesto	X	
Formazione agli utenti locali del sistema riguardo ai cambiamenti dell'applicazione	X	
Fornire spiegazioni a richiesta presso il cliente se necessario	X	
Recuperare e caricare i dati nel caso di soluzione <i>bypass</i>	X	
Accettazione dell'utente		X
Fornitura dati di rendicontazione	X	
Approvazione di chiusura intervento		X

Ruoli e responsabilità	CSI Piemonte	Regione Piemonte
Reportistica di sintesi su SLA	X	
Gestione del cambiamento		
Stabilisce requisiti del cambiamento (funzioni, tempi, tecnologia, livelli di <i>performance</i>)		X
Definisce le specifiche tecniche del cambiamento	X	
Pianifica il cambiamento	X	
Pianificazione e conduzione dei <i>meeting</i> del <i>change management</i>		X
Approva ed autorizza il cambiamento		X
Notifica ai clienti della data del cambiamento e relativi impatti	X	
Realizza il cambiamento (ciclo di sviluppo e <i>test</i>)	X	
Sicurezza		
Stabilire i requisiti di sicurezza		X
Realizza i cambiamenti secondo i requisiti di sicurezza	X	
<i>Report</i> sulle violazioni alla sicurezza	X	
Soluzioni alle violazioni alla sicurezza	X	

LIVELLI DI SERVIZIO

Il livello di servizio è descritto di seguito specificando (in base alla tipologia del servizio) alcuni dei seguenti parametri:

- Definizione:** descrizione del parametro di servizio;
- Requisiti:** descrive il livello di servizio richiesto;
- Calcolo:** specifica come viene effettuato la misura del livello di servizio offerto;
 - Valore soglia:** specifica il valore di soglia oltre il quale il servizio offerto risulta effettivamente erogato;
 - Report:** specifica con quale cadenza viene effettuato il *report* verso il Cliente dei livelli di servizio erogati;
- Fonte informativa:** specifica la fonte da dove vengono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio “Tempo di Risoluzione” gli applicativi regionali sono classificati in due categorie di criticità (applicativi *Gold* ed altri applicativi, di categoria *Silver*), come risulta dalla tabella derivante da INFODIR, che verrà aggiornata annualmente per tenere conto dei cambiamenti del Catalogo degli applicativi regionali.

Manutenzione Correttiva	TEMPO DI RISOLUZIONE
-------------------------	----------------------

Manutenzione Correttiva	TEMPO DI RISOLUZIONE
Definizione	Tempo impiegato per la risoluzione dell'inconveniente dalla segnalazione dell'utente
Requisiti	Severità 1: entro 8 ore lavorative si fornisce la risoluzione del problema o una soluzione di bypass. Nel caso sia necessario coinvolgere fornitori terzi per la risoluzione definitiva del problema, il CSI-Piemonte dovrà fornire adeguata documentazione che attesti la tempestività delle azioni effettuate per attivare tali eventuali fornitori terzi.
	Severità 2: entro 16 ore lavorative si fornisce la risoluzione del problema o una soluzione di bypass.
	Severità 3: rispetto del tempo concordato con il cliente Si propone di misurare lo SLA sul rispetto della pianificazione concordata per rilasci cumulativi per rimuovere anomalie di lieve entità che spesso comprendono la risoluzione di più richieste messe assieme.
Valore soglia	Severità 1: 90% per gli applicativi <i>Silver</i> 98% per gli applicativi <i>Gold</i>
	Severità 2: 90% per gli applicativi <i>Silver</i> 95% per gli applicativi <i>Gold</i>
	Severità 3: 95% per gli applicativi <i>Silver</i> 98% per gli applicativi <i>Gold</i>
<i>Report</i>	Rendicontazione e misurazione SLA: quadrimestrale Misurazione delle prestazioni di servizio: mensile
Fonte informativa	<i>Remedy</i>

CATALOGO SERVIZI

7- Servizio di gestione Business Intelligence Gestione base dati decisionali (DWH)

INDICE

SERVIZI A CATALOGO	3
SERVIZIO DI GESTIONE BUSINESS INTELLIGENCE	3
GESTIONE BASI DATI DECISIONALI (DWH)	3
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	3
Architettura DWH	3
Servizio di alimentazione dati (ciclo di alimentazione dati)	7
Servizio di aggiornamento delle tavole trasversali	7
<i>MODALITÀ DI ACCESSO</i>	8
Servizio di alimentazione dati (ciclo di alimentazione dati)	8
Servizio di aggiornamento delle tavole trasversali	8
<i>PERIMETRO</i>	9
Basi Dati Decisionali	9
Tavole Trasversali	15
La seguente tabella descrive le Tavole Trasversali (di uso operativo e decisionale) condivise delle Basi Dati Decisionali e da molte Basi Dati Operazionali:	15
GESTIONE INFRASTRUTTURA BUSINESS INTELLIGENCE	18
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	18
Infrastruttura Business Intelligence	18
• infrastruttura aperta a supporto degli investimenti IT esistenti, comprendente i seguenti punti:	19
Servizio di attivazione licenze	20
Servizio di supporto specialistico	21
<i>MODALITÀ DI ACCESSO</i>	22
Servizio di attivazione licenze	22
Servizio di supporto specialistico	23
<i>PERIMETRO</i>	24

SERVIZI A CATALOGO

SERVIZIO DI GESTIONE BUSINESS INTELLIGENCE

Il servizio di gestione Business Intelligence è composto dai seguenti elementi:

- Gestione Basi dati decisionali (DWH) e di interesse trasversale;
- Gestione Infrastruttura di Business Intelligence;

GESTIONE BASI DATI DECISIONALI (DWH)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Architettura DWH

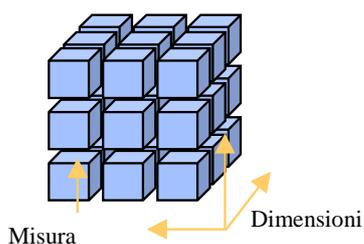
La presente sezione descrive l'architettura DWH attualmente in produzione, le sue componenti ed i suoi flussi tipici.

Cuore del servizio *Data Warehouse* sono i dati.

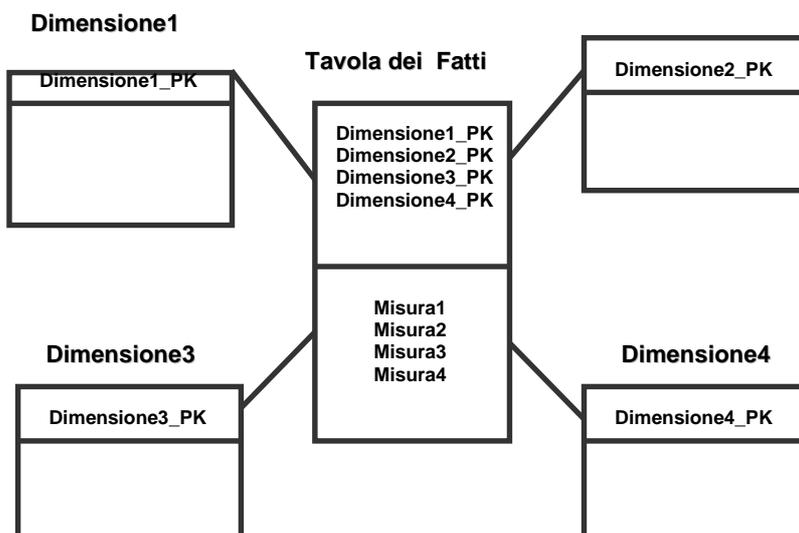
Poiché i servizi sono numerosi ed orientati ad argomenti diversi vengono realizzati dei *Data Mart*, che idealmente sono dei sistemi decisionali costruiti per soddisfare specifiche esigenze.

I *Data Mart* adottano il Modello Multi dimensionale.

Un *Data base* Dimensionale è un insieme di “fatti” nello spazio multi dimensionale. Esso può essere visto come un (iper)cubo a n dimensioni: i fatti sono le celle del cubo, che hanno una Misura (un valore) in funzione delle Dimensioni (assi) che determinano gli spigoli del cubo. La ricerca di uno o più Fatti (che interessano) allora avviene impostando un valore o un *range* di valori per le Dimensioni.



Se pensiamo di rappresentare su un piano un ipercubo otteniamo quello che viene chiamato uno STAR SCHEMA o schema a stella poiché, dal punto di vista grafico, le dimensioni sono poste a corona intorno alla tavola dei Fatti.



Le caratteristiche principali di uno *Star Schema* sono le seguenti:

- è uno schema di dati facilmente navigabile;
- è uno schema fortemente denormalizzato;
- il patrimonio informativo è organizzato per soggetti;
- ogni soggetto è modellato autonomamente in uno *Star Schema*.

Gli elementi fondamentali di uno *Star Schema* sono i seguenti:

- la *Fact Table* o tabella dei fatti;
- le *Dimension Table* o Tavole delle Dimensioni.

La Tabella dei Fatti contiene i “Fatti” del *Business* che si intende analizzare o misurare.

Generalmente è normalizzata, ossia contiene una riga (un'osservazione) per un Fatto determinato da un'unica combinazione delle Dimensioni.

Gli attributi della tavola dei fatti sono chiamati Misure.

I dati contenuti in essa sono non volatili (generalmente numerici) e possono essere considerati singolarmente (una riga alla volta) oppure complessivamente, su un *range* di valori di una o più dimensioni; ad esempio, si possono considerare i fatti di un certo periodo di tempo (un mese) o di una provincia (tutti i Comuni della Provincia).

Ogni *record* nella Tavola dei Fatti è associato con un solo elemento fra quelli presenti nelle Dimensioni. Ogni Dimensione rappresenta quindi il CONTESTO per i fatti da analizzare.

Le Dimensioni sono in genere denormalizzate.

Segue uno schema riassuntivo in cui sono riportate le principali caratteristiche della Tabella dei Fatti e delle Tabelle Dimensione.

Tabella FATTI	Tabelle DIMENSIONE
La chiave primaria è la somma delle chiavi esterne.	La chiave primaria è in genere un surrogato.
E' normalizzata (in prima forma normale).	Sono in genere denormalizzate.
Poche colonne (la chiave + alcune misure).	Parecchie colonne (gli attributi descrittivi della dimensione) altamente correlate.
Molte righe, occupa in genere il 90% dello spazio disco dell'intero schema.	Meno righe: anche le grandi dimensioni (104/105 o più righe) incidono percentualmente sul totale di spazio disco in modo poco significativo.
Le misure in genere sono numeriche.	Gli attributi in genere sono testuali.
Significato: riporta la misura/le misure a fronte di una combinazione di valori delle dimensioni.	Significato: esprime una vista indipendente lungo la quale eseguire l'analisi/interrogazione.

L'insieme di vari *Star Schema* che condividono alcune delle dimensioni prende il nome di *Star Schema* Multiplo, nel quale comunque ogni star-schema può ovviamente avere le sue dimensioni private. Alcune misure sono correlate.

Uno *Star Schema* multiplo è in genere relativo ad una *subject area*. Lo *Star Schema* multiplo è la struttura multidimensionale di utilizzo più frequente.

In uno *Star Schema* multiplo, ogni diagramma è costituito da un insieme di Tavole di Fatti circondate da un insieme di Dimensioni comuni a più Fatti.

All'interno del *Data Warehouse* della Regione Piemonte sono così presenti:

- misure orientate alla rappresentazioni di aree specifiche (Data Mart di direzione);
- dimensioni Specifiche per alcuni utenti DWH;
- dimensioni Condivise (ovvero comuni) tra tutti gli utenti DWH.

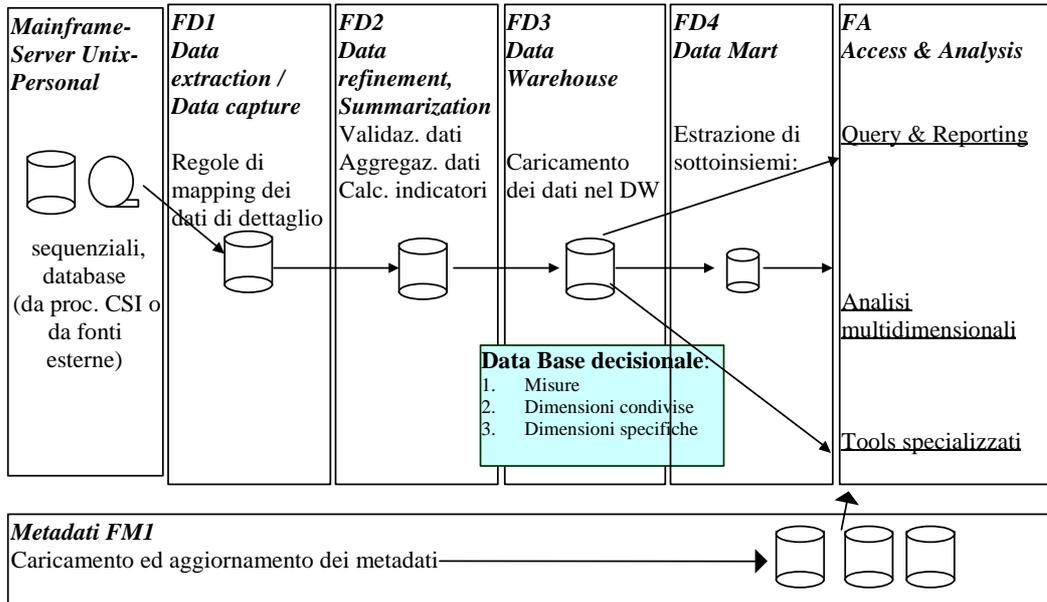
I dati in formato destrutturato, esterni al *Data Warehouse*, sono organizzati, solo parzialmente, secondo criteri di economicità ed efficienza ("*Operational Data Store*").

Nella figura che segue sono identificabili i flussi:

- Flussi sui dati (FD1, FD2, FD3, FD4, FA);
- Flussi sui metadati (FM1, FA).

Ogni fase corrisponde a prodotti *software* che possono essere:

- *on-line*: il *software* ha un'interfaccia video; esso può essere installato presso l'utente finale o presso il CSI-Piemonte che funge da utente finale per quella fase;
- *off-line*: il *software* non ha un'interfaccia video; in tal caso esso viene gestito dal CSI-Piemonte, che lo utilizza per effettuare i servizi operativi.



Servizio di alimentazione dati (ciclo di alimentazione dati)

Il servizio ha l'obiettivo di realizzare le attività di alimentazione o aggiornamento delle basi dati decisionali verticali (Data Mart) a partire da dati gestionali (o altre fonti dati, quali ad esempio ISTAT, INAIL, INPS etc.) e rientrano in tale voce tutti i processi di ETL per componenti decisionali, quali ad esempio:

- definizione di processi di alimentazione del *data warehouse* (DW), a partire dalle diverse fonti di dati (*database* operazionali, altre fonti di dati);
- estrazione dei dati;
- trasferimento;
- verifica della qualità dei dati;
- eliminazione dei dati ridondanti o non appropriati;
- trasformazione;
- definizione dei tempi di sincronizzazione tra l'ambiente operativo e quello decisionale;
- caricamento negli archivi del DW;
- generazione degli archivi riassuntivi;
- definizione dei diversi livelli di integrazione dei dati nel DW (formati, unità di misura, *range* di validità temporale e di contesto etc.);
- realizzazione dei processi di integrazione;
- definizione con l'utente dei minimi livelli di aggregazione dei dati e dei diversi percorsi di aggregazione.

Il processo può avere avvio solo se i dati operazionali da elaborare sono disponibili.

Servizio di aggiornamento delle tavole trasversali

E' oggetto del servizio la gestione e l'amministrazione delle tavole trasversali del *Data Warehouse*.

Tali componenti mirano a garantire agli utenti dell'ambiente di *Data Warehouse* l'integrità e la coerenza complessiva delle tavole dei "fatti" dei Data Mart verticali e la gestione ed aggiornamento delle tavole delle dimensioni condivise.

Costruire una serie di tavole di riferimento contenenti codifiche comuni, complete, certificate ed aggiornate è fondamentale non solo nell'ambito delle basi dati decisionali ma anche nell'ambito delle basi dati di tipo operativo: costituisce infatti un primo passo per l'integrazione delle basi dati, l'interscambio informativo e la cooperazione tra le diverse amministrazioni.

Per questi motivi le tavole trasversali, oltre che dal *Data Warehouse*, sono utilizzate da numerosi *sistemi regionali gestionali*.

Le informazioni gestite attraverso le tavole trasversali, vengono acquisite dalle fonti dati più qualificate. Obiettivo è quello di identificare l'ente responsabile dell'informazione (ISTAT per i codici Istat, Ministero delle Finanze per i codici Belfiore, ecc): in tal senso i dati acquisiti vengono considerati "certificati", ovvero emessi dalla fonte che li produce e ne è responsabile.

Una volta acquisito il flusso informativo dalla fonte dati individuata, si procede comunque ad una fase sistematica di controllo e validazione dei dati acquisiti: viene verificata, ad esempio, la corrispondenza del livello di aggiornamento con quello dichiarato dalla fonte, la completezza dell'informazione, la correttezza, in sintesi l'idoneità dei dati a corrispondere all'obiettivo

informativo per cui sono raccolti. Il processo di controllo e validazione viene effettuato ad ogni aggiornamento delle tavole.

La periodicità di aggiornamento delle tavole trasversali è variabile da tavola a tavola e dipende dalla variabilità dell'informazione in essa contenuta: ad esempio la tavola contenente gli ABI/CAB viene aggiornata giornalmente mentre la tavola dei limiti amministrativi viene aggiornata ogni qual volta una variazione amministrativa viene codificata dall'ISTAT o dall'Agenzia delle Entrate. Un problema che si può verificare nell'aggiornamento delle tavole, dal momento che le fonti informative sono per la maggior parte esterne, è la variazione del tracciato di input dell'informazione per cui si rende necessario l'adeguamento del processo di acquisizione. Un'altra problematica che si può verificare, sebbene più rara, è la necessità di individuazione di una fonte informativa migliore per una tavola trasversale qualora ci si rende conto che le informazioni non siano opportunamente aggiornate dalla fonte corrente: questo può accadere per le informazioni per le quali non esiste un'unica fonte accreditante (ad es. cittadinanze).

Il servizio comprende le attività di aggiornamento e manutenzione delle tavole trasversali e creazione di nuove tavole utili ad uno o più Data Mart o a più sistemi operazionali.

MODALITÀ DI ACCESSO

Servizio di alimentazione dati (ciclo di alimentazione dati)

Esso può essere attivato:

1. periodicamente, cioè a scadenze predefinite (servizio operativo "pianificato"): ciò avviene nel caso di archivi sorgente permanentemente disponibili ed aggiornati su macchine operazionali (*server o client*);
2. "ad evento" (per esempio quando sono disponibili nuovi dati) (servizio operativo "non pianificabile"): ciò avviene nel caso di informazioni sorgente di provenienza esterna o interna con periodicità non fissa;
3. in modo estemporaneo: in alcuni casi il cliente richiede elaborazioni estemporanee.

Il servizio, se pianificato e concordato a inizio anno, può essere erogato anche senza richiesta esplicita dell'utente regionale abilitato alla richiesta del servizio, come nel primo caso.

Negli altri casi, il Responsabile regionale abilitato alla richiesta del Servizio trasmette la propria istanza preferibilmente utilizzando l'applicativo *Remedy web*, disponibile sulla intranet regionale, o via *e-mail* o telefonicamente al responsabile del servizio del CSI-Piemonte, che provvede comunque a tracciare la richiesta aprendo una *Remedy*.

Servizio di aggiornamento delle tavole trasversali

Il servizio, se pianificato e concordato a inizio anno, può essere erogato anche senza richiesta esplicita dell'utente regionale abilitato alla richiesta del servizio (Archiviazione e Gestione delle prestazioni).

Negli altri casi, il Responsabile regionale abilitato alla richiesta del Servizio trasmette la propria istanza preferibilmente utilizzando l'applicativo *Remedy web*, disponibile sulla intranet regionale, o via *e-mail* o telefonicamente al responsabile del servizio del CSI-Piemonte, che provvede comunque a tracciare la richiesta aprendo una *Remedy*.

PERIMETRO

Le basi dati oggetto del servizio sono le seguenti:

<i>Basi Dati Decisionali (trasversali e verticali)</i>	<p>DWH Regionale (comunemente denominato semplicemente <i>Data Warehouse</i>).</p> <p>E' una base dati esclusivamente alfanumerica, non costituisce una base dati GIS.</p> <p>Oggetto del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'aggiornamento ed alimentazione dei data Mart Verticali (le tabelle dei Fatti). • l'aggiornamento ed alimentazione delle Tavole Trasversali
---	---

Basi Dati Decisionali

Il presente paragrafo riporta l'elenco analitico, aggiornato annualmente in dicembre, e la descrizione quantitativa delle basi dati decisionali oggetto del servizio.

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
Da.Ma.sco					
Autonomie/DD	680	250	291		19.720
Materne	1.670	300	291		48.430
Elementari	1.500	500	291		43.500
Medie Inferiori	650	500	291		18.850
Medie Superiori	650	1.000	291		18.850
Provenienze Superiori	20.000	10	291		580.000
Edilizia scolastica					
Edilizia Scolastica Gestionale	2.000	850	23		12.000
Utilizzo Fondi					
DW Uso Fondi	1.000	120	171		17.000
Artigianato					
Osservatorio Artigianato Componente Statistica - Internet	135.000	30	172		4.590.000
Osservatorio Artigianato Componente Statistica -	135.000	50	172		4.590.000

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
Rupar					
Osservatorio Artigianato Componente Anagrafica	135.000	50		11	135.000
Indirizzario degli utenti del portale dell'artigianato	5.000			11	5.000
AAEP					
	450.000	50		74	12.600.000
BDDE-DEMOS					
Sanità	20.743.200	20		111	228.175.200
Stranieri	458.280	10		161	7.332.480
POSAS	205.200	9		61	1.231.200
STRASA	205.200	5		61	1.231.200
Cultura e Turismo					
Ricettività e flussi	5.500	29		51	27.500
Dw Patrimonio Culturale	1.200	500		520	120.000
Formazione Professionale					
Apprendistato	229.243	138		71	1.604.701
Formazione Professionale	108.390	156		151	1.625.850
Risorse Unione Europea	3.686.000	167		112	44.232.000
Lavoro					
Forze Lavoro	50.000	160		161	800.000
Legge Regionale 28/93	12	188		11	12
Mobilità	3.000	150		71	21.000
Obbligo Formativo	950.000	60		15	4.750.000
Rete Commerciale					
Osservatorio commercio - Decisionale	120.000	28		41	480.000
Osservatorio commercio - Cartografia	2.000	28		11	2.000
Analisi Finanziaria					
	80.000	40		10	9.600.000

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
				12	
Osservatorio della Cooperazione					
	12.000	28		42	96.000
BDDM					
Attività Produttive	1.206	5	10	1	12.060
Popolazione	2.412	2	10	1	24.120
Sanità e Servizi Sociali	3.618	2	10	1	36.180
Commercio	1.206	5	10	1	12.060
Parametri socio economici	558	15	5	1	2.790
Dati Territoriali	1.206	1	20	1	24.120
Attività Ricettive	1.206	1	10	1	12.060
Censimenti	2.500	2	3	1/10	7.500
Rilevazioni statistiche comuni	40	30	1	1	40
Istruzione	1.206	10	10	1	12.060
AVCE					
Dw dell'Anagrafe Venatoria	52.000	20		41	208.000
Magazzino materiale antincendio boschivo (Protezione Civile)					
Dw AIBMag	397.325	327		111	397.325
AGRICOLTURA-Servizi decisionali					
Agristat	71.500	10		491	3.503.500
IAPI		20		3 1/10	4.000.000
CENS-CAPU		400		3 1/10	10.810.476
DWVFAG - anagrafica comune	19.737	7		11	19.737
DWVFAG - dinamica	405.000	18		11	405.000
DWVFAG - storica	60.000	18		241	1.440.000
OSSFA - osservatorio faunistico	129.572	400		51	647.858
PUMA-Ditte	78.662	25		104	786.618
PUMA-Macchine	322.728	49		244	7.745.472
PUMA-Carburanti	26.154	62		104	261.535

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
ANAU-Aziende	72.974	160		42	291.894
ANAU-Terreni	799.959	156		42	3.199.837
ANAU-Allevamenti	111.315	136		42	445.259
ANAU-ZVN	343.710	184		42	1.374.841
ANAU-Arboree (Vite e altre legnose agrarie)	160.910	84		22	321.819
ANAU-Procedimenti	122.769	73		42	491.076
ANAU-Forme associate	28.980	39		12	28.980
AMEMOD - Modelli agrometeo	1.920			9150	2.592.000
DWCODAGT - Banca dati agrometeo	800	80		20365	5.840.000
DW PSR 2007-2013	192.256	173		312	576.768
Cruscotti PSR 2007-2013	550			312	19.800
Modello indicatori PSR 2007-2013	6.118	327		11	6.118
QRAGRI - reportistica Anagrafe agricola	52.400	935		5312	81.744.000
GNPS - reportistica Procedimenti amministrativi	1.936	352		6312	3.624.839
RPU - reportistica regime pagamento unico	8.677	171		3312	8.122.078
Montagna e Foreste					
Dw dei Vivai Forestali	8.921	30		41	35.684
Dw delle Imprese Forestali	324	33		11	324
Dw degli Operai Forestali	193.000	11		31	579.000
Silp					
Stampe selettive	75.000.000	3.000		11	75.000.000
Statistiche	15.500.000	302		11	15.500.000
Estrazione dati silp per province	12.900.000	3.000		11	12.900.000
Cras - Cruscotto assessoriale					

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
	30.000	400		61	180.000
Monitoraggio Programma quadro					
MAPQ	10.000	100		52	100.000
MBRIC	2.000	50		52	20.000
BACTE	1.000	50		12	2.000
BASPR	1.000	50		12	2.000
BARIC	1.000	50		12	2.000
Politiche Sociali					
Oss. Infanzia Adolescenza	600.000	300		61	3.600.000
Sistema di workflow monitoraggio flussi					
WFLOG	30	140		6365	65.700
Monitoraggio accessi siti istituzionali					
WEBLOG	30	10		6365	65.700
DWPolis Componente Statistica					
DWPOLIS	200	150		352	31.200
Osservatorio ICT					
Aziende ICT	12.000	200		41	48.000
Indicatori ICT	1.500	1.400		81	12.000
Scuole ICT	4.500	180		31	13.500
Rete delle Conoscenze					
Rete delle Conoscenze	1.206	245		91	10.854
Ambiente					
INEMAR	70.870	23		21	141.740
DwBila					
Monitoraggio finanziario	91.724	1.131		10365	917.240
Reportistica di Bilancio	154.427	616		10365	1.544.270

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
Analisi dati di bilancio					
	2.086.758	830		91	18.780.822
Osservatorio Fiscalità					
	2.381.196	290		71	16.668.372
Data Mart Asset					
DMASSET	300	250		3365	109.500
Statistiche Contact Center					
CCSTA	300.000	140		452	300.000
Statistiche Gecon					
DWGECON	680.000	160		101	680.000
Statistiche metadati					
DWMETADATI	250	12		212	6.000
Industria					
RP1AF (ex DWDOCUP)	1.200.000	670		152	62.400.000
Bcco					
Bcco - Lavoro	1.200.000			112	14.400.000
Bcco - Dimensioni comunali	1.211			101	12.110
Bcco - Bdde	241.200	23		182	8.683.200
Bcco - Matrimoni, separazioni e divorzi	20.000			151	300.000
Bcco - Censimenti Istat	4.000.000			31	12.000.000
Tributi					
DWTAU - Sistema di gestione Tassa Auto	153.882.041	483		1104	153.882.041
DWRUPM					
DWRUPM giornaliera	500.000	850		1250	125.000.000
DWRUPM settimanale	5.500.000	1.000		152	286.000.000
DWRUPM mensile	6.500.000	1.000		212	156.000.000
Cruscotto IT Governance					

Base dati	Records	Variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
Cruscotto Governance IT	30	60		2365	21.900
					1.429.070.470

Base dati	Records	Num. variabili	Anni	Periodicità annuali	Numero record totali
DWH decisionali Sanità					
DW Registro Regionale Diabetici	300.000	60	1	4	300.000
DW Ricoveri (regionali + extra regionali)	860.000	175	7	12	6.020.000
DW Medicina Legale (collegiale + monocratica + necroscopica)	90.000	100	4	12	360.000
DW Prescrizioni Farmaceutiche	30.000.000	80	6	12	180.000.000
DW Prestazioni specialistiche	60.000.000	80	6	12	360.000.000
Indicatori Analisi Demografica ed Epidemiologica (MADE)	1.000.000	40	4	2	4.000.000
DW Rete oncologica	4.000	200	3	1	12.000
DW Screening femminile (mammografico + citologico)	300.000	80	8	12	2.400.000
Indicatori Profili di Salute	30.000	20	3	2	180.000
Sovracup Reportistica	250.000	90	3	250	750.000
Sistema Indicatori per la Valutazione Attività sanitarie	150	20	3	2	450
Sistema Piemontese Informatizzazione Dipendenze (SPIDI)	100.000	200	1	1	100.000
DW AURA	4.500.000	30	1	1	4.500.000
DW dimensioni comuni (anagrafe strutture, farmaci,)	1.000	100	1	1	1.000
DW Prescrizioni medico veterinarie	100.000	50	2	2	400.000
DW CEDAP	50.000	100	5	1	250.000
					559.273.450

Tavole Trasversali

La seguente tabella descrive le Tavole Trasversali (di uso operativo e decisionale) condivise

delle Basi Dati Decisionali e da molte Basi Dati Operazionali:

Dati Trasversali	Fonti	Tavole
Limiti Amministrativi (Italia)	- ISTAT - Agenzia Territorio	LIMITI_AMMINISTRATIVI
Limiti Amministrativi/Comunità Montane (Piemonte)	- ISTAT - Agenzia Territorio - Regione Piemonte	LIMITI_AMM_MONTANI
Limiti Amministrativi/ASL (Italia)	- ISTAT - Agenzia Territorio - Ministero salute	LIMITI_AMM_ASL
Limiti Amministrativi/CPI (Piemonte)	- ISTAT - Agenzia Territorio - Dominio Lavoro	LIMITI_AMM_CPI
Limiti Amministrativi/Popolazione (Italia)	- ISTAT	LIMITI_AMM_POP
Stati Esteri	- ISTAT - Agenzia Territorio	- STATI_ESTERI_ISTAT - STATI_ESTERI_MINISTERO - ASSOCIATIVA_ESTERI_ISTAT_MIN
Cittadinanze	Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione Europea	CITTADINANZE_ATTUALI
Aziende Sanitarie (Italia)	Ministero Salute	AZIENDE_SANITARIE
Attività Economiche	ISTAT	- ATECO81 - ATECO91 - ATECO_2002 - RACCORDO_ATECO_91_02
Natura Giuridica	Infocamere (Tramite dominio Lavoro)	NATURA_GIURIDICA
Carica Societaria	Infocamere (Tramite dominio Lavoro)	CARICA_SOCIETARIA
Titoli di Studio	- ISTAT - Lecco Lavoro Spa - MURST - quaderni per l'orientamento del Sis. Inf. LOR	- TITOLI_STUDIO_MINLAVORO - TITOLI_STUDIO_ISTATINTEGRATA
Calendario	Procedurale	CALENDARIO
Classificazione merci per trasporto in conto proprio (DGM/568)	Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti - Dipartimento	CLASSI_MERCEOLOGICHE_MIN_TRASP

Dati Trasversali	Fonti	Tavole
MEC)	dei Trasporti Terrestri	
Coordinate bancarie (Italia)	SanPaolo IMI S.p.A.	- COORDINATE_BANCARIE - BANCHE
Associazioni di Categoria	CNEL	ASSOCIAZIONI_CATEGORIA
Tariffe Catastali	Agenzia Territorio	TARIFFE_CATASTALI
Settori Attività Economica	Ufficio Italiano Cambi	SETTORI_ATTIVITA_ECONOMICA

GESTIONE INFRASTRUTTURA BUSINESS INTELLIGENCE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Infrastruttura Business Intelligence

I servizi di tipo decisionale si basano su un'architettura specializzata e dedicata, perfettamente integrata agli standard di produzione, che consta di due ambienti principali: SAS e Business Objects.

E' stato introdotto anche un modulo, completamente Open Source per la realizzazione dei Questionari on line: Lime survey.

Per quanto riguarda SAS e Business Objects l'infrastruttura di Business Intelligence comprende diversi moduli per le differenti fasi del processo di costruzione dell'informazione e della sua fruizione. Si devono infatti distinguere servizi di *back-end* per la costruzione dell'informazione a partire dal dato fornito dal sistema operativo e servizi di *front-end* atti a consentire la fruizione dell'informazione e quindi le attività di analisi. I servizi di *back-end* vengono realizzati con il supporto della tecnologia SAS, mentre i servizi di *front-end* vengono implementati o con la tecnologia SAS o con la tecnologia Business Objects. Con la prima si vanno a realizzare servizi di un certo grado di complessità statistica, di navigazione multidimensionale sull'informazione fino alla realizzazione di cruscotti di analitiche; si riserva la seconda per le attività di *query&reporting* dinamico e di semplice reportistica.

Le versioni in ambiente di produzione di queste tecnologie sono le seguenti:

- SAS 9.1.3
- Business Objects 6.5 e Business Objects XI

La piattaforma di Business Intelligence è configurata secondo lo schema logico ASP (Application Service Provider), ovvero rispetta l'intento di essere una piattaforma centralizzata in grado di offrire servizi a tutti i clienti della Pubblica Amministrazione del settore Nord-Ovest.

Di seguito si forniscono l'elenco di dettaglio dei moduli che compongono la piattaforma che sono quindi a disposizione di tutta la PA locale del nostro territorio piemontese.

La continua evoluzione della piattaforma di Business Intelligence ha innanzitutto mantenuto il requisito fondamentale di rimanere perfettamente integrata nel disegno complessivo della Server Farm CSI. Tale requisito di integrazione porta alla salvaguardia del patrimonio esistente sia in termini di hardware sia in termini di software (di base e insito nei servizi realizzati finora).

Sul fronte di SAS la rivoluzione architetturale dell'infrastruttura ha portato ad un sensibile miglioramento delle prestazioni nelle seguenti aree:

- gestibilità, in quanto si ha un controllo centralizzato su tutta la *Intelligence Architecture* con l'ausilio di un modulo apposito
- scalabilità (l'utilizzo del *threading*, del *load balancing* e dei vantaggi offerti dall'hardware con più processori, dagli hardware multipli distribuiti sulla rete e dal parallelismo nell'accesso ai dati)
- interoperabilità (tutti i vari moduli centralizzano i propri metadati, sia tecnici sia di business, in un unico repository realizzato secondo i principi del *Common Warehouse Metamodel* e che consente quindi la disponibilità di un servizio di metadati comune tra i vari moduli di SAS e tra SAS e le altre applicazioni)
- usabilità, tutti i moduli hanno acquisito un'interfaccia più orientata all'utilizzatore

I differenti moduli disponibili nella nuova piattaforma:

- SAS Enterprise Guide
- SAS Add-in for Microsoft
- SAS Management Console
- SAS OLAP Cube Studio
- SAS Information Map Studio
- SAS Web Report Studio
- SAS Web Report Viewer
- SAS Information Delivery Portal

Sul fronte Business Objects si è avuto in questi anni un continuo potenziamento dell'attuale componente fruibile in architettura web che viene sempre più arricchita di diverse funzionalità prima disponibili solo nel modulo client-server.

L'attuale versione include infatti una serie di funzionalità che sono state migliorate rispetto alla versione precedente, tra cui si evidenziano:

- *infrastruttura aperta a supporto degli investimenti IT esistenti, comprendente i seguenti punti:*
 - una nuova versione di WebIntelligence;
 - un portale BI migliore;
 - integrazione dei metadati;
 - migliori prestazioni e grado di scalabilità;
 - capacità di gestione dell'infrastruttura stessa migliore;
 - report multi-blocco anche nel modulo web e non solo più in quello client-server;
 - calcoli sofisticati che possono venire definiti direttamente dall'utente;
 - navigazione sincronizzata sui report di tipo multi-blocco;
 - template preconfezionati per i componenti dei report;
 - creazione di report HTML zero-footprint;
 - l'opzione per salvare o pubblicare report con formattazioni complesse in Microsoft Excel e Adobe Acrobat;
- facilità di accesso ai dati e capacità di realizzare analitiche avanzate per l'autonomia degli utenti finali

Si garantisce, inoltre, il supporto dei più diffusi standard di settore come XML, Java e LDAP, la connettività aperta con i principali database e con le applicazioni di classe enterprise, agevola lo scambio e la condivisione dei metadati, permettendo di gestire in modo adattativo i cambiamenti riguardanti la BI e, infine, assicura una stretta integrazione con i principali tool per i portali aziendali e la produttività desktop. In questo modo le soluzioni che vengono realizzate si integrano in modo trasparente con l'infrastruttura esistente.

BusinessObjects Enterprise rende più semplice accedere ai dati e analizzarli, qualunque sia il livello di competenza degli utenti finali. La soluzione permette infatti di erogare le funzioni di visualizzazione interattiva anche agli utenti occasionali, così che tutti possano accedere a funzioni semplificate di formattazione dei report, calcolo e analisi.

Gli utenti esperti hanno invece la possibilità di eseguire analisi sofisticate ricorrendo alle fonti di dati relazionali e OLAP, di analizzare i dati passando da un tipo di fonte all'altro: relazionale, ERP, OLAP, Web, XML ed Excel.

Servizio di attivazione licenze

Il servizio di attivazione licenze comprende l'utilizzo dei diversi moduli server e client che rientrano nella configurazione adottata dal consorzio a beneficio dei clienti; con questo termine si intendono gli enti consorziati e gli enti pubblici terzi a favore dei quali CSI-Piemonte mette a disposizione le applicazioni sviluppate su indicazione degli Enti Consorziati. Tale utilizzo viene attribuito ai clienti sulla base del perimetro delle applicazioni decisionali di competenza.

Per quanto riguarda la componente **SAS** la piattaforma di Business Intelligence comprende i seguenti moduli:

due installazioni server (ambiente di sviluppo e ambiente di produzione) per la versione SAS V9
Piattaforma SAS Enterprise Intelligence Platform (EIP):

- Enterprise Data Integration Server
- Enterprise BI Server
- Enterprise Intelligence Storage Server
- Dataflux Enterprise Integration Server (si tratta dell'evoluzione in architettura SOA di alcune componenti di Data Quality)

Componenti incluse nella Piattaforma EIP:

Moduli base: Base SAS; SAS /Access to Oracle; SAS/GRAPH; SAS/STAT; SAS/SHARE; SAS/EIS; SAS/FSP; SAS/AF; SAS/ASSIST; SAS/OR; SAS/Connect; SAS/IntrNet; SAS/MDDB

Moduli aggiuntivi: SAS/Access to PC File Formats, SAS/Access to MySql, SAS/ID Portal, SAS/Graph, SAS/Data Quality Solution, dfPower Quality (5 utenti), dfPower Customize (5 utenti), dfPower Profile (5 utenti), Quality Knowledge Base (ITA), Quality Knowledge Base (USA), SPDS Server, SAS Olap Server, SAS Web Report Studio, SAS AddIn for Microsoft Office; SAS/Access to MSSql

due installazioni server (ambiente di sviluppo e ambiente di produzione) per la componente di analisi avanzata:

Piattaforma SAS Analytics Platform:

- SAS Enterprise Miner;
- SAS Text Miner;
- SAS Forecast Server (*si tratta del modulo per effettuare analisi previsionali su serie storiche*)

i moduli client per sistema operativo Windows (costituenti il Sito Client) da utilizzarsi presso i Clienti ed il CSI-Piemonte stesso:

- 50 copie autorizzate Base SAS;
- 50 copie autorizzate SAS /Access to PCFiles;
- 50 copie autorizzate SAS/GRAPH;
- 50 copie autorizzate SAS/STAT;
- 50 copie autorizzate SAS/EIS;
- 50 copie autorizzate SAS/FSP;
- 50 copie autorizzate SAS/Connect;
- 15 copie autorizzate SAS/AF;
- 100 copie SAS Enterprise Guide ;
- 1 copia SAS/OR;
- 4 copie SAS/IML;
- 1 copia SAS/Warehouse Administrator;

- 1 copia SAS/ETS;
- 2 copie SAS/Bridge for ESRI
- 4 copie SAS/ACCESS to Oracle
- 5 copie JMP for BI (si tratta di un modulo client per la visualizzazione avanzata del dato);

Per quanto riguarda la componente **Business Objects** la piattaforma di Business Intelligence comprende i seguenti moduli:

- moduli client per la realizzazione di reportistica di tipo istituzionale e la gestione amministrativa dell'ambiente (98 licenze)
- modulo per la componente di cruscottistica trasversale non a tematica specifica (60 licenze nominali *Application Foundation* nei moduli *Dashboard* e *Performance Manager*)
- componente server pari a 2 CPU dual-core per l'ambiente di sviluppo
- componente server pari a 2 CPU dual-core per l'ambiente di produzione

I moduli presenti nella componente server sono i seguenti:

- *InfoView*: è il portale per la diffusione della reportistica prodotta
- *Reporter*: è il modulo che consente di costruire la reportistica
- *Explorer*: contiene le funzionalità di analisi OLAP (es.drill)
- *Auditor*: è il modulo che consente il monitoraggio dei servizi Business Objects
- *Web Development Kit*: è il kit per realizzare tutte le personalizzazioni del motore Business Objects in tecnologia Java-based (ad es. integrazione con i sistemi di autenticazione esterni, disponibilità di funzionalità articolate per *export* di informazioni con estensioni specifiche – txt, csv, xls- con particolari impostazioni nei formati, etc.).

Servizio di supporto specialistico

Per il mantenimento dell'infrastruttura è necessaria un'attività di gestione di tipo specialistico.

Si intendono con tale voce le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

In particolare è necessario gestire la predisposizione degli ambienti SAS e Business Objects nelle nuove versioni, definendo i piani di evoluzione strategica e tecnologica in modo da definire l'impatto dell'intervento di adeguamento, distinguere i benefici e i costi delle attività indotte.

Da un lato l'adozione delle nuove versioni delle pile tecnologiche SAS e BO offre servizi di Business Intelligence sempre all'avanguardia e riduce il rischio di disservizio dovuto al mancato supporto da parte del fornitore del software sulle versioni dichiarate obsolete, dall'altro lato l'impatto generato da questa operazione è critico sia economicamente sia in termini di volume di attività, per il grande numero di progetti ormai in esercizio.

Il parco tecnologico dei Sistemi Decisionali attualmente disponibile è costituito dalle seguenti componenti:

Componente	Versione	Fine del supporto da parte del fornitore sw
Business Objects	6.5	Luglio 2008
Business Objects	XI	non ancora a piano
SAS	9.1.3	non ancora a piano

Tabella 1 - Elenco componenti

Sia Business Objects sia SAS hanno già rilasciato le nuove versioni rispetto al parco illustrato in Tabella 1 - Elenco componenti:

- Business Objects XI, uscito nel 2005
- SAS 9.2, uscito nel 2009

Il centro di competenza sulla Business Intelligence permette di avere un grado di flessibilità, rispetto ai calendari dei fornitori, che ci consente di pianificare e progettare l'introduzione delle nuove piattaforme secondo calendari specifici da noi dettati, che possono quindi tenere conto anche delle esigenze dei nostri clienti.

Nel dettaglio la piattaforma di Business Intelligence è a supporto delle differenti fasi del processo di costruzione dell'informazione e della sua fruizione. Dobbiamo infatti distinguere servizi di back-end per la costruzione dell'informazione a partire dal dato fornito dal sistema operativo e servizi di front-end atti a consentire la fruizione dell'informazione e quindi le attività di analisi. I servizi di back-end vengono realizzati con il supporto della tecnologia SAS, mentre i servizi di front-end vengono implementati o con la tecnologia SAS o con la tecnologia Business Objects.

Le fasi propedeutiche a qualsiasi introduzione di nuova tecnologia sono le seguenti:

- progettazione architeturale dei requisiti infrastrutturali delle nuove versioni con conseguente analisi dell'impatto nella server farm del consorzio (si comprendono qui le attività di localizzazione dei requisiti dei fornitori sugli standard aziendali)
- le principali caratteristiche dei nuovi software e analisi delle nuove funzionalità offerte
- analisi dell'impatto dell'introduzione delle nuove release in funzione del parco applicativo ad oggi in esercizio
- impianto delle nuove versioni nella server farm del consorzio
- prototipazione di casi d'uso esemplificativi delle nuove funzionalità
- prototipazione di casi d'uso relativi al processo di migrazione applicativa
- redazione del piano di migrazione per il prossimo periodo (a seconda dell'impatto economico ed organizzativo che verrà analizzato e condiviso con i clienti)

E' in via di conclusione l'impianto delle versioni BO XI e SAS 9.2 in modo da poterle utilizzare per tutti i nuovi sviluppi, redigere i piani di migrazione, cercando di agire in modalità centralizzata per ridurre al minimo gli impatti sui singoli applicativi.

Abbiamo già esposto ai fornitori l'obiettivo di avere processi di migrazione con il minor impatto economico possibile di adeguamento applicativo.

Inoltre le soluzioni Open source sono in continua valutazione da parte del Consorzio, dagli studi condotti finora emerge che non vi sono al momento piattaforme completamente Open in grado di offrire tutte le funzionalità insite nel *framework* attualmente in esercizio e il grado di produttività non è ancora soddisfacente paragonato all'attuale piattaforma.

Quest'ultimo aspetto è molto importante perché ha un impatto diretto sui costi di sviluppo delle applicazioni di tipo decisionale e sui costi di manutenzione degli stessi applicativi.

MODALITÀ DI ACCESSO

Servizio di attivazione licenze

Il servizio di attivazione licenze, per le componenti client viene attivato secondo le seguenti modalità:

1. "ad evento", il Responsabile regionale abilitato alla richiesta del Servizio trasmette la propria istanza preferibilmente utilizzando l'applicativo *Remedy web*, disponibile sulla intranet

regionale, o via *e-mail* o telefonicamente al responsabile del servizio del CSI-Piemonte, che provvede comunque a tracciare la richiesta aprendo una *Remedy*.

2. periodicamente, a scadenze predefinite il responsabile della piattaforma decisionale aggiorna le licenze attestatale sulla componete server e notifica agli HD di competenza il task di aggiornamento licenze presso i siti client già licenziati.

Servizio di supporto specialistico

Il servizio, se pianificato e concordato a inizio anno, può essere erogato anche senza richiesta esplicita dell'utente regionale abilitato alla richiesta del servizio.

Negli altri casi, il Responsabile regionale abilitato alla richiesta del Servizio trasmette la propria istanza preferibilmente utilizzando l'applicativo *Remedy web*, disponibile sulla intranet regionale, o via *e-mail* o telefonicamente al responsabile del servizio del CSI-Piemonte, che provvede comunque a tracciare la richiesta aprendo una *Remedy*.

PERIMETRO

Alla data del 31/12/2009 i dati relativi al numero di applicazioni decisionali, afferenti alla linea Regione Piemonte, che insistono sull'infrastruttura sopra-descritta, nelle componenti server, sono i seguenti:

Linea cliente	Front-end						Back-end		Totale	
	Q&R BO	Q&R SAS	OLAP (solo SAS)	Dashboard SAS	Dashboard BO	Text e Data Mining (SAS)	Catalogo tradiz.	ETL DQ		
Regione Piemonte	52	56	24	2	1	2	1	94	27	259
Sanità (Regione Piemonte)	7	7	3				1	11		29
TOTALE	59	63	27	2	1	2	2	105	27	288

Tabella 2-Censimento applicazioni decisionali

Alla data del 31/12/2009 i dati relativi al numero di installazioni dei moduli client, afferenti alla linea Regione Piemonte, sono i seguenti:

Moduli Client	SAS		BO
	SAS Base	Enterprise Guide	BO 6.5 full client
Regione Piemonte	5	12	1
Sanità (Regione Piemonte)	1	1	
Totale	6	13	1

Tabella 3-Censimento postazioni di lavoro client

CATALOGO SERVIZI

8- Servizi di Trattamento Dati Alfanumerici



INDICE

SERVIZI A CATALOGO	3
TRATTAMENTO DATI ALFANUMERICI	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
UTENTI ABILITATI	4
MODALITÀ DI ACCESSO	4
DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	4
LIVELLI DI SERVIZIO	5

SERVIZI A CATALOGO

TRATTAMENTO DATI ALFANUMERICI

In questa voce di servizio sono incluse tutte le attività volte ad assicurare il trattamento e la gestione di *dati alfanumerici, testi ed immagini* appartenenti a banche dati locali o con valenza settoriale (ed in ogni caso non associati a dati geografici).

Sono inclusi l'alimentazione delle basi dati operazionali, la produzione di report, statistiche, l'aggiornamento e la manutenzione di basi dati, e la metadocumentazione delle stesse.

Tutte le voci comprendono le relative attività di analisi e l'utilizzo di strumenti di back office per l'esecuzione delle attività.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio ha l'obiettivo di realizzare, sulla base delle richieste degli utenti, servizi di elaborazione dei dati presenti nelle basi dati locali o con valenza settoriali; rientrano in tale voce, a titolo di esempio:

- servizi di elaborazione e trattamento dati collegati al servizio APRIRE, sistema ufficiale di autenticazione e profilazione della Regione Piemonte, che gestisce l'accreditamento all'uso degli utenti regionali agli applicativi utilizzati della Regione Piemonte, ad esclusione di quelli con sistema di autenticazione proprietario (es. HR-SPI); le attività previste sono quelle di gestione del profilo utente (abilitazione, variazione del profilo, disabilitazione); rinnovo delle credenziali con scadenza semestrale;
- servizi di elaborazione e trattamento dati collegati ai provider di identità digitale. Per provider di identità digitale si intende il detentore delle credenziali rilasciate ad un utente, colui che attesta la corrispondenza tra una credenziale e un codice fiscale. I provider istituiti da Iride sono:
 - SistemaPiemonte e TorinoFacile: rilasciano credenziali ad uso di cittadini e imprese
 - PA: rilascia credenziali ad uso di soggetti della Pubblica Amministrazione o che operano in enti strumentali della PA
- estrazioni periodiche o estemporanee dei dati per elaborazioni ad uso del personale della Direzione;
- implementazione di formule e creazione di statistiche elementari (generazione di aggregazioni, medie mensili, max, min etc.);
- attività di elaborazioni per la normalizzazione e la riclassificazione delle diverse fonti informative per il confronto e la coerenza con altre banche dati.
- Produzione di report e/o statistiche su richiesta dell'utente.

E' prevista la messa a disposizione di attrezzature e materiale funzionali al servizio (es. carte magnetiche, lettori, fotocamere, etc.).

Sono infatti compresi nel servizio:

- Acquisto badge per tutto il personale Regionale (timbrature e accesso alle procedure informatiche) ed al personale non Regionale (solo accesso alle procedure informatiche e nel caso degli impiegati forestali la valorizzazione della banda magnetica);
-

- Manutenzioni Hw delle strumentazioni dell'ufficio Smarty, ovvero stampante e fotocamera digitale, acquisto materiale di consumo quali il nastro per la stampa dei badges e relativo kit di pulizia testine
- Manutenzione sw di gestione e produzione badges (Regione.exe) e gestione richieste Smarty
- Spese di stampa, imbustamento e spedizione delle credenziali di accesso
- Accesso banche dati Infocamere (Parix)
- Accesso telematico alle visure camerali (Telemaco); ad oggi sono attive 35 utenze di accesso; verrà consuntivato a fine anno l'importo relativo rispetto alle utenze effettive.
- Gestione delle utenze di dominio e di posta elettronica
- Acquisto certificati sottoscrizione ed autenticazione terze parti (Infocert) per la gestione del ciclo vita (furto/scadenza/danneggiamento) dei kit di firma di Assessori, Presidente, Direttori, Dirigenti e Direttori

UTENTI ABILITATI

Gli utenti regionali abilitati alla richiesta del servizio sono i Direttori delle Direzioni che hanno espresso l'esigenza di questo specifico servizio, i Referenti SIRE delle predette Direzioni regionali e gli utenti regionali utilizzatori dei Servizi applicativi.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio, se pianificato e concordato a inizio anno, può essere erogato anche senza richiesta esplicita dell'utente regionale abilitato alla richiesta del servizio.

Negli altri casi, l'utente abilitato alla richiesta di Servizio trasmette la propria istanza preferibilmente utilizzando l'applicativo *Remedy web*, disponibile sulla *Intranet* regionale, o via *e-mail* o telefonicamente al responsabile del servizio del CSI-Piemonte, che provvede comunque a tracciare la richiesta aprendo una *Remedy*.

Più in dettaglio, il servizio può essere attivato:

- automaticamente sulla base dei fabbisogni pianificati dalla Regione Piemonte ad inizio anno eventualmente comprensivi di specifiche scadenze concordate;
- sulla base di richieste inviate mediante apposito modulo *Web* dell'Applicativo CUC presente sulla *Intranet* regionale dal Responsabile del Servizio della Regione Piemonte.

Per tutte le richieste di cui al secondo punto precedente, il CSI-Piemonte dovrà verificare i requisiti ed indicare, entro 5 giorni lavorativi, in un messaggio di posta elettronica da inviare al Responsabile del Servizio della Regione Piemonte e per conoscenza al referente della commessa del CSI-Piemonte, per conoscenza al referente SIRE di Direzione ed al Settore Sistemi Informativi ed Informatica, le seguenti informazioni:

- eventuale indicazione dei tempi necessari per un approfondimento ed ulteriore analisi;
- indicazione dei tempi di consegna del prodotto.

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio è disponibile nei giorni feriali, dal Lunedì al Venerdì, con il seguente orario: dalle 9.00 alle 12.30, e dalle 14.30 alle 17.00

LIVELLI DI SERVIZIO

Non si prevedono livelli di servizio dichiarati contrattualmente.



CATALOGO SERVIZI

***9- Servizio di acquisizione, di trattamento e
diffusione dell'informazione geografica***



INDICE

SERVIZI A CATALOGO.....	3
SERVIZI DI ACQUISIZIONE DATI GEOGRAFICI.....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
SERVIZI DI RILEVAMENTO DATI GEOGRAFICI.....	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	4
SERVIZI DI TRATTAMENTO E GESTIONE BASI DATI GEOGRAFICHE.....	5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	5
SERVIZI DI DIFFUSIONE DATI GEOGRAFICI.....	11
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	11
ATTIVITÀ A SUPPORTO DEL MANTENIMENTO E DELL'EVOLUZIONE DEI SERVIZI	12
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	12
MESSA A DISPOSIZIONE DEL SOFTWARE SPECIALISTICO.....	12
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	12
UTENTI ABILITATI AI SERVIZI.....	12
MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	13
DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO.....	13
LIVELLI DI SERVIZIO.....	13

SERVIZI A CATALOGO

SERVIZI DI ACQUISIZIONE DATI GEOGRAFICI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi sono costituiti dalle attività finalizzate alla creazione di coperture tematiche a partire da originali d'autore.

Acquisizione dati geografici

L'acquisizione permette la creazione e la georeferenziazione di livelli geografici partendo da fonti dati esterne quali ad esempio originali d'autore su supporto cartaceo, supporti digitali o altro, non direttamente importabili nel sistema. Il prodotto è una copertura tematica, che può essere corredata da dati associati, che potrà essere inserita nelle basi dati territoriali. L'unità di lavorazione fa riferimento alla suddivisione della cartografia di base, di media scala, utilizzata a supporto dell'acquisizione: Carta Tecnica Regionale (CTR), le tavolette Istituto Geografico Militare (IGM) 1:25000, e così via.

L'attività di acquisizione prevede un ciclo di verifica, normalmente a campione, del prodotto finale (verifica e correzione incongruenze rispetto all'originale d'autore).

Figure professionali coinvolte: acquisite cartografico, esperto GIS

Acquisizione dati da telerilevamento

Rientrano in tale tipologia le attività di estrazione di dati tematici o cartografici mediante tecniche di foto-interpretazione. Tale attività prevede la creazione di specifiche regole, tecniche di riconoscimento dell'informazione e collaudo finale del dato.

Figure professionali coinvolte: esperto di telerilevamento, esperto GIS

Metadocumentazione

Si considerano comprese in questa voce le attività di metadocumentazione delle informazioni geografiche ed alfanumeriche acquisite. L'attività prevede la metainformazione di ogni archivio di carattere geografico e/o alfanumerico (associato ad entità geometriche), di ogni carta allestita e di ogni servizio *WebGIS* realizzato per conto degli Enti secondo gli *standard* di metadocumentazione individuati.

Il catalogo centralizzato di metadati SITAD – Sistema Informativo Territoriale Ambientale Diffuso garantisce la gestione omogenea delle informazioni territoriali e ambientali attraverso funzionalità che consentono il caricamento, la visualizzazione e lo scarico dei metadati e, compatibilmente con i permessi concessi dal proprietario dell'informazione descritta, assicura anche la visualizzazione e lo scarico del dato stesso.

L'unità di prodotto è la scheda metadato per entità (una carta, una parte geometrica di una copertura, un dato alfanumerico, un archivio, per ciascun dato associato).

Figure professionali coinvolte: esperto GIS, esperto DB geografici

SERVIZI DI RILEVAMENTO DATI GEOGRAFICI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi sono costituiti dalle attività finalizzate al rilevamento di elementi geometrici e tematici direttamente sul territorio o mediante sistemi complessi di misurazione fotogrammetrica.

Rilevamento tematico

Il servizio è finalizzato alla creazione di livelli informativi o aggiornamento di esistenti a partire dal censimento del dato sul territorio. Il rilievo diretto sul campo è mirato alla corretta georeferenziazione di una popolazione di elementi geometrici o tematici presenti sul territorio e raccolta di dati associati. L'informatizzazione dei dati potrà avvenire sul campo o in fase successive mediante l'utilizzo di opportune procedure e strumenti di georeferenziazione e *data entry* alfanumerico predisposti ad hoc.

In casi di attività di censimento specifici, potranno essere coinvolti esperti del tema (Geologi, Agronomi, Forestali, Ingegneri ambientali) in grado di interpretare una realtà territoriale spesso complessa.

Per quanto riguarda le attività di georeferenziazione si distinguono le seguenti metodologie:

- mediante sistemi GPS, con conseguente georeferenziazione diretta sul campo;
- rappresentazione su supporto cartaceo (generalmente cartografia CTR 1/10.000) sul campo e successiva trasposizione degli elementi di interesse su sistemi GIS.

Il servizio può includere su richiesta le seguenti fasi preliminari o conclusive:

- definizione delle procedure, degli strumenti e metodi di rilevamento ed informatizzazione interni al gruppo di lavoro;
- creazione di procedure o strumenti di rilievo ed informatizzazione interni;

validazione finale dell'attività di rilevamento ed informatizzazione mediante confronto tra le fonti dati e dati georiferiti.

Figure professionali coinvolte: rilevatore topografico, esperto GIS.

Rilevamento geodetico e topo-cartografico

Il servizio risponde alle esigenze di supporto alla P.A. per le misurazioni topografiche e fotogrammetriche applicate tipicamente al dato di base cartografico nelle sue varie fasi di creazione. Per le esigenze geodetiche sono disponibili le competenze relative a misurazioni di precisione con tecnologie sia tradizionali che GPS o GNSS, le stesse possono essere adottate a supporto di necessità di misurazioni topografiche di dettaglio o di controllo. Per le esigenze prettamente cartografiche è disponibile il servizio di fotogrammetria digitale finalizzato a supportare l'amministrazione regionale nella gestione delle produzioni e per le attività di aggiornamento.

Figure professionali coinvolte: rilevatore topografico, esperto GIS.

SERVIZI DI TRATTAMENTO E GESTIONE BASI DATI GEOGRAFICHE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi sono costituiti dalle attività di gestione dei dati geografici vettoriali, alfanumerici associati e dati raster, indicati d'ora in poi complessivamente come "dati geografici", e delle relative basi dati geografiche (GeoDB). Nel ciclo di vita del dato geografico, le attività di trattamento dati e gestione GeoDB rappresentano la fase centrale del processo, in quanto necessaria alla organizzazione delle informazioni acquisite, in adeguate strutture e formati di archiviazione o/e diffusione. Questo servizio garantisce una corretta importazione dei dati, uniformando e successivamente incrementando il patrimonio dati provenienti dalle diverse fonti.

Nel Sistema Informativo Geografico della PA i dati geografici hanno una valenza trasversale ai settori ed agli enti di competenza, in quanto sono la rappresentazione spaziale di oggetti sul territorio. Ogni oggetto deve essere rappresentato in maniera univoca e il più possibile condivisa tra enti pubblici. Sulla base delle scelte dei singoli enti, e mediante la gestione degli accessi e delle profilazioni applicative, si potranno individuare sottoinsieme di informazioni a carattere settoriale.

Le voci di servizio possono essere suddivise in attività ordinarie per aggiornamento progressivo dei dati, e attività periodiche indipendenti dai flussi di aggiornamento, ma comunque necessarie per il mantenimento degli ambienti e dei database di lavorazione, consolidamento e diffusione.

Attività che rientrano nel flusso ordinario di aggiornamento dei dati sono:

- Analisi spaziale
- Trattamento dati geografici

Attività periodiche di mantenimento degli ambienti GeoDB sono:

- Gestione ordinaria delle basi dati geografiche

Analisi spaziale

L'attività ha l'obiettivo di creare nuovi strati informativi geografici o dati/report alfanumerici, a supporto delle attività decisionali dell'ente. Tali attività sono il risultato di una fase di analisi delle fonti dati (consolidate o di carattere settoriale) a cura di esperti tematici e presuppone l'individuazione e la proposta di metodologie e strumenti adeguati al tipo di risultato richiesto.

Le elaborazioni possono avere diversi gradi di complessità e vanno dalla semplice aggregazione di dati alfanumerici e gis alle più complesse attività di analisi spaziale e geostatistica.

Il prodotto è un nuovo dato geografico, un grafico una tabella alfanumerica che, una volta validato da parte dell'ente richiedente e competente dell'informazione, potrà confluire nelle basi dati consolidate del SIT. L'attività può essere di carattere periodico (per relazioni pubblicazioni annuali/mensili dell'ente) o occasionale (indagini e sperimentazioni). Per attività di carattere periodico, su richiesta, potranno essere predisposte e messe a disposizione le procedure per le successive elaborazioni.

Figure professionali coinvolte: esperto GIS, esperto DB geografici.

Trattamento dati geografici

Il servizio ha l'obiettivo di trasformare ed uniformare le informazioni di diversa provenienza che dovranno alimentare il GeoDB della PA. Le fonti dati che possono concorrere all'aggiornamento del sistema possono avere una diversa origine (soggetti pubblici, privati, professionisti) come una diversa tipologia di lavorazione (rilievi sul campo, acquisizioni da carta, scansioni, fotogrammetria,

altre strutture DB). Le diverse fonti dati devono essere ricondotte a formati e strutture standard uniformi per poter essere confrontate, trattate e consolidate nel GeoDB.

Le attività di trattamento possono essere più o meno complesse in base alla conformità delle fonti rispetto a standard condivisi sia a livello regionale (di progetto) che generale (INSPIRE, CNIPA, CISIS,).

L'attività può essere così articolata:

- verifica della congruenza degli aggiornamenti rispetto ai dati esistenti;
- verifica della qualità formale dei dati da trattare;
- trattamento dati geografici;
- esecuzione dell'attività di aggiornamento;
- eliminazione dei dati anomali o non appropriati;
- eventuale produzione di report di fine attività.

Per svolgere le attività sopradescritte, può rendersi necessaria un'attività di progettazione e realizzazione di una nuova base dati geografica, non legata allo sviluppo di applicativi, ma funzionale all'attività di servizio. Il servizio comprende il disegno di un modello logico/fisico e la sua conseguente implementazione fisica.

La verifica della congruenza è svolta al ricevimento dei dati e serve a individuare eventuali ridondanze con dati esistenti.

La verifica della qualità formale dei dati stabilisce la rispondenza della fornitura rispetto alle specifiche concordate (struttura dati e formati) o alla documentazione allegata alla fornitura stessa. Dalla valutazione si stabilisce la tipologia e complessità del trattamento cui devono essere sottoposti i dati. In caso di incoerenza o incompletezza dei dati, non si procederà nelle fasi successive, fino a che le anomalie non saranno risolte alla fonte.

Per i flussi dati di carattere continuativo saranno definiti processi e strumenti di alimentazione/aggiornamento a fine di automatizzare dove possibile la lavorazione.

L'attività di trattamento dati geografici consiste nell'uniformare dati provenienti da fonti eterogenee, ottimizzando l'organizzazione logica e la strutturazione fisica dei dati prima del consolidamento. Le attività consistono nell'adeguamento dei dati secondo gli standard dell'informazione geografica, nei formati, nelle strutture e nei sistemi di coordinate delle basi dati geografiche di destinazione.

Nel caso specifico delle basi dati geografiche raster possono anche essere svolte, in tutto o in parte, le seguenti attività di trattamento:

- georeferenziazione e conversione nei sistemi di riferimento correnti,
- orto - correzione,
- miglioramento delle immagini, trattamento del contrasto e delle bande spettrali,
- trattamenti per l'archiviazione e l'utilizzo (compressione e mosaicatura).

L'aggiornamento comprende le operazioni di inserimento, modifica o cancellazione di dati e può comportare una sostituzione dei dati precedenti oppure una storicizzazione con mantenimento delle diverse versioni.

In relazione al tipo di operazioni da effettuare, l'aggiornamento può essere di varia natura:

Aggiornamento quantitativo: la struttura dei dati rimane invariata e cambia la quantità (in inserimento o cancellazione) dei dati.

Aggiornamento di struttura: al variare delle specifiche tecniche associate alla diverse forniture possono essere necessarie delle modifica alla struttura logica della base dati aggiungendo, modificando o eliminando informazioni associate a dati precedentemente acquisiti.

Aggiornamento di contenuto qualitativo : a parità di dati e di struttura vengono modificati i contenuti geometrici o descrittivi già presenti per il miglioramento qualitativo o a seguito di segnalazioni di variazioni o correzioni su indicazioni dell'utente

A seconda delle specifiche di lavorazione concordate con il richiedente, il referente di servizio e l'operatore redige una reportistica di corretta esecuzione delle attività, evidenziando eventuali casi anomali che dovranno essere posti all'attenzione del fornitore dei dati e al committente.

Prima di consolidare nuove informazioni o livelli nel GeoDB, durante le varie fasi di trattamento sono svolte delle verifiche e correzioni al fine di evitare duplicazioni e garantire una "logica territoriale" agli oggetti archiviati nelle basi dati geografiche. Infatti la compartecipazione degli enti nella creazione dei dati geografici regionali, richiede a livello centrale una maggiore attenzione ad aspetti quali ad esempio la continuità territoriale degli oggetti, al di là dei confini e delle competenze dei singoli enti. Il processo di aggiornamento include quindi verifiche di natura topologiche dei dati geografici, senza i quali le informazioni risulterebbero inconsistenti (non sovrapponibili o non affiancabili). Per questi motivi l'aggiornamento può richiedere tempi lunghi, con più cicli di trattamento, verifica e riacquisizione prima del consolidamento.

Le attività di trattamento sono svolte da un esperto basi dati geografiche in collaborazione con i referenti di servizio.

Si procede successivamente al consolidamento vero e proprio dell'aggiornamento rispetto alla versione originale.

L'esperto delle basi dati geografiche controlla formalmente la compatibilità dei nuovi dati con la versione precedente e con le specifiche di aggiornamento e procede all'inserimento degli stessi nell'ambiente DB di consolidamento, applicando le procedure di migrazione delle informazioni.

Figure professionali coinvolte: esperto DB geografici, esperto GIS

Gestione ordinaria base dati territoriale

Il servizio ha l'obiettivo di erogare tutte quelle attività continuative di manutenzione delle basi dati geografiche. Parte delle attività indicate non scaturiscono da richiesta dell'utente e sono svolte con l'obiettivo di garantire la piena funzionalità delle stesse.

Sono svolte attività di allineamento ambienti DB (lavoro, consolidamento e pubblicazione) con gli ultimi aggiornamenti dati disponibili. Concluso un ciclo di lavorazione dati in aggiornamento o concluse altre attività di trattamento dati (es correzioni, aggiornamenti tabelle di sistema...) è necessario un riallineamento dei diversi ambienti che hanno caratteristiche tecnologiche differenti in termini di formato dati o struttura di archiviazione. Sono gestiti in CSI i seguenti ambienti:

- Esri/ARCSDE = versione 8.3, versione 9.2)
- Oracle/SDO = Oracle 9i Oracle 10g
- POSTGIS
- archivi vettoriali su file system (Shapefile, dwg).
- archivi raster su file system (ECW, IMG, JPEG, MrSID, TIFF), 3 ambienti DB (lavoro, consolidamento, diffusione)

Altre attività ordinarie sono:

- aggiornamento periodico di tabelle di sistema, archivi o altre componenti della base dati;
 - controllo e ripristino integrità archivi;
 - ricostruzione indici per gli oggetti geografici che permettono il corretto funzionamento della base dati ed il mantenimento delle performance;
-

- Le attività di correzione degli errori formali, riscontrati negli ambienti di consolidamento e diffusione
- Per le basi dati geografiche più complesse è inoltre necessario:
- creazione di strutture e routine di servizio, funzionali all'aggiornamento DB versionati;
- attività periodiche di compressione.

Figura professionale coinvolta: esperto DB geografici.

Elenco Basi Dati gestite

AREA TEMATICA	DATI TRATTATI
Agricoltura	PSR - Interventi misure strutturali e forestali
Agricoltura	SUOLI - Carta dei suoli 1:50000
Agricoltura	SUOLI - Carta dei suoli 1:250000
Agricoltura	SUOLI - Carta dei paesaggi agrari e forestali
Agricoltura	ZVN - Aree designate; Tempo di arrivo in falda di un inquinante; Aree agronomicamente omogenee; Aree separate; Indice GOD; Stazioni di monitoraggio acque superficiali; Stazioni di monitoraggio acque sotterranee
Agricoltura	AGROCHIMICO - Dati puntuali caratteristiche chimiche del terreno
Agricoltura	AGROMETEO - Localizzazione stazioni di misura
Agricoltura	PRODOTTI QUALITA' - Zone di produzione vini DOC/CG; Menzioni geografiche aggiuntive della DOCG Barbaresco; Zone di produzione formaggi DOP; Localizzazione enotiche, botteghe del vino, cantine sociali, tenute
Agricoltura	ANAGRAFE -SITI Particelle
Agricoltura	Punti AGRIT - indici caratterizzazione uso del suolo
Agricoltura	Ortofoto AGEA
Agricoltura	Classificazioni agricole - Zone altimetriche e classificazioni PSR
Agricoltura	Classificazioni territoriali - Superficie di foglio di mappa e di comune ricadente in parco, ZPS, SIC, fasce di rispetto dei punti di captazione
Ambiente	Stabilimenti autorizzati in campo ambientale
Ambiente	Aziende a rischio d'incidente rilevante, scenari incidentali, centri di pericolo, elementi ambientali/territoriali vulnerabili
Ambiente	Sistema Informativo Valutazione Impatto Ambientale
Ambiente	Anagrafe Regionale dei Siti contaminati
Ambiente	Discariche di rifiuti non pericolosi

Ambiente	Sorgenti elettromagnetiche a bassa frequenza
Ambiente	mappature acustiche e dati accessori
Ambiente	Distribuzione inquinanti in atmosfera
Ambiente	Georeferenziazione delle aziende e delle discariche censite come sorgenti puntuali nell'Inventario Regionale delle Emissioni in Atmosfera
Ambiente	Linee elettriche ad alta tensione
Caccia	Ambiti territoriali di caccia (ATC), comparti alpini (CA), zona alpi (ZA)
Caccia	Aziende faunistico e agri turistico venatorie (AAFV, AATV)
Caccia	Distretti venatori
Caccia	Ambiti territoriali di caccia (ATC), comparti alpini (CA), Aziende faunistico e agri turistico venatorie (AAFV, AATV), Istituti faunistici
Cascine	Cascine storiche piemontesi
Catasto	Fogli catastali in wgs84 a copertura totale regionale
Catasto	Fogli catastali in wgs84 a copertura
Cave	Ubicazione cave
Cave	Profili batimetrici
Difesa del suolo	Ortofoto 1996
Difesa del suolo	Ortofoto alluvione 2008
Difesa del suolo	PAI - Dissesti PAI e adeguamenti PRG, dissesti di comuni in classe A, fasce fluviali varianti, aree inondabili, aree rischio molto elevato (RME), Stato di aggiornamento adozione PRGC
Difesa del suolo	Interventi e Segnalazioni
Difesa del suolo	Uso del suolo derivante dalla Fotointerpretazione all'interno delle fasce fluviali
Difesa del suolo	Temi base Difesa del Suolo
Difesa del suolo	SICOD - Opere di Difesa Idraulica e di versante
Difesa del suolo	NUCLEI A RISCHIO - Censimento nuclei a rischio (edifici in fascia fluviale e in dissesto attivo - progetto Rilocalizzazioni), Classi III della carta di sintesi dei PRG
Difesa del suolo	ortofoto volo CGR (Ministero Ambiente) relativo all'evento alluvionale maggio 2008, fiumi Orco, Varaita, Stura di Demonte, Pellice, Dora Riparia, Chisone; piani di volo
Difesa del suolo	Dighe e Invasi regionali e nazionali, punti acqua
Montagna	Interventi delle squadre forestali regionali
Montagna	Boschi da seme, piani forestali territoriali
Montagna	Piani di intervento di sistemazione idraulico forestale e di manutenzione

Montagna	Rete sentieristica
Montagna	Incendi Boschivi
Montagna	Comunità montane
Montagna	Comunità collinari
Montagna	Gruppi d'azione locale
Opere pubbliche	Fotogrammi alluvione 2000
Opere pubbliche	Linee elettriche a media tensione
Parchi	Dati Aree Protette -SIC- ZPS - SIR
Parchi	Dati Aree Protette - Piani dei Parchi
Protezione Civile	Limiti amministrativi Liguria
Risorse Idriche	Derivazioni, Scarichi, Sistema Idrico Integrato, Monitoraggi e Risorse Naturali, Sistema Informativo Bonifiche e Irrigazione
Risorse Idriche	Sistema Informativo Bonifiche e Irrigazione
Sistema informativo territoriale	Toponomastica IGM 1:25.000
Sistema informativo territoriale	Altimetria 100.000
Sistema informativo territoriale	Census2000
Sistema informativo territoriale	CTRN vettoriale 1:10.000
Sistema informativo territoriale	CTRN vettoriale 1:50.000
Sistema informativo territoriale	Dati di base 100.000
Sistema informativo territoriale	Dati LCP (Land Cover Piemonte)
Sistema informativo territoriale	DB Prior 10k
Sistema informativo territoriale	DB Topografici locali per BDTRE
Sistema informativo territoriale	Elettrodotti 1:10.000
Sistema informativo territoriale	Grigliati IGMI
Sistema informativo territoriale	Idrografia 10.000
Sistema informativo territoriale	Immagini da satellite a bassa e media risoluzione
Sistema informativo territoriale	Immagini da satellite ad alta risoluzione e radar
Sistema informativo territoriale	Isolati Uso del suolo CTR 1:10.000
Sistema informativo territoriale	Limiti amministrativi 1:10.000
Sistema informativo territoriale	Modelli digitali del terreno 10 e 50 mt
Sistema informativo territoriale	Ortofoto IT 2000, Alluvione 2001, Aima
Sistema informativo territoriale	Rapporto Stato Territorio
Sistema informativo territoriale	Raster CTR 1.10.000
Sistema informativo territoriale	Raster CTR 1:50.000
Sistema informativo territoriale	Raster CTR extra regione
Sistema informativo territoriale	Sezioni di censimento 1991
Sistema informativo territoriale	Sfondi di riferimento
Sistema informativo territoriale	Toponomastica regionale
Sistema informativo territoriale	Vertici di raffittimento geodetico
Sistema informativo territoriale	Vertici trigonometrici
Sistema informativo territoriale	Stradario Unico della PA regionale
Trasporti	Grafo plurimodale dei trasporti
Trasporti	Percorsi TPL per trasporto su gomma, ferro, sostitutivi e lacuali
Trasporti	Nodi Omnibus bidirezionali del Trasporto pubblico su gomma, ferro, autobus sostitutivi, lacuale)

Trasporti	Fermate TPL monodirezionali
Trasporti	Paline TPL delle aziende del TPL
Trasporti	Catasto strade
Trasporti	Grafo plurimodale dei trasporti
Urbanistica	Dati PRG comunali

SERVIZI DI DIFFUSIONE DATI GEOGRAFICI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi sono costituiti dalle le attività che permettono la consultazione e la diffusione dei dati geografici tramite supporti cartaceo (allestimento cartografico) o via web(geo-servizi)

Allestimento cartografico

Il servizio comprende le attività necessarie a mettere a punto un allestimento di media complessità di una carta (predisposizione vestizione grafica, legenda, quadro d'unione degli elaborati, ...). Nel caso di una serie di carte che differiscano solo per la porzione di territorio rappresentato, si considera oggetto dell'allestimento un solo "originale".

L'output finale può essere consegnato stampato su supporto cartaceo o come formato immagine (tiff, pdf, jpg.)

Figure professionali coinvolte: allestitore cartografico, esperto GIS

Stampa della cartografia

Il prodotto del servizio è la stampa delle carte nei suoi diversi formati A0, A1, A2, A3 o inferiori.

Figura professionale coinvolta: allestitore cartografico.

Predisposizione dati e geo-servizi per la diffusione in rete

Sono le attività destinate a predisporre e allestire i dati acquisiti e consolidati per renderli consultabili attraverso strumenti informatici di diffusione via web.

Tale operazione può avvenire tramite la creazione di "map service", "map file" (dati vettoriali) o "cataloghi raster" (dati immagine) che potranno essere visualizzati anche attraverso protocolli per l'interoperabilità quale, ad esempio, il WMS.

Nel caso di cataloghi raster, è necessaria la rigenerazione periodica del catalogo stesso, ad ogni aggiornamento sostanziale dei dati che lo compongono.

Figure professionali coinvolte: allestitore cartografico, esperto GIS.

Configurazione visualizzatore Web GIS

Sono le attività relative alla configurazione degli strumenti di diffusione *WebGIS*.

L'attività comprende la configurazione dello strumento informatico necessario per la consultazione via Web dei dati ad di libera consultazione, che non richiedano profilazione degli utenti (strati informativi geografici, legenda).

Figura professionale coinvolta: esperto GIS.

Servizio di distribuzione cartografica

Nell'intento di facilitare e potenziare la consultazione del patrimonio regionale di cartografia tematica e ai dati territoriali, è stato istituito uno sportello di distribuzione cartografica accessibile al pubblico, per la diffusione dei dati disponibili su supporto cartaceo.

Il servizio di distribuzione cartografica, che è svolto per conto della Regione Piemonte, è attivo, presso i locali del CSI - Piemonte, due volte alla settimana: il martedì con orario 14:00 - 17:00 e il venerdì con orario 09:00 - 12:00. In questi giorni è possibile la consultazione del materiale disponibile per la distribuzione, nonché l'attivazione delle procedure per la richiesta di acquisto di cartografia.

Figura professionale coinvolta: esperto GIS.

ATTIVITÀ A SUPPORTO DEL MANTENIMENTO E DELL'EVOLUZIONE DEI SERVIZI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

In questa categoria sono comprese tutte le attività di corollario che si ritengono necessarie affinché i servizi descritti possano innanzi tutto mantenere e quindi migliorare la qualità offerta all'utenza.

Tra esse si elencano: la formazione specialistica di tutto il personale addetto, l'addestramento su nuove strumentazioni hardware o software adattata nei servizi, la sperimentazione di nuove tecniche e strumenti mirata alla riduzione dei costi di gestione, la partecipazione dei responsabili ad attività ed eventi informativi inerenti le tendenze evolutive e il posizionamento aziendale nel mercato dei sistemi di gestione dell'informazione geografica.

Rientrano in questa categoria di attività anche tutte le attività svolte per dimensionare e organizzare i servizi, per tracciarne e controllarne la qualità, per analizzarne il grado di soddisfazione degli utenti.

Figure professionali coinvolte: tutte quelle già indicate

MESSA A DISPOSIZIONE DEL SOFTWARE SPECIALISTICO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per svolgere le attività elencate è necessario disporre sulle postazioni di lavoro, sia del personale CSI Piemonte, sia dell'utenza finale di software specialistico di tipo GIS o CAD.

CSI Piemonte nel tempo si è fatto carico di acquisire, installare ed aggiornare le licenze necessarie all'erogazione dei servizi geografici. La tabella allegata riporta l'elenco delle licenze utilizzate per i servizi all'Ente.

UTENTI ABILITATI AI SERVIZI

Gli utenti regionali abilitati alla richiesta del servizio sono i Direttori delle Direzioni, e i Referenti SIRE delle predette Direzioni regionali.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

I servizi, se pianificato e concordato con il Referente regionale a inizio anno, possono essere erogati anche senza richiesta esplicita degli utenti regionali abilitati alla richiesta dei servizi.

Negli altri casi, il Responsabile regionale abilitato alla richiesta del Servizio trasmette la propria istanza al CUC, preferibilmente utilizzando l'applicativo *Remedy web* disponibile sulla intranet regionale, o via *e-mail*, o telefonicamente. Nel caso il servizio venga richiesto direttamente al responsabile CSI - Piemonte del servizio, questi provvede comunque a tracciare la richiesta aprendo una *Remedy*.

Più in dettaglio, i servizi possono essere attivati:

- automaticamente sulla base dei fabbisogni pianificati da Regione Piemonte ad inizio anno eventualmente comprensivi di specifiche scadenze concordate;
- sulla base di richieste inviate al CUC;
- per le attività da considerarsi “di *routine*”, qualora la richiesta di Regione Piemonte non pervenga mediante apposito modulo *Web* ma per via telefonica, CSI - Piemonte si farà carico dell'apertura del *ticket* (questa modalità ha carattere transitorio e a titolo di aiuto nei confronti dell'utente).

Per tutte le richieste inviate al CUC, CSI - Piemonte dovrà verificare i requisiti ed indicare, entro 5 giorni lavorativi, in un messaggio di posta elettronica da inviare al Responsabile del Servizio di Regione Piemonte e per conoscenza al referente della commessa di CSI Piemonte, al referente SIRE di Direzione ed al Settore Sistemi Informativi ed Informatica, le seguenti informazioni:

- indicazione dei tempi necessari per un eventuale approfondimento ed ulteriore analisi;
- indicazione dei tempi di consegna del prodotto.

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

I servizi, se non indicato diversamente in precedenza, sono disponibili nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con il seguente orario: dalle 9.00 alle 12.30, dalle 14.30 alle 17.00

LIVELLI DI SERVIZIO

Non si prevedono livelli di servizio dichiarati contrattualmente.

CATALOGO SERVIZI

10- Servizio di Gestione e Manutenzione Siti Web e Portali

INDICE

SERVIZI A CATALOGO	3
SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE SITI WEB REGIONALI	3
AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI.....	3
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	3
<i>MODALITÀ DI ACCESSO</i>	8
<i>DISPONIBILITÀ</i>	9
<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	9
STREAMING ON DEMAND.....	10
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	10
<i>UTENTI ABILITATI</i>	10
<i>MODALITÀ DI ACCESSO</i>	10
<i>DISPONIBILITÀ</i>	10
<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	11
MANTENIMENTO DELLE PIATTAFORME	11
<i>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO</i>	11
<i>UTENTI ABILITATI</i>	18
<i>MODALITÀ DI ACCESSO</i>	18
<i>DISPONIBILITÀ</i>	18
<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	18

SERVIZI A CATALOGO

SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE SITI WEB REGIONALI

Le attività necessarie per attuare la gestione dei siti e dei portali della Regione Piemonte possono essere classificate nel seguente modo:

1. **Aggiornamento dei contenuti** dei siti e dei portali e dei servizi applicativi di comunicazione
2. **Streaming on demand** dei contributi video
3. **Mantenimento delle piattaforme** mediante cui i siti, i portali ed i servizi applicativi sono implementati.

AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'attività in oggetto ha l'obiettivo di mantenere costantemente aggiornati i diversi portali e siti Web di Regione Piemonte elencati nel paragrafo "Perimetro del servizio" limitatamente ai contenuti già presenti.

Le attività di sviluppo di nuove sezioni dei portali/siti o di riprogettazione di sezioni esistenti esulano dal presente servizio e saranno oggetto di specifiche offerte di dettaglio.

Il servizio consiste in una serie di interventi sui portali e siti Web regionali effettuati da personale opportunamente formato per questo ruolo. Tali interventi vengono effettuati a seguito di richieste espresse dalle Redazioni Regionali dei siti o da referenti da esse autorizzati e riguardano le seguenti attività:

- mantenimento degli standard in accordo con il committente;
 - organizzazione logica delle informazioni inserite;
 - controllo della coerenza ed eventuale correzione di *link* ipertestuali (questa attività viene fatta su tutti i siti oggetto del servizio su segnalazione, viene inoltre garantita la coerenza dei *link* che puntano a siti esterni sulle pagine di primo livello);
 - aggiornamento dati su strutture di pagine *web* già esistenti;
 - modifica di *layout* grafici di strutture di pagine *web* esistenti;
 - produzione del formato pdf di documenti forniti in formato word;
 - controllo di qualità e validazione delle nuove pagine html di sezioni realizzate dopo l'entrata in vigore della legge 4/2004;
 - aggiornamento di basi dati con cadenza periodica per le sezioni: Commercio (manifestazioni e sagre), Trasporti, URP e Società a Partecipazione Regionale;
 - montaggio di gallerie fotografiche e relativa manipolazione di immagini per la sezioni Polizia Locale, Museo di Scienze e Parchi
 - gestione contenuti con strumenti di CMS per la sezione Innovazione, Ricerca ed Università
 - pubblicazione delle riviste euroregione e agenzia informativa per il Consiglio Regionale
-

- creazione e pubblicazione di nuove pagine all'interno di sezioni già esistenti con relativa produzione di immagini, conversione e rielaborazione di testi in html;
- preparazione di demo (creazione layout, impaginazione, organizzazione della navigazione e delle informazioni) per gli speciali.

- **per il portale della Regione Piemonte:**
 - estrazione, elaborazione ed invio al settore “Nuovi media” e ai referenti che ne fanno richiesta dei dati statistici di accesso al sito regionale;
 - supporto al settore “Nuovi Media” per il condizionamento dei risultati del motore di ricerca;
 - gestione degli indici del motore di ricerca
 - assistenza applicativa all'utilizzo del CMS Joomla! per le Sezioni: Piemonteinforma, Enti Locali, Protezione Civile, Rete Sentieristica, Foreste, Programmazione Vetrine
 - assistenza applicativa all'utilizzo dei servizi groupware e newsletter ad oggi attivi.

- **per il servizio applicativo Piattaforma Giornalistica:**
 - coordinamento del progetto e gestione dei rapporti con gli editori aderenti alla Fipeg;
 - assistenza quotidiana alle redazioni dei giornali locali nell'invio delle edizioni in formato pdf;
 - inserimento quotidiano delle testate nazionali.

- **per il portale Sistema Piemonte:**
 - organizzazione, aggiornamento e gestione del catalogo dei servizi pubblicati;
 - elaborazione di report generici e personalizzati dei dati statistici di accesso;
 - verifica della coerenza del portale rispetto agli standard (es: di accesso, di comunicazione, di grafica) ;
 - supporto alle tematiche inerenti il portale per il corretto funzionamento;

- **per il portale Rupar Piemonte:**
 - definizione, in collaborazione con il referente regionale, di standard di riferimento per il mantenimento della struttura generale del portale, il disegno ed il contenuto della home page e delle singole sezioni e parti, e per la definizione della collocazione nel portale delle informazioni e dei relativi collegamenti.
 - supporto ai differenti gruppi aziendali e ai referenti dell'Ente per la collocazione dei servizi sui Portali
 - verifica del mantenimento dell'uniformità e dell'immagine coordinata di pagine e sezioni sia dal punto di vista dell'interfaccia grafica (coerenza dei segnali e dell'impianto di navigazione) sia per quel che riguarda la presentazione dei contenuti, limitatamente alle pagine “vetrina” del portale.

 - aggiornamento e redazione di notizie, articoli, contenuti delle sezioni informative trasversali e delle pagine di presentazione dei singoli servizi applicativi erogati tramite il portale.

Il servizio viene attivato sui seguenti

- siti Web di Regione Piemonte attualmente esistenti:
 - www.regione.piemonte.it;
 - intranet.regione.piemonte.it;
 - www.wipie.org
 - www.piemonteitalia.eu
 - www.montagnapiemonte.it
 - extranet.csi.it

- Portali di Regione Piemonte attualmente esistenti:
 - www.ruparpiemonte.it
 - extranet.regione.piemonte.it
 - extranet.ruparpiemonte.it
 - www.sistemapiemonte.it
 - portali verticali di Sistema Piemonte: Comune Facile, CercaPA, servizi per la promozione del territorio, tra cui gli Infopoint

Il servizio di aggiornamento siti può essere richiesto esclusivamente da **“referenti operativi”** designati da Regione Piemonte ed appartenenti all’elenco sotto indicato (aggiornato al 30 giugno 2010).

È responsabilità della Regione Piemonte comunicare tempestivamente variazioni di referenti per le singole aree.

Sito Internet Regione Piemonte

Giusi Tormen, Gianfranca Trifiro’, Sara Tabone

DB06 - Direzione Comunicazione Istituzionale Giunta Regionale
DB06.04 - Settore Nuovi Media

Le richieste relative ad aree tematiche del sito possono pervenire direttamente da alcuni referenti di sezione; i principali sono citati nella seguente tabella:

Sezione	Referenti
Affari internazionali e comunitari	Claudio Beni
Agricoltura e qualità	Cecilia Savio
Ambiente	Gianluigi Truffo
Area social network	Gianfranca Trifiro’, Luca Sossella
Artigianato	Anna Mancosu - Alessandra Magnino - Clara Merlo – Sonia Toppia
Autonomie Locali	Chiara Bellucco
Bacheca del Pendolare (Trasporti)	Gianluigi Berrone
Bandi di gara	Mariella Micucci - Cristina Merli
Bandi, norme e atti	Giusi Tormen, Sara Tabone
Beni culturali	Anna Maria Grieco
Bilanci e Finanze	Aldo Corcelli
Bollettino Ufficiale	Rosario Copia - Sauro Paglini
Caccia, pesca e acquacoltura	Lino Stalteri – Giorgio Paolucci
Comitato per le pari opportunità - Pari opportunità	Assessorato Pari opportunità – Enzo Cucco

Sezione	Referenti
Commercio	Paolo Allio
Commercio estero	Barbara Bo
Difesa del suolo	Anna Impedovo - Stefano Ambrogio (CSI)
Edilizia	Laura Schutt
Emigrazione	Gabriella Bona
Europa - Sede di Bruxelles	Rosanna Cimino
Formazione professionale	Aldo Moffa
Homepage	Giusi Tormen, Sara Tabone, Gianfranca Trifiro'
Incarichi professionali	Giusi Tormen, Sara Tabone
Industria	Carla Fornero
InformaConsumatori	Michele Suma
Informazione regionale	Giusi Tormen, Sara Tabone, Gianni Gennaro
Istruzione	Alfio Longhitano
Laboratorio ICT	
Lavoro	Aldo Moffa
Meteo	Arpa
Montagna e foreste	Federica Zangirolami - Silvia Bonaiti - Emilio De Palma (CSI)
Motore di ricerca	Gianfranca Trifiro' , Luca Sossella
Multimedia	Giusi Tormen, Sara Tabone, Gianfranca Trifiro', Matteo Vabanesi
Museo regionale di scienze naturali	Patrizia Scandurra - Marco Ciriello
Nati per leggere	Paola Ganio Vecchiolino
Network per lo sviluppo della comunicazione sociale	Riccardo Lombardo
Opere pubbliche	Boris Cerovac - Manuela Stacchiotti
Osservatorio infrastrutture	Ilaria Cira Sciarrillo
Osservatorio Lavori Pubblici (OOPP)	Antonella Di Lucchio
Osservatorio sulla riforma amministrativa	Segreteria dell'Osservatorio – Loredana Prete – Anna Pucci
Parchi	Emanuela Celona - Laura Ruffinatto - Antonio Farina
Patrimonio Linguistico	Paolo Fiore
Pianificazione e gestione del territorio	Paolo Richter
Piemonte dal vivo	Paola Bologna – Francesco Vergnano
Piemonte Informa	Ufficio stampa Giunta – Gianni Gennaro
Piemonte Pressway	Chiara Lesevre
Piemontesi nel mondo	Gabriella Bona
Politiche sociali	Gianfranco Scarcali
Polizia Locale	Livia Gautero
Press room e Speciali	Giusi Tormen, Sara Tabone, Gianfranca Trifiro'
Protezione civile	Barbara Biglino – Valentina Pippo – Lucio Lanzarotti (CSI)
Rapporti Stato-Regioni	Assunta Di Salvo
Ricerca e innovazione	Giulia Razetti – Marta Garabuggio – Lucia Coppo
Risorse idriche	Giuseppe Amadore
Risorse umane	Renata Incrocci
Sanità	Elena Fois - - Barbara Sessini
Sezioni la Regione, servizi, aree tematiche	Giusi Tormen, Sara Tabone, Gianfranca Trifiro'

Sezione	Referenti
Società a partecipazione regionale	Annamaria Calabrese - Alberto Colonna
Spettacolo	Francesco Vergnano
Sport	Giorgio Benci
Sportello unico per le imprese	Paola Morris - Lucia Barberis
Statistiche e dati	Angela Filogonio (CSI)
Trasparenza valutazione merito	Giusi Tormen, Sara Tabone
Trasporti	Gianluigi Berrone
Tributi	Maria Luisa Tafaro
Turismo	Giorgio Benci
URP	Carola Rosso

Sito Intranet

Dott.ssa Marta Garabuggio
 Direzione 13 – Innovazione – Ricerca - Università
 Settore 13.2 - Sistemi informativi e Tecnologie della Comunicazione

Alcune richieste possono pervenire direttamente da alcuni referenti di sezione; i principali sono citati nella seguente tabella:

Sezione	Referenti
CRAL	Sabrina Elia – Simona Ocone – Daniela Perotto – Graziella Tripodi
Redazione Parchi	Giovanni Assandri – Laura Di Domenico – Susanna Pia – Angela Velardo
SIRe	Angela Darino – Fabio Andrea MORASSI – Manuel Marchitelli - Roberto Moriondo – Rosanna Morra
RSU	Nicola Franzese
Personale	Incoronata Casella – Salvatrice Fraglica – Renata Incrocci – Anna Maria Santhià – Laura Tirelli – Roberta Ulgelmo
Società a partecipazione Regionale	Anna Maria Calabrese – Alberto Colonna
Sicurezza	Tiziano Matassoni
Controllo di Gestione	Maria Pia Di Cosmo
Carta Intestata	Centro Stampa Regione Piemonte – Renzo Picollo – Gianluca Zicca – Rachele Di Meo

Portali

Sito	Referenti
www.ruparpiemonte.it	Laura Milone Referente interno (*)
Sistema Piemonte (comune facile, CercaPA portali verticali e servizi per la promozione del territorio)	Marta Garabuggio Referente interno
canale acquisti	Referente interno
canale ambiente	Giuseppina Turco

Sito	Referenti
	Referente interno
canale artigianato	Lucia Barberis Gianni Menino Mariuccia Spada Referente interno
canale scuole	Anna Maria Di Aichelburg Valter Casale Referente interno
www.montagnapiemonte.it	Andrea Canepa Marco Godino Referente interno
www.piemonteitalia.eu	Anna Grieco
Sistema Piemonte (comune facile, CercaPA portali verticali e servizi per la promozione del territorio)	Marta Garabuggio Referente interno
extranet.regione.piemonte.it	Auxilia Genisio Maria Cavallo Perin Giuseppina Turco Mario Scollo Referente interno
extranet .ruparpiemonte.it	Chiara Bellucco
extranet.csi.it	Referente interno

(*) **Referente interno:** con questo termine viene indicato personale CSI-Piemonte che, su mandato di Regione Piemonte, può farsi carico delle esigenze del cliente nell'ambito della gestione dei siti e dei portali.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio viene attivato attraverso:

- richieste via *e-mail* inviate dai referenti delle Redazioni Regionali dei siti o da incaricati da esse autorizzati. Le richieste devono pervenire agli indirizzi di posta indicati nella tabella sottostante;
- richiesta telefonica ai numeri indicati in tabella;
- attività pianificate ad inizio anno.

La sottostante tabella associa ad ogni sito una casella e-mail ed un riferimento telefonico:

Nome casella	Sito	N° telefonico di riferimento
helpweb@regione.piemonte.it	http://www.regione.piemonte.it	0113169666
helpweb@rupar2.csi.it	http://www.wipie.org	0113169666
helpweb@regione.piemonte.it	http://intranet.regione.piemonte.it	0113168215/9482
Helpweb-pi@csi.it	www.piemonteitalia.eu	0113168542

Nome casella	Sito	N° telefonico di riferimento
ruparpiemonte@csi.it redazione@ruparpiemonte.it (utilizzata per le comunicazioni da parte dei cittadini, imprese e altre PA)	www.ruparpiemonte.it	800250505
helpwebSP@csi.it (utilizzata per le richieste) info@sistemapiemonte.it (utilizzata per le comunicazioni da parte dei cittadini)	Sistemapiemonte, montagnapiemonte, ComuneFacile, CercaPA, portali verticali e servizi per la promozione del territorio (es: ambiente, artigianato..)	800 450 900 (utilizzata per le comunicazioni da parte dei cittadini)
helpwebSP@csi.it (utilizzata per le richieste) info@sistemapiemonte.it (utilizzata per le comunicazioni da parte dei cittadini)	Sistemapiemonte, montagnapiemonte, ComuneFacile, CercaPA, portali verticali e servizi per la promozione del territorio (es: ambiente, artigianato..)	800 450 900 (utilizzata per le comunicazioni da parte dei cittadini)
helpweb@regione.piemonte.it ruparpiemonte@csi.it	extranet.csi.it extranet.regione.piemonte.it extranet.ruparpiemonte.it	

DISPONIBILITÀ

Sito internet - Sito Intranet – Portale Rugar – Portale Sistema Piemonte – PiemonteItalia.eu

Per il sito istituzionale di Regione Piemonte il servizio è attivo limitatamente ai giorni NON festivi nel seguente orario:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 17.00
- il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16.00

LIVELLI DI SERVIZIO

Sito internet - Sito Intranet – Portale Rugar – Portale Sistema Piemonte - PiemonteItalia.eu

TEMPO DI RISOLUZIONE DELLA RICHIESTA	
Calcolo	Tempo trascorso da quando è arrivata la richiesta alla casella di posta elettronica a quando è stata soddisfatta la richiesta. Le “ore lavorative” entro le quali la richiesta viene evasa sono calcolate basandosi sull’orario in cui è attivo il servizio.

TEMPO DI RISOLUZIONE DELLA RICHIESTA	
Requisiti e valore soglia	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Entro 32 ore lavorative nel 95% dei casi per richieste specifiche (es. realizzazione di nuove pagine, aggiornamenti dati, ...) (per i casi non concordati con Regione Piemonte) ◆ Entro 72 ore lavorative nel 95% dei casi per le richieste relative a pagine statiche riferite a servizi applicativi pubblicati su portale ◆ Entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi in caso di errori di sintassi o informativa sulla singola pagina
Report	Misurazione mensile e report quadrimestrale o su richiesta del cliente.

Ai fini della misurazione dei livelli di servizio, la finestra oraria che viene presa in considerazione è: 9.00-17.00 dal lunedì al venerdì, 9.00-16.00 il venerdì, per i giorni non festivi.

I sopra citati Livelli di Servizio non saranno applicati per le attività nelle quali i tempi di risoluzione della richiesta saranno **concordati** con il cliente di volta in volta.

Le attività con tempo di risoluzione concordato sono le seguenti:

1. Realizzazione di gallerie fotografiche
2. Rielaborazione grafica o della struttura delle pagine già esistenti
3. Preparazione di demo (creazione layout, impaginazione, organizzazione della navigazione e delle informazioni) per gli speciali.

STREAMING ON DEMAND

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio ha lo scopo di rendere possibile la pubblicazione di filmati prodotti da e per Regione Piemonte in modalità “on demand” (ossia con riproduzione avviata esplicitamente dall’utente) attraverso il servizio di Streaming fornito da CSI Piemonte.

Il materiale deve essere fornito in formato Windows Media.

I video saranno accessibili dopo la pubblicazione sul server di streaming, mediante opportuno link inserito sulle pagine web dei siti da cui il contributo deve essere fruito.

UTENTI ABILITATI

Gli utenti che possono chiedere la pubblicazione di contributi video sono gli stessi abilitati alla richiesta di aggiornamenti dei siti il cui elenco è stato indicato nel capitolo “AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI”.

MODALITÀ DI ACCESSO

Con le stesse modalità descritte nel capitolo “AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI”.

DISPONIBILITÀ

Il servizio sarà attivo limitatamente ai giorni NON festivi nel seguente orario:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 17.00
- il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16.00

LIVELLI DI SERVIZIO

Non si prevedono livelli di servizio dichiarati contrattualmente.

MANTENIMENTO DELLE PIATTAFORME

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

I siti ed i portali sopra descritti sono implementati utilizzando delle piattaforme specifiche per l'erogazione dei servizi web e dei servizi multicanale e multimediali.

Per garantire il buon funzionamento e le performance dei siti e dei portali è perciò necessario mantenere le piattaforme su cui essi si basano.

Le piattaforme multimediali, multicanale e di portali attualmente gestite dal CSI-Piemonte per conto della Regione Piemonte sono:

- Piattaforma multicanale (basata su Cocoon con inclusi VoxNauta e Gateway-SMS)
- Piattaforma di erogazione del Contact Center regionale (basata su Cocoon)
- Groupware e CMS (piattaforma di Groupware, Newsletter e CMS JoomlaRP)
- Motore di ricerca web (basata su DocDigger)
- WebConference (basata su Easymeeting, VCM)
- Streaming (basata su Window Media Encoder)
- Strumenti di Portale (Oracle Portal ed Exo Portal)
- Punti Internet Regione Piemonte
- Piattaforma Giornalistica
- Totem per gli Infopoint

Piattaforma multicanale

A partire dall'anno 2002, il CSI-Piemonte ha realizzato per conto della Regione Piemonte un'infrastruttura tecnologica, denominata "Piattaforma Multicanale", con l'obiettivo di offrire al pubblico di riferimento della Pubblica Amministrazione Regionale servizi e informazioni fruibili attraverso l'uso di mezzi di comunicazione differenti.

La prima infrastruttura multicanale nata, nel 2002, per l'erogazione di informazioni su eventi, manifestazioni e strutture recettive attraverso il cellulare WAP, l'invio di messaggi SMS, il palmare e la telefonia mediante sistemi di sintesi vocale si è evoluta nel tempo grazie a continue evoluzioni ed integrazioni. Infatti, ai canali costituenti il primo sistema, sono stati aggiunti nel 2003, il televideo, la newsletter, e gli sms on demand.

Nel 2005 e nel 2006 il sistema si è evoluto ampliando sia l'offerta informativa sia l'aggiornamento dei canali.

Le attività descritte nella presente offerta sono relative alla gestione della piattaforma tecnologica con particolare riferimento alle componenti infrastrutturali ed alle componenti applicative generali, che, seppur realizzate in un contesto particolare, possono essere riutilizzate trasversalmente nei differenti ambiti.

Restano escluse eventuali attività di gestione dei singoli servizi applicativi.

Piattaforma per il Contact Center

Il Call Center sul numero unico 800.333.444 è una struttura con operatori che fornisce servizi informativi riguardanti la Regione Piemonte. Attualmente è a disposizione degli operatori di Call Center un Front Office multicanale e modulare che permette di accedere via web alle informazioni da fornire all'Utente. L'Utente può contattare gli operatori mediante telefono tradizionale o E-mail e può ottenere le informazioni, a seconda dei casi, via telefono, E-mail o SMS. La base dati che alimenta il sistema di risposta utilizzabile dagli operatori è composta da un insieme di Unità Informative (domande e risposte oppure testo libero) che sono fornite mediante uno strumento di Back Office per la redazione dei contenuti da parte di utenti specializzati e coordinati da un Gruppo di Gestione del Contact Center (GGCC). Sono al momento tracciate le principali attività su Front Office e Back Office in modo tale che sia possibile, mediante la Console Statistiche, avere dei riscontri sui contatti ricevuti dagli Operatori e consultare report riguardanti l'accesso alle informazioni e l'utilizzo dei canali e dei servizi. E' inoltre gestito il Secondo Livello del Call Center in modo tale che le informazioni mancanti siano comunque erogate, via telefono o via E-mail, ed eventualmente inserite nel Sistema.

E' infine messo a disposizione dei cittadini un accesso web agli strumenti di contatto con il Contact Center, sia attraverso l'uso tradizionale del personal computer sia attraverso dispositivi mobili.

Groupware, Newsletter e CMS

Groupware

E' un prodotto per la gestione di gruppi di lavoro distribuiti.

È realizzato internamente al CSI-Piemonte per rispondere alle esigenze dei vari clienti che ne fanno uso. Il prodotto è stato realizzato in PHP 4.4.0 e si appoggia su un database Oracle. Il software è comunque compatibile con PHP 5.0. Il sistema di groupware è perfettamente integrato nella webfarm internet ed intranet sulla quale risiedono già tutte le istanze utilizzate.

Il Groupware è costituito da un core di funzionalità di gestione dello strumento comune a tutte le istanze:

- Gestione utenti
- Gestione gruppi (o commissioni)
- Gestione permessi
- Gestione home page
- Gestione autenticazione Iride, Aprire, GestCred (libreria realizzata internamente in PHP che aderisce al dlgs. 196)
- Gestione Log

Inoltre sono stati realizzati altri moduli per le varie istanze:

- Gestione documentale (upload /download di documenti con gestione cartelle ad albero, stile explorer)
 - GestioneNews
 - Calendari eventi
-

- Calendari riunioni
- Gestione Forum
- Gestione FAQ
- Gestione messaggi privati
- Altri..

L'architettura è modulare, quindi si possono facilmente aggiungere/togliere moduli a seconda delle esigenze del cliente.

Newsletter

E' un prodotto realizzato per Regione Piemonte, personalizzando la piattaforma open source PHPlist, per rispettare i requisiti di sicurezza e di accessibilità.

Le principali funzionalità disponibili sono:

Per l'amministratore del sistema:

- gestione degli utenti (iscrizioni e cancellazioni), dei gruppi di utenti e delle categorie;
- creazione di template per le diverse newsletter e loro invio;
- gestione dell'archivio delle newsletter inviate;
- gestione delle statistiche degli invii (quante ne sono state inviate e quali sono le motivazioni di eventuali mancate ricezioni);

Per l'utente web:

- possibilità di iscriversi o cancellarsi dalla newsletter;
- modificare le categorie d'interesse a cui si è iscritto;
- possibilità di consultare l'archivio delle newsletter inviate.

CMS

I Content Management System (CMS) sono utilizzati nella gestione dei portali: grazie ad un CMS ben progettato, è agevole aggiornare un sito, anche molto grande, senza la necessità di scrivere codice (X)HTML. E' un potente strumento di pubblicazione flessibile, potente e multiutente. I CMS sono solitamente orientati alla gestione di testi (news, articoli ecc.) immagini, liste di discussione, forum e materiale scaricabile.

Il prodotto open source adottato internamente al CSI-Piemonte è JOOMLA!. Tale prodotto è rilasciato sotto la licenza GNU GPL2 ed è stato modificato per adattarlo alle esigenze di Regione Piemonte (versione JoomlaRP).

JoomlaRP è perfettamente integrato nella attuale webfarm in quanto la tecnologia alla base del prodotto è Apache2, PHP5, Mysql5.

Motore di ricerca web

Il sistema di indicizzazione e ricerca DocDigger acquisito da CELI s.r.l., è interamente sviluppato in Java e basato su XML, sia per la fase di accesso al database sia per la predisposizione e il rendering dei risultati delle ricerche.

Il motore di ricerca integrato in DocDigger è basato sul motore di indicizzazione Open Source Lucene, sviluppato da Apache Software Foundation. L'architettura di Lucene consente un'efficace personalizzazione dei moduli di analisi del testo (sia esso il documento da indicizzare o il testo della query).

Caratteristiche della soluzione:

- analisi morfologica di documenti in lingua italiana e indicizzazione delle sole forme di base;
- riconoscimento dei concetti;
- elaborazione dei criteri di ranking;
- gestione della espansione della query;
- gestione di link consigliati;
- espansione delle query attraverso dizionario dei sinonimi;
- marcatura dei nomi propri e eventuale creazione di un apposito indice.

L'architettura logica della soluzione prevede una serie di componenti modulari interfacciati attraverso apposite strutture dati xml di interscambio.

Logicamente si possono individuare 3 componenti :

Il primo blocco è rappresentato dal componente "Indicizzatore". Questo elemento si occupa della creazione dell'indice delle pagine e delle keyword utilizzate dalla componente di Ricerca. Questo blocco ha funzionamento periodico, l'indice viene infatti ricreato con cadenza predefinita (24h/48/settimanale...), tale funzionalità è comandata da un apposito schedatore. Attivando l'indicizzazione viene attivato il modulo di crawling che legge le pagine web presenti sul sito oggetto dell'indicizzazione. Una volta scaricate su FileSystem locale vengono poi effettuati i passaggi ai moduli di conversione ed analisi morfologico/linguistica per creazione dell'indice.

Il secondo blocco è rappresentato dalla componente "Ricerca". Questo elemento è accessibile tramite il sito che ospita il servizio: immettendo uno o più termini in un apposito form, la ricerca viene inviata all'applicativo che ricerca nell'indice precedentemente creato i documenti voluti. Tali documenti, inizialmente raggruppati in un documento XML saranno associati ad un XSL e quindi resi disponibili in (X)HTML. E' da notare come solo il primo accesso all'applicativo è effettuato tramite il sito dell'Ente, le successive eventuali richieste saranno gestite interamente dall'applicativo.

Il terzo blocco è rappresentato dalla componente di "BackOffice". Questo blocco è quello deputato alla gestione degli elementi customizzabili del Motore di Ricerca. In particolar modo è possibile gestire l'elenco dei link sponsorizzati, ovvero i link di documenti che vengono proposti dalla redazione a fronte di determinate query dell'utente. Da questa interfaccia è possibile inserire anche i sinonimi custom attivati in fase di ricerca nonché accedere ad una cruscotto di monitoraggio sugli accessi fatti dagli utenti alla componente di ricerca.

WebConference

Con il termine "WebConference" s'intende un sistema di cooperazione audio – video che utilizza come mezzo il personal computer e come canale di comunicazione la rete informatica.

La fruizione del servizio avviene mediante il "centro servizi web conference" del CSI-Piemonte. Tale centro permette di connettere postazioni multimediali abilitate, altri centri servizi e postazioni di videoconferenza tradizionale.

Infatti, nell'ambito della progettazione dell'infrastruttura, si opera al fine di consentire, oltre all'erogazione di servizi di WebConference, anche l'integrazione con apparati di videoconferenza; in particolare, l'attività consiste nella progettazione di tutti gli aspetti infrastrutturali e dei servizi quali interfacciamento multipunto dei diversi sistemi multimediali, dimensionamento per il sistema di WebConference su PC multimediale centralizzato, system integration tra le componenti del servizio e l'impatto globale sull'infrastruttura di rete.

Il servizio garantisce la comunicazione audio – video e la condivisione di documenti ed applicativi tramite PC. A tutti gli effetti consente agli utenti di videocomunicare e di lavorare in modo

congiunto sugli stessi contenuti (documenti word, powerpoint, altro) da postazioni remote e distanti fra loro, anche se dislocate su rete geografica.

Streaming

Con il termine “streaming media” si intende la diffusione in rete di informazioni di tipo multimediale: tipicamente audio e video. La streaming farm messa a disposizione dal CSI-Piemonte permette l'erogazione di contributi in formato windows media player.

Strumenti di Portale

Nel 2003, per soddisfare le esigenze nascenti della Regione Piemonte, è stata effettuata una software selection su framework commerciali per la realizzazione di portali di fascia enterprise al fine di predisporre un'infrastruttura sulla quale attestare gli sviluppi di portale in modo da ottimizzare l'investimento comprendendo più linee cliente e garantire un adeguato livello di servizio. La valutazione ha fatto emergere “Oracle Portal” della Oracle Corporation come strumento più idoneo per soddisfare i seguenti requisiti:

- garantire alta affidabilità, elevata scalabilità, bilanciamento del carico, riuso delle componenti
- consentire la gestione e l'aggregazione di contenuti eterogenei
- favorire l'integrazione di servizi qualsiasi
- gestire sistemi di autenticazione esterni integrati con il sistema di Single-Sign-On del portale.

L'acquisizione dello strumento ha permesso la realizzazione di un'infrastruttura di Portal Farm di livello enterprise in alta affidabilità in cui si è potuto interfacciare il sistema di SSO con sistemi di autenticazione già consolidati all'interno del CSI-Piemonte quali Iride e APriRe. Nel corso degli anni sono stati sviluppati e consolidati standard per l'integrazione di servizi all'interno dei vari contesti di portali. L'infrastruttura è ridondata sia da punto di vista hardware sia software in modo tale da garantire affidabilità, prestazioni e favorire nascenti necessità di ulteriore scalabilità.

Con Oracle Portal, per Regione Piemonte, sono stati implementati il portale “Servizio Pubblicazione Bandi e Gare”, il portale Intranet della Regione Piemonte e il portale Sistema Piemonte (SiSp).

In accordo con Regione Piemonte è stato individuato uno strumento di Portale open-source che garantisca gli stessi requisiti di Oracle Portal. Nell'ambito di questa attività è stato individuato “eXo Portal”, con il quale è stato implementato il nuovo Portale RUPAR.

Punti Internet

La soluzione di InternetPoint è una piattaforma HW e SW per la realizzazione e gestione di Internet Point e hotspot Wi-Fi con autenticazione dell'utente che intende fruire della connettività Internet.

Di fatto, realizza un'infrastruttura hardware e software per la predisposizione di punti per l'accesso gratuito ad Internet. In ottemperanza del “d.l. Pisanu” del 27 luglio 2005 n.144 “Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale”, tramite una componente software flessibile gli utenti che intendono accedere al servizio vengono autenticati prima di poter navigare e un sistema di logging traccia le operazioni principali effettuate dall'utente.

L'intera piattaforma si appoggia su apparati di rete e software Cisco per l'infrastruttura di rete mentre componenti software ad hoc fortemente customizzabili sono stati sviluppati internamente al CSI-Piemonte per consentire l'autenticazione degli utenti tramite credenziali di SistemaPiemonte (username, password e PIN) e per gestire utenze temporanee (utenze ospiti o guest) tramite un backoffice Web completamente integrato con la soluzione proposta da Cisco.

La piattaforma permette di allestire Internet Point composti da postazioni di lavoro standard, pc in modalità chiosco ed access point wi-fi.

La piattaforma di Internet Point dal 2007 è utilizzata in due contesti distinti:

- Presso comunità montane nel contesto del progetto Wi-Pie in
- Presso le sedi della Regione Piemonte

Piattaforma Giornalistica

Per realizzare il progetto Piattaforma Giornalistica è stato utilizzato il prodotto commerciale "News & Photo" di Sinedita s.r.l. opportunamente personalizzato per soddisfare le esigenze di Regione Piemonte.

Lo strumento consente agli applicativi client, installati presso le sedi di Giunta Regionale e Consiglio Regionale, di accedere alle fonti informative giornalistiche gestite dalla piattaforma.

A tale prodotto si affianca una parte applicativa realizzata da CSI Piemonte finalizzata all'erogazione della componente Web del servizio "Mentelocale".

Tutte le componenti sono attive su infrastruttura dedicata presso la server farm della Regione Piemonte.

Totem per gli Infopoint

Il progetto Infopoint finanziato dalla Regione Piemonte Direzione Turismo a partire dal 2005 ha avuto la finalità di creare un sistema di punti informativi turistici multimediali da dislocare in tutto il territorio regionale. Attualmente sono installati sul territorio piemontese 45 Infopoint che consentono ai cittadini e ai turisti di consultare informazioni prevalentemente di tipo turistico-culturale.

L'attività in oggetto fa riferimento alla gestione del servizio relativa ai 45 chioschi multimediali installati sul territorio della Regione Piemonte e a 1 server centrale di gestione dei chioschi, nell'ambito del progetto INFOPOINT del Turismo.

Gli interventi di assistenza richiesti garantiscono la rimozione del malfunzionamento del totem e il conseguente ripristino delle sue funzionalità.

Il servizio è rivolto ai gestori degli Infopoint e nello specifico a personale delle ATL o della Regione Piemonte e viene attivato inviando una richiesta telefonica o mediante e-mail all'Help Desk del CSI-Piemonte.

L'orario di gestione dei servizi è articolato come indicato :

SERVIZIO	LUNEDÌ - VENERDÌ
Assistenza Sistemistica	9.00 – 12.30 14.30 – 17.00 (14.30 – 16.00 il venerdì)
Assistenza Operativa	9.00 – 12.30

	14.30 – 17.00 (14.30 – 16.00 il venerdì)
--	---

Il servizio di Assistenza Operativa comprende il monitoraggio del funzionamento degli apparati e l'attivazione dei fornitori che assicurano la manutenzione degli apparati in caso di necessità.

Al di fuori degli orari sopra precisati, il servizio è disponibile ma erogato con modalità *unattended*, ovvero gli eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi, saranno presi in carico al ripartire del normale orario di gestione dei servizi.

Nello specifico il servizio è organizzato come segue:

Servizio di assistenza tecnica on-site (correttiva)

Il servizio di assistenza tecnica on-site, eseguito presso i luoghi di installazione di ciascun chiosco, garantisce:

- l'identificazione e la risoluzione delle problematiche che hanno determinato la richiesta di intervento
- il ripristino delle funzionalità operative dei terminali
- l'eventuale sostituzione o riparazioni di parti difettose con componenti originali

Servizio di manutenzione preventiva

Il servizio di manutenzione preventiva, eseguito una volta ogni 12 mesi su ognuno dei 18 terminali installati in esterno, prevede:

- la verifica del corretto funzionamento dell'hardware e del software di gestione
- la verifica dell'aggiornamento del sistema operativo
- la pulizia di ogni parte esterna e interna

Servizio di assistenza networking

Il servizio di assistenza *networking* garantisce la risoluzione delle problematiche legate al sistema di rete in cui è installato il totem.

Licenze

Alcuni delle piattaforme sopra citate utilizzano SW proprietario per il quale sono state acquisite le rispettive licenze d'uso. Nel dettaglio:

Piattaforma Giornalistica

- n. 1 licenza News&Photo Server (Sinedita s.r.l)
- n. 1 licenza Archive Server (Sinedita s.r.l)
- n. 1 licenza Semantic Server (Sinedita s.r.l)
- n. 60 licenze News&Photo Client (Sinedita s.r.l)
- n. 1 licenza Web per Mentelocale (Sinedita s.r.l)

Motore di Ricerca

- n. 4 licenze DocDigger (Celi s.r.l) [Istanze: sito istituzionale Regione Piemonte, portali Sistema Piemonte e Rupar Piemonte, InfoDIR]
- n. 1 licenza DocClass (Celi s.r.l) [Istanza Sistema Piemonte]

Oracle Portal

- n. 4 licenze di Oracle Portal [Intranet,
Sistema Piemonte,
Servizio Pubblicazione Bandi e Gare]

Essendosi concluso il contratto quadro in essere tra CSI-Piemonte e Oracle/IBM per il quale le licenze di Oracle Portal nel 2010 sono state offerte a titolo gratuito, a partire dal 2011 sarà necessario sostenerne i costi.

Le manutenzioni delle licenze sopra elencate sono riferite all'intero anno solare.

UTENTI ABILITATI

Non applicabile

MODALITÀ DI ACCESSO

Non applicabile

DISPONIBILITÀ

Non applicabile

LIVELLI DI SERVIZIO

Non si prevedono livelli di servizio dichiarati contrattualmente.

CATALOGO SERVIZI

11- Servizio di supporto specialistico

INDICE

Indice generale

SERVIZI A CATALOGO	3
SUPPORTO SPECIALISTICO	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
UTENTI ABILITATI	7
MODALITA' DI ACCESSO	7
SUPPORTO SPECIALISTICO DI RETE	7
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SICUREZZA.....	9
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	9
MODALITA' DI ACCESSO	11
MODALITA' DI EROGAZIONE.....	11

SERVIZI A CATALOGO

SUPPORTO SPECIALISTICO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio di supporto specialistico è costituito da attività volte ad approfondire tematiche complesse che richiedono, per la loro disamina, conoscenze specifiche della materia trattata e metodologie con cui organizzare le attività.

A fronte dell'eterogeneità delle problematiche trattate e delle potenziali opportunità di supporto la seguente descrizione non può considerarsi esaustiva, ma solo rappresentativa della maggioranza degli interventi realizzati dal CSI-Piemonte per le Direzioni Regionali.

Analisi organizzative e di processo

Rientrano in tale tipologia le attività di documentazione dei processi in essere (*cd modello AS IS*), la definizione delle metriche con cui valutare efficacia ed efficienza dei processi stessi e l'individuazione delle possibili configurazioni obiettivo (*cd modello TO BE*) con i relativi impatti su organizzazione, fabbisogno di competenze, sistemi informativi e relazioni con gli altri Enti

Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi gestionali

Tali attività consistono nell'analizzare i diversi scenari percorribili per la messa in opera di nuove procedure informatiche, con l'approfondimento delle alternative in termini di investimenti necessari e impatti sulle applicazioni collegate esistenti e sull'organizzazione dei processi interni all'Ente.

Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini

Tali attività, che comportano il coinvolgimento tramite interviste o *workshop* dei portatori di interesse (*cd stakeholder*) interni o esterni all'Ente, consistono nell'analizzare i diversi scenari percorribili per la messa in opera di nuove modalità di interazione tra Ente e soggetti esterni, con l'approfondimento delle diverse alternative in termini di investimenti necessari e impatti operativi, amministrativi e di immagine.

Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni

Tali attività consistono nella realizzazione di indagini sullo stato dell'arte dei sistemi informativi sviluppati da altri Enti per il supporto di processi analoghi a quelli in essere presso l'Ente. Il risultato di queste attività consiste nella redazione di rapporti contenenti informazioni generali sulle soluzioni individuate, tabelle comparative su investimenti necessari, impatti organizzativi, ricchezza funzionale ecc. e sulle procedure da attivare per rendere operativo il riuso (bozze di protocolli di intesa, stime delle attività gestionali di supporto).

Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione

Tali attività, originate da accordi e intese di esclusiva competenza regionale, consistono nella fornitura di competenze e personale ad altre amministrazioni interessate ad utilizzare soluzioni informatiche sviluppate dal CSI per conto dell'Ente. Si esplicano prevalentemente nel supporto ad analisi di impatto organizzativo e di processo, nella redazione di studi di fattibilità di tipo architettonico, nella "formazione ai formatori" sulle modalità di assistenza utenti e nel supporto alla redazione di specifici manuali utente.

Attività di supporto alla comunicazione dell'Ente

Tali attività consistono nell'assistenza all'Ente per l'organizzazione di eventi (convegni, seminari, workshop ecc.), nell'ideazione e produzione di materiali di supporto (presentazioni, articoli ecc.), nella redazione, anche parziale, di pubblicazioni periodiche e più in generale sulla preparazione di iniziative volte a diffondere la conoscenza delle attività e dei progetti dell'Ente.

Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi

Tali attività di gestione del cambiamento (*cd change management*) consistono nella fornitura di competenze, metodologie e personale per l'accompagnamento dell'Ente all'introduzione di variazioni organizzative o di sistemi informativi; includono attività informative, comprensive della redazione di supporti quali presentazioni, manuali utente ecc. e formative, con l'analisi del fabbisogno di adeguamento delle competenze e relative risposte in termini di corsi in aula, attività di accompagnamento (*cd coaching*) e iniziative di autoapprendimento in *e-learning*.

Attività di monitoraggio di programmi e iniziative

Tali attività consistono nel controllo dell'avanzamento e dei risultati raggiunti nell'ambito di iniziative complesse promosse dall'Ente e rivolte sia ad altri Enti della PA che a cittadini e imprese. Comprendono, ove richiesto, la fornitura dei relativi sistemi informativi di controllo, la redazione di report periodici e la valutazione progressiva delle azioni correttive necessarie per il conseguimento degli obiettivi.

Attività di gestione di processi (cd business process outsourcing)

L'attività consiste nella gestione completa di processi di competenza dell'Ente, attraverso la messa a disposizione congiunta di competenze, personale e sistemi informativi.

Attività di supporto alle imprese ICT del territorio

L'attività, gestita da un team specifico e dedicato, consiste nell'accompagnamento nella partecipazione a gare d'appalto, nella promozione del riuso del software, nell'incentivazione alla partnership fra imprese e alla cooperazione con le associazioni di categoria del territorio.

Progetti internazionali

L'attività, gestita da un team specifico e dedicato, dotato di competenze multidisciplinari ed esperto nella partecipazione a bandi europei, ricomprende: promozione delle eccellenze piemontesi ICT sul mercato pubblico internazionale e presso la commissione UE, anche con l'obiettivo del riuso; sviluppo commerciale nei paesi esteri, mediante contatti diretti e attraverso consulenti locali; gestione delle relazioni con enti ministeriali italiani ed esteri e con la commissione UE, nell'ambito dei finanziamenti comunitari (progetti co-finanziati, gemellaggi amministrativi, cooperazione) e di altri donatori internazionali; monitoraggio, valutazione, proposizione e gestione delle opportunità progettuali attraverso "*call for proposal*" e gare pubbliche, con il coordinamento di raggruppamenti internazionali; identificazione, proposizione, gestione e rendicontazione amministrativa dei progetti comunitari in supporto a Regione Piemonte; specifica consulenza metodologica ed organizzativa all'internazionalizzazione delle imprese Piemontesi.

Attività di supporto all'e-government e CRC Piemonte

L'attività, gestita da un team specifico e dedicato, è mirata all'attuazione delle politiche di cooperazione interregionale a supporto dell'Ente attraverso la costruzione e gestione delle relazioni con la Pubblica Amministrazione Centrale e il sistema delle Regioni nelle sedi istituzionali

preposte, il coordinamento operativo e/o il contributo alla realizzazione di progetti IT su scala interregionale e nazionale, anche nel quadro di convenzioni e partenariati ad hoc, l'attuazione delle politiche di riuso delle esperienze piemontesi in sinergia con le altre Regioni, la risposta agli avvisi pubblici nazionali con la candidatura di progetti di eccellenza, la diffusione dell'e-government e dei valori della cooperazione applicativa sul territorio regionale, anche grazie ad attività di osservatorio.

Attività per il corretto utilizzo di Iride ed integrazione con gli applicativi

L'attività, gestita da un team specifico e dedicato, è mirata al monitoraggio continuo del corretto utilizzo di Iride sia rispetto al Decreto legislativo n. 196 del 30/6/2003 in materia di protezione dei dati personali che alle direttive di gestione credenziali fornite dal settore competente Regionale. L'attività è volta principalmente a supportare i Referenti Sire nelle tematiche di sicurezza applicativa e modalità di rilascio credenziali, sia da una attività di backoffice svolta in Csi Piemonte di controllo.

Registrazione nuovi Domini Internet attività di manutenzione Domini Internet

Obiettivo dell'attività è mantenere i domini internet della Regione Piemonte e svolgere tutte le attività correlate, quali la registrazione e l'aggiornamento annuale al registrar specifico (qualiNIC Italia per i domini italiani, Dominiando e Netsol per i domini stranieri) e revoca.

Il rinnovo si intende automatico, salvo diverse indicazione di Regione. La scadenza del dominio può essere annuale o pluriennale; nel caso di rinnovo pluriennale verrà esplicitamente richiesto a Regione di indicarci la durata e sarà comunque corrisposta in modo unico all'atto del rinnovo.

Elenchiamo i domini attuali:

Dominio	Data di registrazione	Data scadenza
80033344.biz	27/09/2005	27/09/2011
80033344.cc	27/09/2005	27/09/2011
80033344.com	27/09/2005	27/09/2011
80033344.info	27/09/2005	27/09/2011
80033344.net	27/09/2005	27/09/2011
80033344.org	27/09/2005	27/09/2011
80033344.tv	27/09/2005	27/09/2011
800333444.eu	10/07/2006	21/06/2011
800333444.it	16/06/2005	16/06/2011
800333444.mobi	26/10/2006	26/10/2011
800333444.to.it	16/06/2005	16/06/2011
alpcity.it	31/08/2004	31/08/2011
antidoping.piemonte.it	06/07/2005	06/07/2011
borsalavorodelpiemonte.it	19/10/2004	19/10/2011
castelloaglie.it	26/04/2004	26/04/2011
castellodiaglie.it	26/04/2004	26/04/2011
castelloracconigi.it	14/07/2003	14/07/2011
doqui.eu	24/09/2007	22/09/2011
doqui.it	28/09/2007	28/09/2011
doqui.net	26/11/2007	26/11/2012
doqui.org	24/09/2007	24/09/2012
dors.it	24/08/2001	02/05/2011
etnopoly.it	29/09/2009	29/09/2011
etnopolilab.it	29/09/2009	29/09/2011

giubileo.piemonte.it	07/06/1999	07/06/2011
ictlab.net	21/02/2005	21/02/2011
ilcastellodiaglie.it	26/04/2004	26/04/2011
ilcastellodiracconigi.it	10/07/2003	10/07/2011
kila.it	20/02/2001	27/01/2011
librinlinea.it	06/12/2004	06/12/2011
montagnapiemonte.it	28/05/2002	28/05/2011
montagnapiemonte.net	16/05/2006	16/05/2012
montagnapiemonte.org	16/05/2006	16/05/2012
mrsntorino.it	18/12/2008	18/12/2009
pictobservatory.eu	16/05/2008	16/05/2011
pictobservatory.it	05/05/2008	05/05/2011
piemontedigitale.it	28/04/2008	28/04/2011
piemontefeel.eu	10/07/2006	21/06/2011
piemontefeel.it	26/09/2005	26/09/2011
piemontefeel.mobi	26/10/2006	26/10/2011
piemonteitalia.eu	05/05/2009	05/05/2012
piemonteitalia.org	05/05/2009	05/05/2012
piemonteparchi.it	12/01/2005	12/01/2011
piemonteparchiweb.it	12/01/2005	12/01/2011
piemontepercorsi.it	21/03/2001	21/03/2011
piemontesinelmondo.it	23/05/2000	20/12/2011
progettomonitoraggio.piemonte.it	01/12/2006	01/12/2011
punto.piemonte.it	02/10/2000	02/10/2011
puntopiemonte.it	29/09/2000	29/09/2011
puntoregione.it	05/04/2001	05/04/2011
radiowi-pie.org	15/10/2007	15/10/2017
radiowipie.org	15/10/2007	15/10/2017
regione.piemonte.it	20/04/2000	20/04/2011
regione.pmn.it	20/04/2000	20/04/2011
regionepiemonte.tv	23/01/2006	23/01/2011
regionibeniculturali.it	11/01/2001	11/01/2011
residenzereali.it	29/01/2004	29/01/2011
residenzesabaude.it	29/01/2004	29/01/2011
reteunitaria.piemonte.it	11/02/2000	11/02/2011
scr.piemonte.it	10/04/2008	10/04/2011
sert.piemonte.it	24/05/2002	24/05/2011
sinfod.net	06/03/2009	22/02/2014
testhiv.piemonte.it	21/06/2004	21/06/2011
uncem.piemonte.it	16/06/2004	16/06/2011
uniamolenergie.it	29/09/2009	29/09/2011
vallemaira.cn.it	09/03/1999	08/08/2011
vallemaira.cuneo.it	09/03/1999	09/03/2011
vallestura.cn.it	26/11/1998	26/11/2011
vallestura.cuneo.it	26/11/1998	26/11/2011
vallevaraita.cn.it	14/01/1999	14/01/2011
vallevaraita.cuneo.it	14/01/1999	14/01/2011
vallipo.cn.it	04/06/2001	04/06/2011
welcomeclub.it	06/03/2003	23/12/2011
wi-pie.tv	15/10/2007	15/10/2017

UTENTI ABILITATI

Gli utenti regionali abilitati alla richiesta del servizio sono i Direttori delle Direzioni che hanno espresso l'esigenza di questi specifici servizi, i referenti SIRE delle predette Direzioni Regionali e, a meno che non sia esplicitamente escluso dalle specifiche Proposte Tecnico Economiche e per impegni di modesta entità il personale CSI impiegato nell'Assistenza applicativa.

MODALITA' DI ACCESSO

I servizi vengono tipicamente attivati attraverso l'accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio ed i relativi risultati attesi. Ove sia stato concordato a inizio anno un servizio "a consumo" le modalità di attivazione sono basate su richieste scritte, anche via mail, dai Direttori competenti (o dai referenti SIRE) ai referenti CSI.

SUPPORTO SPECIALISTICO DI RETE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Migrazione Gara VOIP Regione

Si tratta delle attività tecniche svolte presso le sedi regionali per poter gestire la realizzazione e l'implementazione della Gara Gara 22/09 "Servizio di fonia in modalità VoIP e di gestione delle infrastrutture di rete per le sedi della Regione Piemonte

Migrazione Gara S.C.R.

Si tratta delle attività tecniche in parte svolte presso le sedi degli Enti della PA e in parte presso i nodi della nuova rete Wi-PIE, atte a realizzare la migrazione dei collegamenti RUPAR esistenti verso la nuova architettura definita con la Gara S.C.R. relativa all'accordo Quadro sulla connettività dati e fonia VOIP, mantenendo nel contempo la qualità e la fruizione del servizio attualmente garantito agli Enti della Pubblica Amministrazione Regionale e alla Regione Piemonte.

Per poter implementare la migrazione tecnica dei collegamenti dati RUPAR è basilare che gli operatori che realizzano la raccolta delle sedi attestino sul backbone il traffico di ogni Ente.

Inoltre, per ogni collegamento da migrare occorre prevedere le modalità tecniche e logistiche della migrazione degli Enti.

Ciò significa concordare con ogni singolo Ente e con ogni singolo referente di sede data e ora dell'intervento, sulla base anche delle esigenze di continuità di servizio che occorre garantire.

Migrazione Satellite

Si tratta delle attività tecniche in parte svolte presso le sedi remote che già utilizzano il Servizio Internet Satellitare, atte a realizzare della migrazione del servizio (per le sole sedi interessate ed individuate in accordo con l'amministrazione regionale) verso il nuovo Fornitore del Servizio vincitore della procedura negoziata (CIG n. 0368688AF3).

Le attività di migrazione consistono nell'esecuzione di tutte le procedure necessarie all'attivazione del servizio, compresa la compilazione dell'eventuale "commissioning form" (modulo on line contenente i dati funzionali all'attivazione quali longitudine, latitudine ecc.), la riconfigurazione (qualora fosse necessario) del terminale satellitare e del relativo accesso ad Internet per tutte quelle stazioni per cui è stato previsto il servizio.

Ciò significa concordare con ogni singolo Ente e con ogni singolo referente di sede data e ora dell'intervento, sulla base anche delle esigenze di continuità di servizio che occorre garantire.

Il servizio non prevede lo smantellamento delle parabole per quei siti che non usufruiranno più di dell'accesso ad Internet satellitare.

Migrazione UC

Si tratta delle attività tecniche atte a realizzare la migrazione del sistema di Posta utilizzato da Regione Piemonte (Lotus Notes) nella soluzione tecnologica UC (*Unified Communication*).

LAN Regionali

Si tratta di attività di coordinamento e progettazione presso diverse sedi della Regione Piemonte.

Tali attività si riferiscono alle reti cablate e alle reti Wi-Fi esistenti o in via di realizzazione.

In alcune sedi sarà necessario riprogettare e riconfigurare gli apparati esistenti per garantire le nuove funzionalità richieste. Il servizio è comprensivo di sopralluoghi, coordinamento e supporto tecnico presso i locali.

Le sedi per le quali saranno svolte queste attività sono le seguenti:

- Sedi ARPA
- Palazzo Cisterna - Biella
- Certosa di Valcasotto
- Sede Cuneo
- Reggia di Venaria
- Palazzo Unico
- Protezione Civile
- Tenuta Cannona - Carpeneto
- Tenuta dei laghi - La Mandria
- Ostensione della Sindone
- Museo di via Giolitti
- Villa S.Remigio - Verbania
- Coordinamento e presidio
- Altre sedi

Impianti Tecnologici dei siti WI-PIE

Il progetto "Infrastruttura di Backbone" (all'interno del Programma Wi-Pie) ha consentito la realizzazione di una dorsale multiservizio articolata su punti del territorio piemontese, quali i Capoluoghi di Provincia, le principali città, i poli industriali e, in generale, aree ad elevata concentrazione d'utenza.

Le sedi dei nodi WI-PIE, sono state scelte sul territorio in modo da ottenere una copertura capillare di tutto il territorio piemontese ed in funzione della disponibilità degli Enti, che hanno messo a disposizione i locali che ospitano i nodi stessi.

Si tratta di 11 sedi di cui:

- 8 locali messi a disposizione dagli Enti Locali mediante Comodato d'uso gratuito della durata di anni 15
- servizio di "*co-location*" presso la Società Colt a Torino Environment e la Società Netscalibur a Milano
- la sede del CSI-Piemonte

Questi locali sono stati riprogettati dal punto di vista impiantistico (continuità elettrica, condizionamento, antincendio, ecc.) al fine da renderli adeguati (come livello di servizio) ad ospitare tutte le apparecchiature oggi presenti ad un CED.

Il servizio consiste quindi nella gestione e manutenzione di questi siti per quanto riguarda la componente impiantistica; in particolare il servizio ricopre:

- AFFITTO LOCALI E SPESE CONDOMINIALI
- UTENZE ELETTRICHE
- PULIZIA LOCALI
- SORVEGLIANZA e MANUTENZIONE IMPIANTI

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SICUREZZA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per quanto riguarda i servizi informatici e le pdl, la gestione della sicurezza prevista da CSI-Piemonte comprende il supporto per i seguenti aspetti:

- Individuazione caratteristiche di sicurezza di un servizio informatico
- Supporto per adeguamenti resi necessari da nuove disposizioni di legge
- Approfondimento relativo ad aspetti di Sicurezza informatica anche in affiancamento ad approfondimenti disposti dall'Autorità Giudiziaria.
- Audit e successiva evidenza e gestione di attacchi da virus, hacker etc.

Gestione Ordinaria

Comprende l'assistenza ordinaria erogata in presenza di segnalazioni di disservizi. Tramite la gestione ordinaria è possibile, a titolo esemplificativo, accedere ai seguenti servizi rivolti alla verifica e mantenimento della sicurezza dei sistemi e dei dati del Cliente, e sono svolte con il contributo degli specialisti di settore:

- 1) attività ordinaria di gestione della sicurezza (policy, Acl, ecc);
- 2) evidenza delle eventuali criticità di sicurezza (attacchi in rete);
- 3) supporto per verifiche e *problem determination* di problemi di sicurezza relativamente a servizi informatici, pdl etc. in uso agli Utenti dell'Ente;
- 4) affiancamento dell'A.G. in caso di approfondimenti da questi determinati;

Nella gestione ordinaria sono comprese anche le attività relative all'identificazione, proposta ed attuazione degli adeguamenti tecnologici/ organizzativi/ contrattuali necessari per corrispondere nel tempo le opportune contromisure alle eventuali criticità di Sicurezza riscontrate o a modifiche dello scenario legislativo.

Modifica policies

La richiesta di modifica Policies (dispositivi fw) è organizzata secondo il seguente flusso organizzativo concordato con il Settore Sistemi Informativi dell'Ente:

- 1) L'utente richiede una modifica delle policy dei *firewall* al proprio Referente Informatico;
- 2) Il referente informatico effettua una verifica preliminare della richiesta e lo sottopone all'attenzione del Settore Sistemi Informativi dell'Ente;

- 3) Il Settore Sistemi Informativi dell'Ente effettua le verifiche di competenza, anche con il supporto delle strutture dedicate del CSI-Piemonte, e lo invia tramite e-mail al rispettivo riferimento dell'HelpDesk;
- 4) L'HelpDesk effettua le verifiche di competenza ed effettua la modifica richiesta dandone comunicazione al richiedente e al Responsabile della Sicurezza.

Gestione dei files di log

Le apparecchiature di controllo agli accessi (firewall e proxy) ed il software anti intrusione producono file di log.

Il personale CSI (ed in particolare quello addetto alla gestione delle Reti) può visionare tali supporti solamente se indispensabile:

- per finalità statistiche e consuntive sull'uso delle macchine a fronte di necessità interne o richieste dei Clienti;
- per l'individuazione delle cause di problemi di funzionamento dei sistemi gestiti.

E' esclusa la possibilità di svolgere il trattamento di questi dati da parte di qualsiasi altra funzione aziendale del CSI.

Le attività appena elencate non consentono di risalire ai siti visitati dal personale (nel rispetto quindi della privacy dell'utente e di quanto stabilito dall'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori).

L'iter sopra descritto sarà anche quello che il CSI porrà in essere su specifica richiesta del Cliente, qualora il Cliente stesso manifesti l'esigenza di prevenzione di possibili reati riferibili alle attività poste in rete dal proprio personale. In ogni caso, il ritorno che il CSI darà al Cliente sarà costituito da informazioni consuntive o statistiche, riservando esclusivamente all'Autorità di Polizia Giudiziaria approfondimenti sulle attività svolte da specifiche persone¹

I log (del CSI e dei suoi Clienti) sono conservati in conformità con le vigenti prescrizioni di legge. La finalità della conservazione di questi dati, che possono contenere informazioni sensibili riconducibili a specifici utenti, è specificamente e unicamente finalizzata a supporto di eventuali verifiche disposte dalla magistratura.

Controlli

Comprendono le attività quotidiane di verifica del traffico sia della rete interna dell'Ente, sia della rete Wi.Pie., sia il traffico che arriva dalla rete internet, per individuare eventuali tentativi di accessi illeciti. L'attività prevede il controllo e l'analisi delle evidenze prodotte da appositi dispositivi che registrano tutte le attività di rete dirette verso i principali sistemi.

In considerazione degli obblighi di conservazione dei dati di log, già ricordati al precedente paragrafo, ed anche a far seguito al Provvedimento del Garante della Privacy circa la tracciatura degli Amministratori di Sistema, è stato predisposto da CSI-Piemonte un innovativo sistema di raccolta, conservazione ed analisi dei log prodotti da piattaforme di servizio e sistemi di controllo (firewall, idp,etc).

Tale sistema implementa le garanzie di immodificabilità e di riservatezza che la criticità della tipologia di dati in specie richiede.

Oltre alla tutela delle informazioni di sicurezza nel tempo, la soluzione installata consente anche l'analisi quotidiana dei dati prodotti con evidenze che potranno rappresentare il presupposto per

¹ Evitando quindi l'attribuzione di profili sensibili o atti specifici a persone completamente identificate.

segnalazioni ed approfondimenti tutto ove necessario: e tale risultato, si aggiunge, appare perfettamente coerente con gli obblighi di vigilanza e custodia che la gestione di pubblici servizi deve comportare.

CSI-Piemonte intende implementare questo servizio nell'ambito della normale logica di controllo e di gestione della sicurezza per tutti i propri Clienti.

Supporto in ambito privacy

Supporto alla predisposizione annuale dell' "Analisi dei rischi e del DPS" e, più in generale, per dare attuazione alle misure minime di sicurezza.

Studio evolutivo delle tecnologie di sicurezza

In considerazione dell'evoluzione delle minacce e delle corrispettive risposte tecnologiche oggi disponibili si intende approfondire, nell'ambito dell'offerta di mercato, le più avanzate soluzioni nei seguenti ambiti:

- Contrasto della fuga di dati ed informazioni specie di natura sensibile o riservata all'esterno dell'Ente (tecnologia DLP).
- Protezione dei servizi informatici interni all'Ente da minacce provenienti da postazioni non autorizzate e non conformi alle linee guida dell'Ente in materia di sicurezza ICT (tecnologia NAC).
- Garanzia dell'adozione di regole ottimali (s'intendono cioè le policies di connettività relative ai dispositivi firewall) (tecnologia policies analyzer).

Risultato degli approfondimenti, che verranno condotti anche con prove pratiche di laboratorio, sarà una relazione conclusiva, nella quale saranno illustrate le indicazioni circa i miglioramenti ipotizzabili per l'Ente.

Filtri di navigazione

Nell'ambito del servizio di accesso a internet, l'Ente ha adottato un sistema di filtering, WEBSense, per proteggere la navigazione in rete **dei propri utenti interni** da accessi a siti non di interesse dell'Ente medesimo: tale filtro consente di individuare di volta in volta gli accessi non desiderati e inserirli in un apposito elenco di accessi da rifiutare e permette anche di produrre statistiche mensili, relative all'uso che il Personale dell'Ente fa dei collegamenti alla rete Internet: questa attività (svolta in piena coerenza con i disposti delle vigenti leggi ed in particolare il DLgs. 196/03 e lo Statuto dei Lavoratori) prevede di essere integrata nel tempo di ulteriori servizi a garanzia di un uso lecito ed istituzionale dei collegamenti a disposizione.

Il filtro è attivo anche a difesa della navigazione da parte della P.A. attiva sui collegamenti WI Pie: viene in particolare escluso il raggiungimento di siti disdicevoli (gioco, insulti, armi, pirateria informatica etc.).

MODALITA' DI ACCESSO

Al servizio si accede mediante la procedura descritta in "modifica policies"

MODALITA' DI EROGAZIONE

L'erogazione avviene, a seconda delle situazioni, sia in modalità telefonica sia con interventi on-site. Le attività ordinarie e l'accollo di responsabilità sono relative all'oggetto della presente fornitura e non comprendono quindi quanto relativo (anche per gli aspetti di problem determination) a componenti hardware e software non attribuite alla gestione di CSI.

CATALOGO SERVIZI

12- Servizio di Formazione



SERVIZI A CATALOGO	3
SERVIZIO DI FORMAZIONE	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
MODALITA' DI ACCESSO	8
PERIMETRO E LIVELLI DI SERVIZIO.....	8



SERVIZI A CATALOGO

SERVIZIO DI FORMAZIONE

In questa voce di servizio sono incluse tutte le attività volte ad assicurare l'erogazione dei percorsi di addestramento e formativi e la governance del processo formativo complessivo. Si collocano in uno scenario di evoluzione dei sistemi informativi pubblici in cui il riuso delle applicazioni informatiche e l'interoperabilità dei contenuti sono considerati temi prioritari in ottica di condivisione del software esistente.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio consiste principalmente nella gestione delle attività legate al processo formativo dei dipendenti di Regione Piemonte. Tale processo è basato sul concetto di Formazione Strutturata, Formazione Obiettivo e Formazione Individuale.

La *Formazione Strutturata* è caratterizzata da una precisa pianificazione formativa definita da Regione Piemonte che periodicamente individua i percorsi formativi e li esplicita in un Catalogo. In questo contesto il Servizio CSI è di supporto a Regione Piemonte nell'attuazione e nel governo dei processi di

- iscrizione dei dipendenti ai corsi,
- validazione delle iscrizioni da parte della struttura gerarchico-funzionale,
- quantificazione delle sessioni di ciascun corso,
- gestione dei dati di partecipazione ai corsi con attribuzione dei crediti formativi e allineamento dei Curricula dei partecipanti
- monitoraggio e reportistica in coerenza con il sistema qualità.

Inoltre sono incluse le attività di predisposizione, erogazione e monitoraggio per i corsi inclusi nel Catalogo della Formazione Strutturata fruibili in e-learning. In questo caso i contenuti, che devono soddisfare precise regole di compatibilità definite da CSI, possono essere

- realizzati da CSI per Regione Piemonte,
- acquistati da CSI per la fruizione dei dipendenti di Regione Piemonte
- acquistati da Regione Piemonte e resi fruibili attraverso l'infrastruttura didattica gestita da CSI per Regione Piemonte.

La *Formazione Obiettivo* è relativa ad esigenze specifiche individuate dalle Direzioni Regionali e soddisfatte attraverso l'organizzazione di percorsi formativi al di fuori del Catalogo predisposto periodicamente per la Formazione Strutturata.

In questo contesto il Servizio CSI consiste nell'organizzare i percorsi formativi a partire dalle fasi di progettazione dei contenuti fino alle fasi di monitoraggio post-erogazione.

Inoltre sono incluse le attività di predisposizione, erogazione e monitoraggio per i corsi inclusi nel Catalogo della Formazione Strutturata fruibili in e-learning. In questo caso i contenuti, che devono soddisfare precise regole di compatibilità definite da CSI, possono essere

- realizzati da CSI per Regione Piemonte,
 - acquistati da CSI per la fruizione dei dipendenti di Regione Piemonte
 - acquistati da Regione Piemonte e resi fruibili attraverso l'infrastruttura didattica gestita da CSI per Regione Piemonte.
-

La Formazione Individuale è relativa ad esigenze specifiche e puntuali che vengono soddisfatte attraverso la partecipazione individuale del dipendente regionale a corsi organizzati esternamente all'Ente.

Questa tipologia è attualmente al di fuori del perimetro del Servizio CSI.

Per le attività relative al Servizio è stata acquistata da CSI per conto di Regione Piemonte una piattaforma commerciale di tipo Enterprise sulla quale è stato realizzato uno strato di personalizzazione per gestire le caratteristiche specifiche di Regione Piemonte (sistema E-Care). Tale Piattaforma consente di gestire in modo completo le varie fasi della Formazione Strutturata e della Formazione Obiettivo, compresa l'erogazione di contenuti in modalità e-learning.

Attraverso tale piattaforma si gestisce in continuità con gli anni precedenti l'erogazione per i dipendenti di comuni di piccole dimensioni di contenuti e-learning presenti nel Catalogo sviluppato da CSI per Regione Piemonte.

Le attività incluse nel servizio più sopra descritto sono nel dettaglio:

- Attività di Formazione e Addestramento nell'ambito della Formazione Obiettivo
 - su tematiche IT e/o di dominio;
 - sull'uso degli applicativi
 - inerenti la creazione ed il supporto formativo a comunità di pratiche specifiche
 - sia in aula che on-line
 - Attività di supporto ai processi della Formazione Strutturata (quantificazione, prenotazione, iscrizioni, post-validazione) e in particolare:
 - Supporto alla fase di quantificazione dei fabbisogni formativi
 - Supporto alle iscrizioni ai corsi
 - Supporto alla gestione ordinaria delle attività formative su FORMA.
 - Attività di supporto all'uso del sistema E-Care e la produzione di reportistica specifica di settore e in particolare:
 - Supporto e assistenza non strutturata sull'utilizzo dell'ambiente Forma, sotto forma di incontri di assistenza diretta ai responsabili dell'attività di programmazione, gestione e amministrazione della formazione del personale di Regione Piemonte;
 - Alimentazione di basi di dati e di produzione di report erogata da personale con competenze tecniche specifiche con l'obiettivo di realizzare, sulla base delle richieste del settore, servizi di produzione di elaborati e stampe da utilizzare come base per la stesura di relazioni e/o pubblicazioni di vario tipo;
 - Il riuso di oggetti formativi (corsi per la fruizione in e-learning) realizzati sull'ambiente "Forma" per i Comuni di piccole dimensioni e inseriti nel catalogo della Formazione Strutturata
 - Riuso degli oggetti formativi on-line
 - Predisposizione ambiente e erogazione
 - Erogazione attraverso FORMA di percorsi in e-learning prodotti da terze parti e inclusi nel Catalogo della Formazione Strutturata o concordati nell'ambito della Formazione Obiettivo quali a titolo di esempio:
 - ECDL base e avanzato:
 - Licenza
 - Gestione e organizzazione esami
 - Predisposizione ambiente ed assistenza all'erogazione
 - Lingue (Inglese, Francese, Tedesco)
 - Licenza
-

- Predisposizione ambiente ed assistenza all'erogazione
- Attività sistemistica di amministrazione e gestione della piattaforma E-Care e in particolare:
 - Gestione dell'ambiente e dei tools preposti all'erogazione dei corsi, all'identificazione degli utenti, alla produzione della reportistica;
 - Gestione delle politiche di abilitazione;
 - Help tecnico verifica, gestione dei dati di tracciamento
- Attività di erogazione ed assistenza per i piccoli Comuni dei corsi on-line disponibili nel catalogo CSI:
 - Utilizzo della piattaforma E-Care per le attività di iscrizioni ai corsi e di tutoraggio
 - Reportistica sui dati di partecipazione.
- Adeguamento Catalogo Corsi on-line
 - Manutenzione contenuti degli oggetti formativi sviluppati per i comuni di piccole dimensioni e inclusi nel Catalogo Formativo di Regione Piemonte.

Le modalità di erogazione del servizio terranno conto dei seguenti aspetti:

- tracciatura e certificazione delle attività
- integrazione del Sistema di gestione per la qualità di CSI-Piemonte con il Sistema di gestione per la qualità di Regione Piemonte
- interfaccia unica per Regione Piemonte
- supporto al pieno utilizzo del nuovo applicativo per la gestione delle attività di formazione dell'Ente Regione Piemonte presso il Settore Formazione della Regione con opportune attività di affiancamento e consulenza in loco;
- produzione di reportistica specialistica di settore per l'analisi delle attività svolte
- riuso degli oggetti e-learning finanziati da Regione Piemonte per altri enti, gestiti da CSI-Piemonte, utili allo sviluppo di competenze dei dipendenti regionali

Formazione e Addestramento nell'ambito della Formazione Obiettivo

- Progettazione e verifica contenuti: CSI progetta gli interventi formativi, individuando obiettivi, contenuti, docenza, modalità di verifica, modalità di erogazione (aula, on-line). Questa attività è svolta in collaborazione con il Settore Formazione della Regione Piemonte.
 - Docenze: i docenti/esperti di contenuto saranno specialisti della materia trattata, di preferenza con esperienze formative precedenti.
I docenti, relativamente ai progetti definiti con le modalità della formazione obiettivo, saranno presentati con relativo curriculum e inseriti nel Registro dei docenti esterni previsto dagli strumenti per il Sistema di gestione per la qualità.
 - Predisposizione dispense e materiale didattico: CSI-Piemonte predisporrà il materiale didattico.
Il materiale verrà trasmesso al Settore Formazione della Regione Piemonte.
Per la riproduzione a cura del Settore Formazione l'originale deve pervenire almeno 30 giorni prima della data stabilita per l'inizio della prima edizione per i corsi che prevedono un minimo di 300 utenti; l'originale deve pervenire almeno 15 giorni prima della data stabilita per l'inizio della prima edizione per tutti gli altri corsi.
Nel caso in cui non siano rispettati i suddetti termini la riproduzione si intende a carico del CSI-Piemonte.
-

- Verifica dell'apprendimento: per i soli corsi superiori alle quattro ore, verrà predisposta somministrata e valutata una prova di verifica dell'apprendimento.
- La verifica dell'apprendimento viene effettuata per tutti i progetti formativi realizzati. I criteri e gli strumenti da adottare sono previsti dal Piano di Formazione e dal Sistema Qualità.
La prova di verifica dell'apprendimento si intende superata quando l'allievo consegue un punteggio di almeno 3/5 (corrispondente ai seguenti giudizi: 1/5 inadeguato; 2/5 scarso; 3/5 sufficiente; 4/5 buono; 5/5 ottimo).
La valutazione viene effettuata dal docente applicando il criterio di privilegiare la corretta applicazione di quanto appreso.
Gli esiti devono essere resi disponibili on line tramite la procedura Emilio nelle 72 ore successive all'effettuazione del test.
L'originale delle prove verrà conservato per almeno 60 giorni, per consentire eventuali verifiche da parte dei discenti e/o della Regione Piemonte.
- Aula didattica: CSI curerà la logistica. Relativamente ai progetti definiti con le modalità della formazione obiettivo si darà preferenza alle sedi della Regione Piemonte
- Assistenza d'aula: relativamente ai progetti definiti con le modalità della formazione obiettivo, CSI-Piemonte fornisce l'assistenza d'aula ai docenti ed ai partecipanti da parte di personale di segreteria.
E' fornita inoltre a tutti i partecipanti una cartellina standard, secondo modalità coerenti con tutte le attività formative e definite dal Sistema Qualità.
- Reception: CSI-Piemonte predisporrà, per i corsi gestiti in aula con le modalità della formazione obiettivo, il servizio di reception per predisporre l'elenco aggiornato dei partecipanti e registrare le presenze effettive rilevate per ogni partecipante.
- Customer Satisfaction: per tutti i corsi d'aula verrà predisposto e sottoposto un questionario di gradimento.
La reportistica dovrà essere coerente e confrontabile con tutte le attività formative previste dal Sistema Formativo regionale.
- Tracciatura degli interventi formativi: CSI alimenterà il sistema informativo della formazione relativamente a: gestione docenti, data-entry degli strumenti di valutazione; registrazione dell'effettuazione della verifica dell'apprendimento per ogni partecipante (nei soli casi in cui l'esito sia risultato positivo). Modalità e strumenti sono definiti dal Sistema Qualità
- Gestione Corsi on line al di fuori della Formazione Strutturata: CSI curerà la progettazione e verifica dei contenuti, la predisposizione del materiale didattico on-line, l'attività di configurazione dell'ambiente e-learning, l'erogazione dei corsi on-line, le attività di tutoring di primo livello e di interazione di questi con un esperto di contenuti, la tracciatura e monitoraggio delle attività, la reportistica di base e a hoc

Supporto ai processi della Formazione Strutturata

In relazione alla quantificazione dei fabbisogni formativi, i servizi di supporto sono:

- Predisposizione del catalogo e caricamento sul Portale per la formazione di Regione (PFORREG) e su Forma
- Supporto alla fase di prenotazione ai corsi da parte dei dipendenti
- Supporto alla fase di validazione delle prenotazioni da parte dei responsabili di settore e dei referenti formativi di Regione Piemonte e delle Agenzie Regionali
- Supporto alla fase di definizione dei fabbisogni formativi da parte del Settore Formazione di Regione Piemonte, sulla base delle prenotazioni e validazioni effettuate
- Caricamento a sistema della quantificazione dei fabbisogni formativi

In relazione alla Formazione Programmata erogata nel corso dell'anno formativo, i servizi di supporto sono:

- Supporto alle iscrizioni ai corsi programmati da parte dei referenti formativi
- Supporto alla gestione delle attività formative su FORMA al Settore Formazione e ai referenti formativi (es. sostituzioni ai corsi, archiviazioni...).

Supporto all'utilizzo del sistema E-Care e produzione di reportistica specifica di settore

Le attività di affiancamento e consulenza in loco prevedono il supporto all'utilizzo dell'ambiente Forma nelle sue evoluzioni, l'elaborazione di report *on demand* che integrano i report di Forma con dati e basi dati extra ambiente, la gestione delle richieste "spot" da Ufficio personale (es. report per scorrimenti e/o concorsi, settore formazione, sintesi attività formativa annuale, report su situazione globale Piani di Studio, report su calcolo dei dati di formazione, "pagellino" annuale, report globale curriculum dipendenti Enti esterni, report elenco corsi dipendenti Enti esterni, report su Gestione Pianificazione), la produzione di reportistica specifica di partecipazione ai corsi on-line.

Riuso per Regione Piemonte degli oggetti e-learning realizzati per i comuni di piccole dimensioni

La gestione di suddetti oggetti prevede:

- l'attività di configurazione dell'ambiente e-learning
- l'erogazione dei corsi on-line
- attività di tutoring di primo livello a cura di CSI
- la gestione dei servizi collaborativi (forum)
- la tracciatura e monitoraggio delle attività
- reportistica di base
- reportistica ad hoc
- la licenza per la fruizione dell'oggetto (solo per ECDL base e avanzato, e per le lingue).

Di seguito le macro aree di contenuto relative ai corsi disponibili:

- Governo dell'innovazione
- Uso delle tecnologie
- Accompagnamento all'uso dei servizi applicativi
- Pillole formative: comunicazione
- Gestione territoriale
- Sicurezza sul lavoro
- Protezione civile
- Rischio industriale
- Rifiuti industriali

Erogazione attraverso FORMA di percorsi on-line prodotti da terze parti (es. lingue e per ECDL Base / Avanzato)

La gestione di suddetti oggetti prevede:

- l'attività di configurazione dell'ambiente e-learning
- l'erogazione dei corsi on-line
- il manuale on-line di preparazione all'esame, le credenziali di accesso al simulatore d'esame e il simulatore d'esame (solo per ECDL)
- attività di tutoring di primo livello a cura di CSI
- la tracciatura e monitoraggio delle attività
- reportistica di base
- reportistica ad hoc
- la licenza per la fruizione dell'oggetto
- l'organizzazione degli esami (solo per ECDL)

Attività sistemistica di amministrazione e gestione del sistema E-Care

Sono incluse le attività sistemistiche di amministrazione, gestione e manutenzione della piattaforma nativa SUMTOTAL e della sua verticalizzazione E-CARE, oltre alle attività specifiche di gestione dell'ambiente e dei *tools* preposti all'erogazione dei corsi, all'identificazione degli utenti, alla produzione della reportistica, alla gestione delle politiche di abilitazione, dell'help tecnico e dei dati di tracciamento.

Attività di erogazione ed assistenza per i piccoli Comuni dei corsi on-line disponibili nel catalogo CSI

Sono incluse le attività di gestione del servizio di erogazione, attraverso l'ambiente E-Care, dei corsi sviluppati da CSI-Piemonte per i comuni di piccole dimensioni (iscrizione ai corsi, tutoraggio, reportistica sui dati di partecipazione).

Adeguamento Catalogo Corsi on-line

Sono incluse le attività di mantenimento del valore normativo e di allineamento dei contenuti degli oggetti formativi sviluppati per i comuni di piccole dimensioni e inclusi nel Catalogo Formativo di Regione Piemonte.

MODALITA' DI ACCESSO

Il servizio presenta modalità di accesso specifiche per ciascuna tipologia:

1. per la *Formazione Strutturata* segue la pianificazione annuale concordata con il Cliente. Le singole attività legate alle fasi vengono di conseguenza dettagliate con il settore Formazione durante incontri operativi. L'accesso al sistema FORMA avviene attraverso il portale PFORREG.
2. per la *Formazione Obiettivo* avviene su esplicita richiesta al CSI, per telefono o per e-mail, delle Direzioni Regionali e concordato con il settore Formazione.
3. per l'erogazione di *corsi on-line*, attraverso il portale PFORREG nelle modalità d'uso del sistema FORMA per i dipendenti di Regione Piemonte
4. in generale, per quanto non esplicitamente descritto, il servizio viene erogato su richiesta del settore Formazione di Regione Piemonte

PERIMETRO E LIVELLI DI SERVIZIO

Gli utenti regionali abilitati alla richiesta del servizio sono tutti i dipendenti regionali abilitati al servizio "Pforreg-Forma" e, per la gestione in continuità dei servizi in e-learning destinati ai piccoli

Comuni, gli utenti dipendenti dei Comuni in possesso di credenziali di Sistema Piemonte e opportunamente autorizzati.

Non si prevedono livelli di servizio dichiarati contrattualmente.

Il servizio è erogato dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì.

Attività di erogazione ed assistenza per i piccoli Comuni dei corsi on-line disponibili nel catalogo CSI

La valorizzazione è espressa per figure professionali

Adeguamento Catalogo Corsi on-line

La valorizzazione è espressa per figure professionali

CATALOGO SERVIZI

13- Servizio di sviluppo software Manutenzione Evolutiva



INDICE

SERVIZI A CATALOGO	3
SVILUPPO SOFTWARE.....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
Manutenzione evolutiva.....	5
MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	5
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	5
DOCUMENTAZIONE E PRODOTTI.....	5



SERVIZI A CATALOGO

SVILUPPO SOFTWARE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio di sviluppo di software applicativo consiste:

- Nelle attività analisi e progettazione dell'evoluzione del SIRE tenendo conto delle evoluzioni tecnologiche dell'integrazione degli applicativi interni al sistema e delle integrazioni con i sistemi informativi delle PA centrali e locali.
- Nella predisposizione in collaborazione con SITCO e con le direzioni regionali, dei piani di sviluppo del SIRE mediante l'analisi del fabbisogno dell'Ente e la valutazione e tempificazione degli interventi.
- In tutte quelle attività operative necessarie per assicurare lo sviluppo di nuovi applicativi o la modifica/implementazione di funzionalità degli applicativi esistenti.
- In tutti gli interventi che aggiungono funzionalità e/o oggetti agli applicativi che già fanno parte del SIRE.

Sono esclusi dal presente servizio i servizi di manutenzione applicativa (manutenzione ordinaria ed adeguativa).

Il CSI-Piemonte e la funzione Sistemi Informativi di Regione coordinano la corretta pianificazione del servizio di sviluppo dei sistemi informativi attraverso un'impostazione ed un metodo di lavoro omogeneo, valido come riferimento per tutti gli sviluppi. Le attività proposte vengono esplicitate in documenti nel seguito denominati "proposte tecniche economiche" (PTE), redatte in modo uniforme secondo il template standard concordato. Le proposte sono preparate congiuntamente dal Referente regionale e dal CSI sulla base delle linee di sviluppo ed obiettivi prefissati.

Nelle proposte tecnico economiche devono essere indicate le forniture da consegnare e condividere con il Referente regionale, una breve descrizione, il piano di progetto e l'importo previsto per ogni fornitura.

Nel piano di progetto devono essere indicati:

- i momenti di verifica intermedia in cui viene rilasciato un prodotto ed i tempi di test cliente per l'approvazione da parte dell'utente;
- il termine dell'attività progettuale, ossia il momento del rilascio finale della soluzione complessiva ed i tempi di test cliente per l'approvazione finale da parte dell'utente.

Le proposte tecnico economiche devono essere approvate formalmente dal Referente regionale.

Ogni singola proposta tecnico economica dovrà prevedere al proprio interno i termini di validità che sono relativi alle condizioni che hanno determinato la valutazione esposta.

Le proposte tecnico economiche possono essere soggette a variazioni ed integrazioni che devono essere concordate fra le parti. Fra le variazioni eventuali interruzioni di finanziamento di progetto, anche temporanee, comportano l'inevitabile dismissione del gruppo di lavoro con conseguente perdita di efficacia produttiva e necessaria revisione di tempi e costi in caso di ripartenza. L'allungamento dei tempi di realizzazione e l'aumento dei costi sarebbe rilevante a causa: della necessità di rilasciare risorse e know-how e assenza di garanzia di recuperare le medesime alla

ripartenza; dell'obsolescenza della conoscenza a causa del mero passaggio di tempo; dell'inevitabile dilatazione dei tempi alla ripartenza dovendo rendere compatibili le attività con una pianificazione esistente.

All'interno delle PTE vengono descritte le forniture realizzate che possono appartenere alle seguenti tipologie:

- studio di fattibilità;
- documento di vista di insieme;
- documento di progettazione del servizio;
- versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo rilasciata in produzione;
- attività formative (come indicato nell'allegato tecnico relativo alla formazione);
- altre attività (ad es. messa a disposizione di strumentazione hw, ecc).

Sarà cura di CSI comunicare formalmente o via mail, l'avvenuto rilascio ai Clienti dei prodotti realizzati entro il termine previsto dal piano di progetto, I Referenti regionali devono comunicare le proprie osservazioni al responsabile del progetto del CSI ed al referente commerciale; in difetto di tali osservazioni, decorso tale termine, i rilasci si intenderanno approvati a tutti gli effetti.

Se la consegna intermedia prevede il rilascio di componenti software (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo), queste saranno sottoposte, corredate dalla documentazione prevista dal piano progetto, al *test cliente* che sarà volto ad accertare la rispondenza dei prodotti e della documentazione a corredo alle specifiche concordate.

In difetto di osservazioni da parte dei Referenti regionali entro il termine previsto nel piano di progetto, il test cliente si intenderà effettuato con esito positivo a tutti gli effetti. Le componenti software rilasciate (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo) devono essere indicate nelle rendicontazioni di avanzamento lavoro e finale ed inserite nel Catalogo degli Applicativi dell'Ente.

I costi di migrazione dati sono normati dal "Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici"

Dal 1° giorno del mese successivo alla conclusione del test cliente finale con esito positivo, gli applicativi o le sue componenti rilasciate (solo versione finale) entrano in manutenzione ordinaria.

Da tale data, le modalità di gestione degli applicativi sono normate dal "Servizio di Manutenzione degli Applicativi".

Nel caso in cui la componente software rilasciata rivesta caratteristiche tecniche tali per cui il Referente regionale è nell'impossibilità di effettuare un test adeguato, sarà compito del CSI effettuarlo e renderne conto.

Al momento del rilascio finale del progetto, il CSI invierà una comunicazione ai Referenti regionali, specificando l'avvenuta consegna dei programmi applicativi e la chiusura formale del progetto. La comunicazione deve contenere l'elenco completo di tutte le componenti software rilasciate (applicativi e relative componenti). Da tale data, ha inizio la fase di *test cliente finale* che riguarderà le componenti software oggetto dell'ultimo rilascio e l'integrazione di tutte le componenti previste dal progetto e sarà volto, quindi, ad accertare:

1. la rispondenza dei prodotti e della documentazione a corredo alle specifiche concordate
 2. l'integrazione funzionale di tutte le componenti previste dal progetto
-

In difetto di osservazioni da parte dei referenti regionali entro il termine previsto nel piano di progetto, il test cliente finale si intenderà effettuato con esito positivo a tutti gli effetti contrattuali.

Nel caso di osservazioni che non si riescano a risolvere nel termine previsto nel piano di progetto, il CSI dovrà comunicare la data e le modalità entro cui verranno risolti i problemi riscontrati. L'aggiornamento del piano di progetto dovrà essere concordato con il Referente regionale.

Qualora la controversia non dovesse risolversi nel normale iter di gestione del progetto, le parti potranno fare ricorso alla procedura di Gestione della relazione, allegata alla convenzione.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il servizio di **Manutenzione evolutiva** comprende tutti gli interventi che aggiungono funzionalità e/o oggetti agli applicativi che già fanno parte del SIRE.

Il servizio si compone delle seguenti attività:

- *ricezione della richiesta*: le richieste di manutenzione evolutiva relative a procedure/applicativi regionali vengono effettuate dai Responsabili regionali del servizio e/o dal referente SIRE, verbalmente o tramite *e-mail*;
- *formulazione della proposta*: il Responsabile del CSI-Piemonte trasmette la proposta tecnico economica ad una apposita casella postale regionale secondo il modello concordato con Regione Piemonte
- *attuazione dell'intervento*: l'avvio delle attività di sviluppo della soluzione avverrà a seguito dell'approvazione da parte del Responsabile regionale del servizio richiedente.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Referente regionale contatterà il referente Commerciale del CSI per definire le esigenze, che verranno formalizzate direttamente nella proposta tecnico economica.

DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

N.A

DOCUMENTAZIONE E PRODOTTI

Nella tabella di seguito, sono elencati i documenti e/o prodotti, il momento temporale in cui vengono consegnati/rilasciati, la tipologia di progetti a cui si riferiscono ed i destinatari dei documenti/prodotti.

Rif.	Prodotto/Documento	Quando/Fase
1	Studio di Fattibilità	è il prodotto finale della proposta "Studio di Fattibilità"
2	Vista di insieme	come definito nel piano di progetto
3	Piano di progetto	- presente nella proposta tecnico economica - in caso di aggiornamento, il nuovo piano è incluso nel SAL
4	Elenco criticità	- presente nella proposta tecnico economica - in caso di aggiornamento, il documento "Elenco Criticità" è incluso nel SAL
5	Modalità di funzionamento del servizio e stima dei costi di gestione del servizio	- presente nella proposta tecnico economica - in caso di aggiornamento, il documento è incluso nel SAL
6	Previsione costi di collaudo, messa in esercizio, integrazione nel sire e migrazione dati	- presente nella proposta tecnico economica - in caso di aggiornamento, il documento è incluso nel SAL
7	Prototipo	come da piano di progetto, se applicabile
8	Versione prototipale	come da piano di progetto
9	Versione finale	come da piano di progetto
10	Specifiche Requisiti del Sistema	contestualmente al rilascio di una versione di applicativo o componente di applicativo
11	Progettazione del Servizio	come da piano di progetto
12	Relazione sui risultati del test di carico	contestualmente al rilascio finale del progetto
13	Manuale/help in Linea	contestualmente al rilascio di una versione di un'applicativo o di una componente di applicativo, come da progetto

ALLEGATO B

GESTIONE DELLA RELAZIONE

INDICE

GESTIONE DELLA RELAZIONE.....	1
1. Il Tavolo di Gestione.....	1
2. Comitato di Controllo dei Servizi	2

GESTIONE DELLA RELAZIONE

Il Responsabile dell'esecuzione della convenzione quadro è il Dirigente responsabile del Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Comunicazione (SITCO) al quale compete la gestione delle eventuali problematiche che possano sorgere nel periodo di vigenza della stessa, ivi comprese eventuali controversie.

Il Responsabile dell'esecuzione può chiedere la nomina di Referenti delle Direzioni Regionali interessate con riferimento ai diversi servizi affidati.

CSI-Piemonte individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione il Dirigente responsabile dell'Area Pianificazione commerciale.

Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete per Regione al Dirigente responsabile della Direzione richiedente, di concerto con il Responsabile dell'esecuzione della presente convenzione. Analogamente CSI individua il Dirigente responsabile dell'Area Pianificazione commerciale

In particolare, la gestione della relazione della convenzione quadro è affidata a:

- un Tavolo di Gestione;
- un Comitato di Controllo dei Servizi

1. Il Tavolo di Gestione

Il Tavolo di Gestione ha la responsabilità della gestione complessiva della Convenzione Quadro. In dettaglio i compiti e le responsabilità assegnate al Tavolo di Gestione sono le seguenti:

- valutazione dei livelli di servizio ed analisi degli SLA risultati inferiori rispetto ai target;
- verifica, prima della scadenza della Convenzione Quadro, dei volumi finalizzata all'aggiornamento del quadro di riferimento dell'anno successivo ai fini del proseguimento delle attività;
- approvazione delle proposte di revisione del Catalogo mediante verbale sottoscritto dai Responsabili dell'Esecuzione della Convenzione;
- coordinamento delle attività di comunicazione verso CSI e verso R.P.
- valutazione delle analisi/proposte effettuate dal Comitato di Controllo dei Servizi

Il Tavolo di Gestione si incontrerà su base quadrimestrale e su richiesta dei Responsabili dell'Esecuzione della Convenzione.

Il Tavolo di Gestione è composto dai Dirigenti responsabili dell'esecuzione della Convenzione che possono nominare ulteriori componenti, in numero uguale per ciascuna parte, al fine di garantire il coordinamento di tutti i servizi oggetto della Convenzione Quadro.

I Responsabili che attualmente costituiscono il Tavolo di Gestione sono per la R.P. Roberto Moriondo e per il CSI Enrica Valle.

I responsabili come sopra identificati potranno essere sostituiti nel corso dell'esecuzione della Convenzione Quadro previa comunicazione scritta alla controparte.

I componenti del Tavolo di Gestione possono convocare esperti interni od esterni a R.P. e CSI in base alla specificità dell'argomento da trattare.

2. Comitato di Controllo dei Servizi

Il Comitato di Controllo dei Servizi ha la responsabilità di Service Management, ossia di verificare e controllare l'andamento dei servizi, al fine di monitorare i livelli di servizio e mettere in atto azioni di miglioramento continuo.

Il Comitato di controllo dei servizi, formato dai responsabili dell'esecuzione della convenzione di CSI e Regione e/o da altri rappresentanti da loro indicati, si incontrerà trimestralmente o su richiesta. Per ogni riunione verrà redatto apposito verbale.

In dettaglio i compiti e le responsabilità assegnate al Comitato di Controllo dei Servizi sono i seguenti:

- individuazione, analisi e validazione di azioni di miglioramento del servizio e delle relazioni tra CSI e R.P.;
- controllo dell'andamento complessivo dei servizi, attraverso la verifica dei livelli di servizio previsti e della reportistica fornita da CSI, monitoraggio del loro andamento nel tempo ed eventuale revisione o proposta di azioni migliorative;
- analisi dell'adeguatezza delle motivazioni relative alle variazioni di corrispettivo rispetto al preventivo di spesa indicato in "offerta";
- controllo dell'andamento complessivo della fatturazione e del credito, attraverso la verifica della reportistica fornita da CSI ed il monitoraggio del loro andamento;
- analisi degli elementi di criticità dei servizi e della convenzione quadro ed individuazione delle possibili risoluzioni;
- valutazione tecnica ed organizzativa delle proposte inerenti le evoluzioni tecnologiche e del loro impatto a livello organizzativo;
- raccolta ed analisi delle segnalazioni degli utenti relativamente ad elementi di criticità, alla proposta di nuovi servizi e/o attività migliorative del servizio;
- analisi di fattibilità relative a proposte di nuovi servizi da presentare al Tavolo di Gestione della Convenzione quadro, attraverso la descrizione dell'oggetto del servizio, la valutazione degli impatti di tipo tecnico ed organizzativo e la definizione degli eventuali livelli di servizio associati;
- proposta di revisione del Catalogo e dei relativi livelli di servizio.

La composizione del Comitato è da considerarsi dinamica, in funzione della migliore e più efficace risposta alle situazioni ed alle esigenze, quindi potrà accadere che altri esperti interni od esterni a Regione Piemonte e CSI siano chiamati ad intervenire in relazione alla specificità dell'argomento da trattare.

PROCEDURE OPERATIVE PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DEL SIRE

INDICE

Premessa	1
Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze	2
Modalità di offertazione e corrispettivi	3
Modalità di Rendicontazione	5
Monitoraggio.....	5
Rendicontazione economica periodica e finale	5
Conguaglio.....	5
APPENDICE.....	7

Premessa

Il Settore regionale Sistemi Informativi e Tecnologie della Comunicazione (SITCO) della Direzione Innovazione, Ricerca e Università, è la struttura individuata ai sensi dell'art. 7 della L.R. 13/78 in merito all'organizzazione dei rapporti di carattere tecnico fra la Regione e il CSI e, ai sensi della L.R. 23/2008 e della DGR n. 2-9520 del 2.09.2008, riveste un ruolo di governo e coordinamento nell'ambito del Sistema Informativo Regionale (SIRE).

In particolare, è compito del Settore:

- indicare norme tecniche e criteri in tema di pianificazione, progettazione, realizzazione, gestione, mantenimento del SIRE;
- indicare criteri tecnici riguardanti la sicurezza del SIRE;
- gestire l'aggiornamento della convenzione quadro con il CSI Piemonte;
- coordinare la gestione del SIRE e gli interventi di sviluppo del SIRE
- promuovere, d'intesa e con la partecipazione, anche finanziaria, delle Direzioni regionali interessate, progetti intersettoriali e di infrastruttura informatica e telematica e sovrintendere alla realizzazione dei medesimi;
- esprimere parere preventivo sulle proposte tecnico-economiche concernenti l'acquisizione di servizi relativi ai sistemi informativi, per quanto concerne:
 - elementi di natura strategica: valutazione della coerenza dell'iniziativa con le strategie e gli obiettivi che l'amministrazione si propone di raggiungere, con le altre iniziative dell'amministrazione, con la pianificazione triennale, con i progetti analoghi di altre amministrazioni, al fine di razionalizzare, nel loro complesso, le iniziative ed ottenere conseguenti economie di spesa;
 - elementi di natura tecnico-informatica: adeguatezza tecnica del progetto e/o dei servizi;

- elementi di natura economica: analisi del livello di spesa dell'iniziativa rispetto alle dimensioni dell'amministrazione, al totale della spesa sostenuta, ai costi di analoghe iniziative di altre organizzazioni; verifica dell'allineamento delle previsioni di costi ai valori di mercato.
- verificare periodicamente, d'intesa con le Direzioni regionali interessate, i risultati conseguiti dagli interventi promossi, con particolare riguardo ai costi e benefici dei sistemi informativi, anche mediante l'adozione di metriche di valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità;
- fornire consulenza per la valutazione di atti amministrativi in materia di sistemi informativi ed interscambio dati;
- esercitare ogni altra funzione utile ad ottenere il più razionale impiego dei sistemi informativi.

Le **Configurazioni Tecnico Economica (CTE)** delle singole direzioni regionali **non sono soggette al parere preventivo da parte di SITCO**, in quanto questo viene espresso da SITCO, in generale, sui servizi, previsti dalle CTE, erogati da CSI a tutte le direzioni regionali, sulla base di quanto definito nel "Catalogo servizi Regione", che recepisce quanto previsto dal documento ex art. 8 del Regolamento Generale del CSI e facendo riferimento alle tariffe indicate "Listino dei servizi e delle forniture", approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.

In ogni caso le Direzioni regionali sono responsabili dei progetti e dei servizi di cui fanno richiesta e del controllo dei risultati, di concerto con il SITCO, e conservano la titolarità/responsabilità dei dati ed informazioni gestiti dagli applicativi implementati, nonché quella di verificare la funzionalità dei servizi e delle applicazioni rilasciate dal CSI-Piemonte.

Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

Per definire ed aggiornare le esigenze espresse da Regione il CSI, entro il mese di ottobre di ogni anno, predispone e trasmette alla Direzione Risorse Finanziarie ed alla Direzione Innovazione, Ricerca ed Università un documento di previsione annuale e pluriennale dei servizi e dei relativi costi presunti (in coerenza con quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della L.R. 15 marzo 1978 n. 13). Tale documento è denominato "**Piano dei Servizi dell'Ente**".

Il "**Piano dei Servizi dell'Ente**" costituisce elemento per Regione Piemonte, per predisporre il bilancio di previsione annuale e pluriennale.

Sulla base delle sopracitate previsioni, **con riferimento ai servizi erogati in continuità**, il CSI dimensiona e attiva entro il 31 dicembre di ogni anno la propria struttura produttiva, fatte salve diverse indicazioni di Regione.

Il Piano, d'intesa tra le Parti, può essere periodicamente rivisto/aggiornato/integrato.

Si predispongono inoltre i "**Piani dei Servizi delle Direzioni**" che rappresentano il fabbisogno annuale e pluriennale per gestione e sviluppi della singole direzioni regionali.

In coerenza con quanto stabilito nell'art. 8 del Regolamento Generale, CSI e Regione predispongono e aggiornano il "Catalogo" contenente le descrizioni dei servizi erogati, secondo le modalità definite nell'Allegato "Gestione della relazione". Il "**Piano dei Servizi dell'Ente**" ed i "**Piani dei Servizi delle Direzioni**" fanno riferimento a tale Catalogo.

Modalità di offertazione e corrispettivi

A partire dai “**Piani dei Servizi**”, predisposti entro la fine dell’anno precedente a quello di riferimento, il CSI formalizza la sua “offerta” a Regione attraverso i seguenti documenti:

- **Configurazione Tecnico Economica (CTE) di Direzione**, in cui vengono dimensionati i servizi standard ed i servizi “a richiesta” valorizzati su base annua (come da tabella sottoriportata).
- **Proposta Tecnico Economica (PTE)**, in cui vengono dimensionati e valorizzati i servizi di sviluppo e i servizi “a richiesta” non previsti nella CTE, perchè richiedono ulteriori dettagli e/o sono pluriennali (come da tabella sottoriportata).

Le CTE e le PTE sono trasmesse alla Direzione richiedente ed alla Direzione Innovazione, Ricerca ed Università.

Tali documenti sono predisposti sulla base dei template concordati e riportati in “**Appendice**” al presente documento.

Per i servizi per i quali la valorizzazione economica non è calcolata sulla base di unità di prodotto, il preventivo di costo sarà corredato da un **prospetto riportante l’impegno stimato per le figure professionali coinvolte**.

Si individuano due tipologie di **variazioni** alle CTE e alle PTE presentate dal CSI:

1. Variazioni delle attività proposte che non comportano un aumento del corrispettivo economico oppure che comportano una riduzione del corrispettivo economico. Il CSI deve presentare un documento contenente la proposta di variazione alle Direzioni richiedenti e alla Direzione Innovazione, Ricerca ed Università. Trascorso il termine di 30 giorni dal ricevimento del suindicato documento, in assenza di una comunicazione da parte della direzione richiedente, la variazione si intenderà approvata.
2. Variazione delle attività previste con conseguente aumento del corrispettivo economico. In questo caso, il CSI presenterà la proposta di variazione e verrà attivato un contraddittorio tra le parti per analizzare la proposta di cambiamento e la conseguente entità della variazione del corrispettivo. La variazione deve essere approvata formalmente dalle Direzioni richiedenti.

Le Direzioni regionali devono comunicare l’approvazione della CTE/PTE al SITCO o richiedere, per le PTE, il parere di congruità tecnico economico al SITCO, nel caso procedano al finanziamento con propria determinazione dirigenziale.

L’affidamento viene formalizzato secondo quanto definito nell’art. 6 comma 2 della Convenzione.

Servizio (del Catalogo Regione)	Standard / A richiesta	Livello di Descrizione	Valorizzazione	Natura
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro - Servizio di Gestione delle Postazioni di Lavoro (1)	Standard	catalogo	CTE	1
Gestione Enterprise Operation Center - Server Farm e Risorse Elaborative (2)	Standard	catalogo	CTE	1
Servizio di Assistenza - Assistenza Applicativa (3)	Standard (solo x utenti regionali)	catalogo	CTE	1
Servizio Personale - Gestione del Personale (4)	Standard	catalogo	CTE	1
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro - Servizi accessori (1)	Standard	catalogo	CTE	1-2-3
Servizio di Gestione di Rete (5)	Standard	catalogo	CTE	1
Gestione Enterprise Operation Center - Servizi accessori (2)	Standard	catalogo	CTE	1-2-3
Manutenzione applicativi (6)	Standard	catalogo	CTE	1
Servizio di sviluppo software - Manutenzione Evolutiva (13)	a richiesta	PTE (di manutenzione evolutiva)	PTE (di manutenzione evolutiva)	2-3
Servizio di Business Intelligence e gestione base dati decisionali (DWH) (7)	Standard	catalogo	CTE	1
Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici (8)	a richiesta	CTE/PTE	CTE/PTE	1-2-3
Servizio di acquisizione, di trattamento e diffusione dell'informazione geografica (9)	a richiesta	CTE/PTE	CTE/PTE	1-2-3
Servizio di Gestione e Manutenzione Siti Web e Portali (10)	Standard (x siti istituzionali)	catalogo/PTE	CTE/PTE	1-2-3
Servizio di Supporto Specialistico (11)	a richiesta	CTE/PTE	CTE/PTE	1-2-3
Servizio di Formazione	a richiesta	catalogo	CTE	1-2-3
Servizio Personale - Servizi Accessori (4)	a richiesta	catalogo	CTE	1-2-3
Servizio di Assistenza Normativa e Specialistica (3)	a richiesta	CTE/PTE	CTE/PTE	1-2-3
Servizio di Sviluppo (13)	a richiesta	PTE	PTE	2-3

LEGENDA

(..) in parentesi è indicato il numero di corrispondenza del servizio nel Catalogo

Standard/A richiesta:

Standard: servizi di base, in genere di natura continuativa, erogati in modalità uniforme

A richiesta: servizi erogati sulla base delle specifiche esigenze delle strutture regionali

Natura:

1 : continuativi di base

2 : supporto alla governance

3 : nice to have

Modalità di Rendicontazione

Monitoraggio

Si procederà alla produzione di specifici prospetti di monitoraggio. In particolare:

- **per i servizi valorizzati in CTE:** verranno prodotti, ed inviati alla Direzione Innovazione, prospetti periodici (a tendere trimestrali), riportanti i livelli di servizio con rispetto dei Service Level Agreement (SLA) indicati a Catalogo;
- **per i servizi valorizzati in PTE:** verranno prodotti, ed inviati alle Direzioni richiedenti e al SITCO, i prospetti relativi ad avvio lavori, stati di avanzamento lavori e fine lavori o prospetti riportanti le misurazioni periodiche (a tendere trimestrali) degli indicatori indicati a Catalogo. Tutte le comunicazioni inerenti l'attività progettuale (consegna deliverable, proposta di ripianificazione, altre ed eventuali), verranno inviate via e-mail ai referenti di progetto/servizi indicati in PTE e p.c. ai referenti SRe.

Per ciascun prospetto è definito un template riportato in "Appendice".

Rendicontazione economica periodica e finale

Le rendicontazioni economiche dei servizi erogati saranno prodotte **trimestralmente** ed evidenzieranno, per ogni servizio ed in riferimento al relativo atto di affidamento, i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire, secondo il template in "Appendice". La rendicontazione finale di chiusura esercizio riporterà il valore dell'eventuale conguaglio, per ogni servizio ed in riferimento al relativo atto di affidamento.

I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica andranno presentati entro 60 giorni dalla data prevista, salvo motivati impedimenti che andranno condivisi nell'ambito del Tavolo di Gestione, di cui all'Allegato "Gestione della relazione".

Le Direzioni richiedenti s'impegnano a comunicare eventuali segnalazioni in merito al servizio di cui sono referenti entro e non oltre 15 giorni solari dal ricevimento dei prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica. Nel caso non pervengano entro tale termine segnalazioni a SITCO ed al CSI, tali documenti si intendono approvati.

Nel caso in cui i prospetti siano presentati oltre i termini sopra specificati i termini di approvazione saranno concordati tra le parti.

Conguaglio

La Direzione Innovazione, Ricerca ed Università, in collaborazione e sulla base del parere espresso dalle Direzioni regionali responsabili della specifica commessa CSI, si farà carico, in sede di esame della rendicontazione finale, di valutare caso per caso le variazioni di corrispettivo rispetto al preventivo e di procedere alla gestione dell'eventuale saldo (positivo o negativo) complessivo risultante. L'eventuale saldo negativo sarà regolato con le risorse allo scopo rese disponibili sul Bilancio, in seguito a comunicazione del consuntivo annuale complessivo, come previsto dall'art. 9 della Convenzione Quadro.

Si precisa, inoltre, che saranno autorizzate e liquidate tutte e solo le variazioni adeguatamente motivate rispondenti a criteri "oggettivi" ed a cause esogene. La valutazione dell'adeguatezza delle

motivazioni addotte verrà effettuata dal “Comitato di Controllo dei Servizi” secondo le modalità definite nell’Allegato “Gestione della relazione”.

Regione Piemonte si farà carico di provvedere centralmente al pagamento degli eventuali oneri finanziari attribuiti da CSI, gestendo al suo interno l'attribuzione di tali costi nel caso di responsabilità specifiche dipendenti da ritardi della Direzione intestataria della fattura. Va precisato che si tratta degli oneri finanziari, le cui modalità di calcolo saranno definite in accordo tra le parti secondo le modalità definite nell’Allegato “Gestione della relazione”, sostenuti dal Consorzio che provvederà ad attribuirli a ciascun Ente in ragione del peso del credito scaduto verso l'Ente medesimo.

Si ribadisce che l'importo fatturato in corso d'anno sarà sempre quello previsto nelle CTE/PTE e l'eventuale conguaglio avverrà in fase di chiusura dell'esercizio.

I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI consentiranno di monitorare gli avanzamenti al fine di minimizzare gli scostamenti finali con azioni correttive in corso d'opera.

APPENDICE

Elenco dei template richiamati nell'Allegato C

-  **Piano dei Servizi delle Direzioni**
-  **Configurazione Tecnico-Economica (CTE)**
-  **Proposta Tecnico-Economica (PTE)**
-  **Rendiconto sui servizi erogati**
-  **Rendicontazione tecnica della PTE**

Piano dei Servizi delle Direzioni

Direzione XXXX

Servizi di Gestione

Servizio	Voce del catalogo	Natura del servizio	Preventivo costi 2011	Preventivo costi 2012	Preventivo costi 2013
Servizi Standard					
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro - Servizio di Gestione delle Postazioni di Lavoro	Servizio di Gestione delle Postazioni di Lavoro				
		1			
		2			
		3			
Gestione Enterprise Operation Center - Server Farm e Risorse Elaborative	Server Farm e risorse elaborative				
		1			
		2			
		3			
Servizio di Assistenza Applicativa	Assistenza Applicativa				
		1			
		2			
		3			
Servizio Personale - Gestione del Personale	Gestione del Personale				
		1			
		2			
		3			
Servizio di Gestione di Rete	Servizio di Gestione di Rete				
		1			
		2			
		3			
Manutenzione applicativi	Servizio di Manutenzione applicativi				
		1			
		2			
		3			
Gestione Basi dati Centralizzate	Gestione Business Intelligence				
		1			
		2			
		3			
Servizio di Gestione e Manutenzione Siti Web e Portali	Servizio Siti e Portali				
		1			
		2			
		3			

Servizi a richiesta					
Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici	Breve descrizione				
		1			
		2			
		3			
Servizio di acquisizione, di trattamento e diffusione dell'informazione geografica					
		1			
		2			
		3			
Servizio di Supporto Specialistico					
		1			
		2			
		3			
Servizio di Formazione					
		1			
		2			
		3			
Servizio Personale - Servizi Accessori					
		1			
		2			
		3			
Servizio di Assistenza Normativa e Specialistica					
		1			
		2			
		3			
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro - Servizi accessori					
		1			
		2			
		3			
Gestione Enterprise Operation Center - Servizi accessori					
		1			
		2			
		3			
Servizio di sviluppo software - Manutenzione Evolutiva					
		1			
		2			
		3			

Legenda:

Natura del Servizio:	1	Continuativo di Base
	2	Supporto Governance
	3	Nice to have

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA <TITOLO>	Pag. 1 di 7
---	---	-------------

VERIFICHE E APPROVAZIONI

VERSIONE	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA/VISTO	NOME	DATA/VISTO	NOME	DATA/VISTO
Progetto/ Servizio						

SIRe
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE

CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA

Direzione
<Direzione Committente (finanziatrice)>

<TITOLO>
DEVE ESSERE LO STESSO CHE COMPARE COME OGGETTO NELLA NOTA DI
TRASMISSIONE A REGIONE PIEMONTE

SOMMARIO

1. GENERALITA'	3
Denominazione CTE.....	3
Protocollo.....	3
2. RICHIEDENTE	3
Direzione Committente.....	3
Direzione Richiedente.....	3
Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti.....	3
3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE	3
Referente SIRE	3
4. RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE	3
Referente CTE.....	3
Referentecliente	4
5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI	4
Documenti e riferimenti	4
6. PREMESSA.....	5
Valorizzazione dei servizi.....	5
Affidamento	5
7. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI	5
Inquadramento	5
Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici	5
Servizio di acquisizione, trattamento e gestione dell'informazione geografica	6
Supporto Specialistico	6
Servizio di Formazione	6
Servizio Personale – Servizi Accessori.....	6
Servizio di Assistenza Normativa e specialistica.....	6
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro – Servizi accessori	6
Gestione enterprise Operation Center – Servizi accessori	6
Servizio di sviluppo software – manutenzione evolutiva	6
8. PREVENTIVO ECONOMICO.....	7
Condizioni di Fornitura.....	7

1. GENERALITA'**Denominazione CTE**

<TITOLO>DEVE ESSERE LO STESSO CHE COMPARE COME OGGETTO NELLA NOTA DI TRASMISSIONE A REGIONE PIEMONTE

Protocollo

A cura della segreteria di riferimento

2. RICHIEDENTE**Direzione Committente**

<Direzione finanziatrice>

Direzione Richiedente

< Direzione utilizzatrice>

Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti**3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE****Referente SIRE****4. RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE****Referente CTE**

Indicare nome e cognome

Nel caso siano previsti responsabili diversi per le diverse componenti del servizio di sviluppo

Indicare nomi e cognomi

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA <TITOLO>	Pag. 4 di 7
---	---	-------------

Referentecliente

Indicare nome e cognome

5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

Documenti e riferimenti

< Indicare eventuali riferimenti necessari a specificare il servizio di sviluppo dettagliato nella proposta tecnico economica >

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA <TITOLO>	Pag. 5 di 7
---	---	-------------

6. PREMESSA

La presente proposta di servizi ad hoc in esenzione IVA, in coerenza con la “Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte Forniture di servizi in regime di esenzione IVA” del 27.01.2010 rep. n. 15051, descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze della Direzione Richiedente; tuttavia, come di consueto, il Referente Cliente della Direzione (indicato nel paragrafo Generalità) è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite.

Valorizzazione dei servizi

Per i servizi oggetto della presente, si applica il regime di esenzione IVA.

I volumi indicati dalla presente proposta rappresentano pertanto una stima delle attività previste e concordate con il Cliente; la valorizzazione economica è di conseguenza da intendersi come preventivo di spesa, suscettibile di variazioni a consuntivo. L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo

<in caso di Atti/Convenzioni riportare il seguente periodo: quanto previsto dalla convenzione/Atto citato in premessa. In assenza di atti o convenzioni riportare il seguente periodo: rendicontazioni periodiche. La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e quindi determinerà l'eventuale conguaglio>

Affidamento

L' avvio delle attività avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI-Piemonte di Atti di affidamento.

7. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

Inquadramento

<In questo paragrafo dovrà essere descritto l'insieme dei Servizi offerti alla direzione in termini generali, compilando i campi della tabella seguente>

Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico, riportare un prospetto complessivo con le figure professionali, e laddove necessario un prospetto dettagliato per singola componente di servizio>.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA <TITOLO>	Pag. 6 di 7
---	---	-------------

Servizio di acquisizione, trattamento e gestione dell'informazione geografica

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Supporto Specialistico

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Servizio di Formazione

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Servizio Personale – Servizi Accessori

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Servizio di Assistenza Normativa e specialistica

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro – Servizi accessori

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Gestione enterprise Operation Center – Servizi accessori

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

Servizio di sviluppo software – manutenzione evolutiva

<Indicare le diverse componenti del servizio riferite alla Direzione Richiedente, con una descrizione sintetica, ad integrazione di quanto espresso a Catalogo e dettaglio economico>.

8. PREVENTIVO ECONOMICO

<Fare riferimento ai singoli rilasci indicando il preventivo economico “a corpo” >

Si riporta nel seguito, il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti, salvo conguaglio di esercizio

Attività	Valore Economico
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	xxx.xxx,00
TOTALE (comprensivo della quota percentuale stimata di IVA indetraibile) <i>Salvo conguaglio a fine esercizio</i>	xxx.xxx,00

Gli importi su indicati non tengono conto di eventuali oneri finanziari e sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.

Condizioni di Fornitura

Le condizioni di fornitura sono regolate dalla Convenzione citato in premessa.

Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili a codesto Ente entro il termine sopra citato, saranno dovuti interessi moratori ai sensi dall'art. 1224 del Codice Civile fatta salva la possibilità per il CSI, di cui all'art. 8 del Regolamento Generale, di rifiutare i servizi richiesti dall'Ente in caso di accertata e grave inadempienza dello stesso nel pagamento dei corrispettivi dei servizi oggetto della presente PTE>

La validità della presente proposta è stabilita in <individuare un arco temporale da 3 a 6 mesi> dalla data di invio. Dopo tale periodo, nel caso il Cliente non abbia ancora accettata la presente proposta tecnico economica, la stessa perderà efficacia e il CSI Piemonte provvederà a riformulare una nuova Proposta Tecnico Economica

	REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 1 di 11
---	--	--------------

VERIFICHE E APPROVAZIONI

VERSIONE	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA/VISTO	NOME	DATA/VISTO	NOME	DATA/VISTO
Progetto/Servizio						

SIRe
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI

Direzione
<Direzione Committente (finanziatrice)>

<TITOLO>

<DEVE ESSERE LO STESSO CHE VIENE RIPORTATO NEL PARAGRAFO
“DENOMINAZIONE” E NELL’OGGETTO DELLA LETTERA DI TRASMISSIONE DELLA
PTE A REGIONE>

SOMMARIO

1. GENERALITA'	4
1.1 Area.....	4
1.2 Sistema Informativo, Applicativo (<i>facoltativo</i>) e Componente (<i>facoltativo</i>)	4
1.3 Denominazione	4
1.4 Protocollo.....	4
2. RICHIEDENTE	4
2.1 Direzione Committente.....	4
2.2 Direzione Richiedente.....	4
2.3 Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti.....	4
3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE	5
3.1 Referenti del progetto.....	5
3.2 Referente SIRE	5
4. RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE	5
4.1 Referente progetto.....	5
4.2 Referente cliente	5
5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI	5
5.1 Documenti e riferimenti	5
6. PREMESSA.....	6
6.1 Valorizzazione dei servizi.....	6
6.2 Affidamento	6
7. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI	6
7.1 Inquadramento	6
7.2 Stato attuale.....	6
7.3 Obiettivi del servizio.....	6
8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
8.1 Funzionalità.....	7
8.2 Oggetti gestiti.....	7
8.3 Soluzione Informatica.....	7
8.3.1 <i>Architettura applicativa</i>	7
8.3.2 <i>Linguaggi di riferimento</i>	7
8.3.3 <i>DB di riferimento</i>	7
8.3.4 <i>Numero utenti</i>	7
8.3.5 <i>Impatto sull'infrastruttura trasmissiva</i>	7
8.3.6 <i>Dominio Internet di erogazione del servizio</i>	7

	REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 3 di 11
---	--	--------------

9.	ATTIVITA' DI FORMAZIONE	7
10.	VINCOLI, CRITICITA' ED OPPORTUNITA'	7
10.1	Elenco criticità	7
11.	MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	7
12.	PIANO DI PROGETTO E RISORSE	7
12.1	Piano di servizio.....	8
12.2	Attività e documenti.....	8
12.3	Eventuali altri piani.....	8
13.	PREVENTIVO ECONOMICO	8
13.1	Condizioni di Fornitura.....	9
14.	PROSPETTO IMPEGNO DELLE FIGURE PROFESSIONALI PER LE	
	ATTIVITA'.....	11
14.1	“Nome Deliverable”.....	11
14.2	Totali progetto.....	11

	REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 4 di 11
---	--	--------------

1. GENERALITA'

<Deve essere scritto se si tratta di servizi oppure di servizi di sviluppo>

1.1 Area

< Specificare l'area di appartenenza >

1.2 Sistema Informativo, Applicativo (*facoltativo*) e Componente (*facoltativo*)

< Specificare il SISTEMA INFORMATIVO, l' APPLICATIVO, la COMPONENTE > ,

1.3 Denominazione

<TITOLO> deve essere riportato integralmente nell'oggetto della nota di trasmissione della PTE a Regione

1.4 Protocollo

A cura della segreteria di riferimento

2. RICHIEDENTE

2.1 Direzione Committente

<Direzione finanziatrice>

2.2 Direzione Richiedente

< Direzione utilizzatrice >

2.3 Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti

	REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 5 di 11
---	--	--------------

3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE

3.1 Referenti del progetto

3.2 Referente SIRE

4. RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE

4.1 Referente progetto

Indicare nome e cognome

Nel caso siano previsti responsabili diversi per le diverse componenti del servizio Indicare nomi e cognomi

4.2 Referente cliente

Indicare nome e cognome

5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

5.1 Documenti e riferimenti

< Indicare eventuali riferimenti necessari a specificare il servizio dettagliato nella proposta tecnico economica >

	REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 6 di 11
---	--	--------------

6. PREMESSA

La presente proposta di servizi ad hoc in esenzione IVA, in coerenza con la “Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte Forniture di servizi in regime di esenzione IVA” del 27.01.2010 rep. n. 15051, descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze della Direzione Richiedente; tuttavia, come di consueto, il Referente Cliente della Direzione (indicato nel paragrafo Generalità) è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite.

6.1 Valorizzazione dei servizi

Per i servizi oggetto della presente, si applica il regime di esenzione IVA.

la valorizzazione economica è da intendersi come preventivo di spesa, suscettibile di variazioni a consuntivo. L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo

<in caso di Atti/Convenzioni riportare il seguente periodo: quanto previsto dalla convenzione/Atto citato in premessa. In assenza di atti o convenzioni riportare il seguente periodo: rendicontazioni periodiche. La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e quindi determinerà l'eventuale conguaglio>

6.2 Affidamento

L' avvio delle attività avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI-Piemonte di Atti di affidamento.

7. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

7.1 Inquadramento

7.2 Stato attuale

7.3 Obiettivi del servizio

<se si tratta di sviluppo, indicare gli obiettivi, se invece ci si riferisce a servizi, riportare un indicatore o gli indicatori prescelti, che possono essere opportunamente individuati per lo specifico servizio>

8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

8.1 Funzionalità**8.2 Oggetti gestiti****8.3 Soluzione Informatica***8.3.1 Architettura applicativa**8.3.2 Linguaggi di riferimento**8.3.3 DB di riferimento**8.3.4 Numero utenti**8.3.5 Impatto sull'infrastruttura trasmissiva**8.3.6 Dominio Internet di erogazione del servizio***9. ATTIVITA' DI FORMAZIONE****10. VINCOLI, CRITICITA' ED OPPORTUNITA'****10.1 Elenco criticità****11. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO****12. PIANO DI PROGETTO E RISORSE**

12.1 Piano di servizio

12.2 Attività e documenti

Nella tabella che segue sono indicati le attività e/o i documenti oggetto della presente proposta tecnico economica

Fare riferimento ai singoli servizi di sviluppo e alle rispettive date di consegna.

Attività	Breve descrizione	Data di consegna	Data termine test cliente

12.3 Eventuali altri piani

13. PREVENTIVO ECONOMICO

<Fare riferimento ai singoli rilasci indicando il preventivo economico “a corpo” >

Si riporta nel seguito, il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti, salvo conguaglio di esercizio

Attività	Valore Economico
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxx.xxx,00
TOTALE (comprensivo della quota percentuale stimata di IVA indetraibile) <i>Salvo conguaglio a fine esercizio</i>	xxx.xxx,00

Gli importi su indicati non tengono conto di eventuali oneri finanziari e sono comprensivi degli eventuali oneri di sicurezza.

	REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 9 di 11
---	---	--------------

13.1 Condizioni di Fornitura

Le condizioni di fornitura sono regolate dalla Convenzione citato in premessa.

Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili a codesto Ente entro il termine sopra citato, saranno dovuti interessi moratori ai sensi dall'art. 1224 del Codice Civile fatta salva la possibilità per il CSI, di cui all'art. 8 del Regolamento Generale, di rifiutare i servizi richiesti dall'Ente in caso di accertata e grave inadempienza dello stesso nel pagamento dei corrispettivi dei servizi oggetto della presente PTE>

La validità della presente proposta è stabilita in <individuare un arco temporale da 3 a 6 mesi> dalla data di invio. Dopo tale periodo, nel caso il Cliente non abbia ancora accettata la presente proposta tecnico economica, la stessa perderà efficacia e il CSI Piemonte provvederà a riformulare una nuova Proposta Tecnico Economica

SISTEMA INFORMATIVO <CLIENTE>

**PROSPETTO IMPEGNO DELLE FIGURE PROFESSIONALI
PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI _____**

_____ TITOLO _____

	SISTEMA INFORMATIVO <CLIENTE> PROSPETTO FIGURE PROFESSIONALI RIFERIMENTO PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI _____ TITOLO	Pag. 11 di 11
---	--	---------------

14. PROSPETTO IMPEGNO DELLE FIGURE PROFESSIONALI PER LE ATTIVITA'

Nella tabella successiva, viene esposto il numero di giorni delle fasce professionali che concorrono alla realizzazione dei servizi proposti nella PTE yyy "titolo", suddivisi per deliverables.

14.1 "Nome Deliverable"

FASCE PROFESSIONALI PREVALENTI COINVOLTE	STIMA GIORNI UOMO INDICATIVI
<i>Project/Program Manager</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Consulente</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Analista</i>	<i>Min- max...</i>
<i>Programmatore</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Sistemista</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Tecnico di assistenza</i>	<i>Min- max...</i>
<i>TOTALE impegno stimato in gg/uu</i>	<i>Min- max ...</i>

14.2 Totali progetto

Nel caso di due o più deliverables aggiungere il seguente prospetto totale suddiviso per figure professionali.

FASCE PROFESSIONALI PREVALENTI COINVOLTE	STIMA GIORNI UOMO INDICATIVI
<i>Project/Program Manager</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Consulente</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Analista</i>	<i>Min- max...</i>
<i>Programmatore</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Sistemista</i>	<i>Min- max ...</i>
<i>Tecnico di assistenza</i>	<i>Min- max...</i>
<i>TOTALE impegno stimato in gg/uu</i>	<i>Min- max ...</i>

Regione Piemonte

Gestione SIRE

Rendiconto sui servizi erogati

INDICE

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2	INQUADRAMENTO	3
3	VOLUMI.....	4
4	LIVELLI DI SERVIZIO AL	6
4.1	SERVIZIO DI.....	6

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento costituisce il rapporto relativo ai servizi erogati da CSI-Piemonte

Il documento è strutturato in due parti:

- nella prima sono esposti i volumi dei servizi richiesti dalla Regione e riportati nella Configurazione tecnico economica;
- nella seconda vengono esposti i risultati della misurazione dei livelli di servizio previsti contrattualmente.

2 INQUADRAMENTO

Le considerazioni ed i dati esposti nel presente documento sono relativi ai servizi offerti nell'ambito della Convenzione Quadro per *gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte forniture di servizi in esenzione IVA*, rep. n. 15.051 sottoscritta in data

In particolare, il quadro normativo di riferimento per la rendicontazione dei servizi relativi al periodo è rappresentato dalle disposizioni contenute nel “*Catalogo Regione*” e relativi allegati tecnici approvati con DGR del .

3 VOLUMI

SERVIZI UNIVERSALI	VOLUMI AL	UNITA' DI MISURA
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro		
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro - Volumi PDL		Numero di PdL
Servizio di Assistenza alle Postazioni di Lavoro - Volumi Interventi On Site		Numero di Interventi on site
Gestione Enterprise Operation Center - Server Farm e Risorse Elaborative		
Kgem Server Enterprise		Numero di Kgem
Kgem Server Non Enterprise		Numero di Kgem
Kgem Server Intel-like		Numero di Kgem
Servizio di Assistenza Applicativa		
Servizio di assistenza applicativa di I livello TOTALE		Numero di ticket
Servizio di assistenza applicativa di II livello TOTALE		Numero di ticket
Servizio Personale - Gestione del Personale		Numero di cedolini elaborati

	REGIONE PIEMONTE RENDICONTAZIONE TECNICA PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 1 di 5
---	--	-------------

VERIFICHE E APPROVAZIONI

VERSIONE	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA/VISTO	NOME	DATA/VISTO	NOME	DATA/VISTO
Progetto/Servizio						

SIRe
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE

RENDICONTAZIONE TECNICA
PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI

Direzione
<Direzione Committente (finanziatrice)>

<TITOLO>

<DEVE ESSERE LO STESSO CHE VIENE RIPORTATO NEL PARAGRAFO
“DENOMINAZIONE” E NELL’OGGETTO DELLA LETTERA DI TRASMISSIONE DELLA
PTE A REGIONE>

	REGIONE PIEMONTE RENDICONTAZIONE TECNICA PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 2 di 5
---	--	-------------

SOMMARIO

1. GENERALITA'	3
1.1 Area.....	3
1.2 Sistema Informativo, Applicativo (<i>facoltativo</i>) e Componente (<i>facoltativo</i>)	3
1.3 Denominazione	3
1.4 Protocollo.....	3
2. RICHIEDENTE	3
2.1 Direzione Committente.....	3
2.2 Direzione Richiedente.....	3
2.3 Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti.....	3
3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE	4
3.1 Referenti del progetto.....	4
3.2 Referente SIRE	4
4. RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE	4
4.1 Referente progetto.....	4
4.2 Referente cliente	4
5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI	4
5.1 Documenti e riferimenti.....	4
6. PREMESSA.....	5
7. INQUADRAMENTO	5
7.1 Inquadramento	5
7.2 Descrizione dei Servizi erogati	5
8. PIANI E PROSPETTI.....	5
8.1 Piano di servizio.....	5
8.2 Prospetto figure professionali	5
8.3 Attività e documenti.....	5
8.4 Eventuali altri piani.....	5

	REGIONE PIEMONTE RENDICONTAZIONE TECNICA PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 3 di 5
---	--	-------------

1. GENERALITA'

<Deve essere scritto se si tratta di servizi oppure di servizi di sviluppo>

1.1 Area

< Specificare l'area di appartenenza >

1.2 Sistema Informativo, Applicativo (*facoltativo*) e Componente (*facoltativo*)

< Specificare il SISTEMA INFORMATIVO, l' APPLICATIVO, la COMPONENTE > ,

1.3 Denominazione

<TITOLO> deve essere riportato integralmente nell'oggetto della nota di trasmissione della PTE a Regione

1.4 Protocollo

A cura della segreteria di riferimento

2. RICHIEDENTE

2.1 Direzione Committente

<Direzione finanziatrice>

2.2 Direzione Richiedente

< Direzione utilizzatrice >

2.3 Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti

	REGIONE PIEMONTE RENDICONTAZIONE TECNICA PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 4 di 5
---	--	-------------

3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE

3.1 Referenti del progetto

3.2 Referente SIRE

4. RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE

4.1 Referente progetto

Indicare nome e cognome

Nel caso siano previsti responsabili diversi per le diverse componenti del servizio Indicare nomi e cognomi

4.2 Referente cliente

Indicare nome e cognome

5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

5.1 Documenti e riferimenti

< Indicare eventuali riferimenti necessari a specificare il servizio dettagliato nella proposta tecnico economica >

	REGIONE PIEMONTE RENDICONTAZIONE TECNICA PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO>	Pag. 5 di 5
---	--	-------------

6. PREMESSA

<La presente rendicontazione tecnica fa riferimento alla PTE prot. n.delfinanziata con determina>

7. INQUADRAMENTO

7.1 Inquadramento

<breve descrizione del Sistema Informativo/Applicativo su cui è stato erogato il servizio oggetto di rendicontazione>

7.2 Descrizione dei Servizi erogati

<breve descrizione del servizio oggetto di rendicontazione>

8. PIANI E PROSPETTI

8.1 Piano di servizio

<indicare il periodo di erogazione del servizio in caso di servizi ad hoc, il gantt o equivalente quadro riassuntivo nel caso di servizi di sviluppo, in coerenza con quanto esposto nella PTE>

8.2 Prospetto figure professionali

<indicare le figure professionali utilizzate per erogare il servizio ad hoc o per realizzare il servizio di sviluppo, con i relativi volumi>

8.3 Attività e documenti

<Nella tabella che segue sono indicati le attività e/o i documenti oggetto della presente rendicontazione tecnica>

Attività/Documenti	Breve descrizione	Data di consegna	Data termine test cliente

8.4 Eventuali altri piani
