



COMUNE DI PALERMO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

DELIBERAZIONE N. 17 DEL 26/03/2024

Sessione: ordinaria

Seduta: pubblica di prosecuzione

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CONVENZIONE CON LA SOCIETÀ IN HOUSE SISPI S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO PER N. 6 (SEI) ANNI DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE TECNICA E SVILUPPO DEL SITEC (SISTEMA INFORMATICO E TELEMATICO DEL COMUNE DI PALERMO).

L’anno duemilaventiquattro il giorno ventisei del mese di marzo alle ore 11:53 nella Sede di Palazzo Comitini, convocato con determinazione del Presidente, si è riunito nell’aula Sala Martorana il Consiglio Comunale di questa Città, sotto la presidenza del Cons. Giuseppe Mancuso – Vice Presidente e con la partecipazione del Segretario Generale Dott. Raimondo Liotta.

Al momento della votazione del presente atto, risultano presenti i seguenti Consiglieri: n° 22 dei 40 Consiglieri assegnati

	Pres.	Ass.		Pres.	Ass.
1) ABBATE Antonino		A	21) LETO Teresa	P	
2) ALOTTA Salvatore	P		22) LUPO Giuseppe	P	
3) AMELLA Concetta	P		23) MANCUSO Giuseppe	P	
4) ANELLO Alessandro		A	24) MANGANO Alberto		A
5) ARCOLEO Rosario		A	25) MELI Caterina		A
6) ARGIROFFI Giulia	P		26) MICELI Carmelo		A
7) BONANNO Domenico	P		27) MICELI Francesco		A
8) CANTO Leonardo		A	28) MICELI Giuseppe	P	
9) CANZONERI Germana		A	29) MILAZZO Giuseppe	P	
10) CHINNICI Dario	P		30) PIAMPIANO Leopoldo		A
11) D’ALESSANDRO Tiziana		A	31) PICCIONE Teresa		A
12) DI GANGI Mariangela	P		32) PUMA Natale	P	
13) DI MAGGIO Salvatore		A	33) RAJA Viviana	P	
14) FERRANDELLI Fabrizio	P		34) RANDAZZO Antonino		A
15) FIGUCCIA Sabrina		A	35) RAPPÀ Giovanna	P	
16) FORELLO Salvatore	P		36) RINI Antonio	P	
17) GIACONIA Massimiliano	P		37) SCARPINATO Francesco Paolo		A
18) GIAMBRONE Fabio		A	38) TANTILLO Giulio		A
19) IMPERIALE Salvatore	P		39) TERRANI Pasquale	P	
20) INZERILLO Giovanni	P		40) ZACCO Ottavio	P	
Totale N.				22	18

Il Vice Presidente Giuseppe Mancuso apre la discussione sulla proposta di deliberazione (*procon n. 584 del 04/12/2023*) iscritta al punto **n. 33 dell’O.d.G.** avente ad oggetto: **“Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l’affidamento per n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo)”**.

Il Collegio degli scrutatori è composto dai Consiglieri: **Amella, Milazzo, Puma**.

Il Presidente chiude la discussione generale e comunica che su detta proposta sono stati presentati n. 7 emendamenti, n. 3 sub emendamenti e n. 2 O.d.G. che singolarmente vengono discussi e posti in votazione.

Al momento della votazione sono presenti i seguenti **n. 22 Consiglieri**:

Abbate, Alotta, Amella, Bonanno, Chinnici, Di Gangi, Ferrandelli, Forello, Giaconia, Imperiale, Inzerillo, Leto, Mancuso, Miceli G., Milazzo, Puma, Raja, Randazzo, Rappa, Rini, Terrani, Zacco.

Si dà atto che il **sub emendamento n. 1 all’emendamento n. 1** viene ritirato.

Preso atto del sub emendamento n. 2 all’emendamento n. 1, a firma dei Consiglieri Lupo ed altri, *corredato dal parere tecnico e contabile favorevoli*, che si allega alla presente per formarne parte integrante;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **sub emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito favorevole**, come accertato dal Presidente con l’assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 22
Votanti n° 21
Votano SI n° 21
Astenuiti n° 01 (Forello)

Il sub emendamento n. 2 all’emendamento n. 1 è approvato

Preso atto dell’emendamento n. 1, così come sub emendato, a firma dei Consiglieri Giaconia ed altri, *corredato dal parere tecnico e contabile favorevoli (sanati dal superiore sub emendamento)*, che si allega alla presente per formarne parte integrante;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito favorevole**, come accertato dal Presidente con l’assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 22
Votanti n° 21
Votano SI n° 21
Astenuiti n° 01 (Forello)

L’emendamento n. 1, così come sub emendato, è approvato

Si dà atto che entra in aula il Consigliere Lupo (presenti n. 23).

Preso atto dell'emendamento n. 2, a firma dei Consiglieri Giaconia ed altri, *corredato dal parere tecnico e contabile contrari*;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito non favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 23
Votanti n° 23
Votano SI n° 06 (Amella, Di Gangi, Giaconia, Lupo, Miceli G., Randazzo)
Votano NO n° 17

L'emendamento n. 2 è respinto

Preso atto dell'emendamento n. 3, a firma dei Consiglieri Di Gangi ed altri, *corredato dal parere tecnico e contabile contrari*;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito non favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 23
Votanti n° 23
Votano SI n° 06 (Amella, Di Gangi, Giaconia, Lupo, Miceli G., Randazzo)
Votano NO n° 17

L'emendamento n. 3 è respinto

Preso atto dell'emendamento n. 4, a firma dei Consiglieri Amella ed altri, *corredato dal parere tecnico contrario e contabile non dovuto*;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito non favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 23
Votanti n° 22
Votano SI n° 06 (Amella, Di Gangi, Giaconia, Lupo, Miceli G., Randazzo)
Votano NO n° 16
Astenuiti n° 01 (Forello)

L'emendamento n. 4 è respinto

Preso atto dell'emendamento n. 5, a firma dei Consiglieri Amella ed altri, *corredato dal parere tecnico contrario e contabile non dovuto*;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito non favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 23
Votanti n° 23
Votano SI n° 07 (Amella, Di Gangi, Forello, Giaconia, Lupo, Miceli G., Randazzo)
Votano NO n° 16

L'emendamento n. 5 è respinto

Preso atto del sub emendamento n. 1 all'emendamento n. 6, a firma dei Consiglieri Di Gangi ed altri, *corredato dal parere tecnico e contabile contrari*;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **sub emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito non favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 23
Votanti n° 22
Votano SI n° 06 (Amella, Di Gangi, Giaconia, Lupo, Miceli G., Randazzo)
Votano NO n° 16
Astenuti n° 01 (Forello)

Il sub emendamento n. 1 all'emendamento n. 6 è respinto

Preso atto dell'emendamento n. 6, a firma dei Consiglieri Bonanno ed altri, *corredato dal parere tecnico e contabile favorevoli*, che si allega alla presente per formarne parte integrante;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 23
Votanti n° 16
Votano SI n° 16
Astenuti n° 07 (Amella, Di Gangi, Forello, Giaconia, Lupo, Miceli G., Randazzo)

L'emendamento n. 6 è approvato

Si dà atto che esce dall'aula il Consigliere Randazzo (presenti n. 22).

Preso atto dell'emendamento n. 7, a firma dei Consiglieri Argiroffi ed altri, *corredato dal parere tecnico favorevole e contabile non dovuto*, che si allega alla presente per formarne parte integrante;

Preso atto della votazione, espressa sul superiore **emendamento**, a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 22
Votanti n° 19
Votano SI n° 19
Astenuti n° 03 (Di Gangi, Giaconia, Lupo)

L'emendamento n. 7 è approvato

Si dà atto che l'O.d.G. n. 1 viene ritirato.

Preso atto dell'O.d.G. n. 2, a firma dei Consiglieri Amella ed altri.

Preso atto della votazione, espressa sul superiore O.d.G. a voti palesi e per alzata di mano, il **cui esito non favorevole**, come accertato dal Presidente con l'assistenza dei Consiglieri scrutatori sopra menzionati, è il seguente:

Presenti n° 22
Votanti n° 21
Votano SI n° 05 (Amella, Di Gangi, Giaconia, Lupo, Miceli G.)
Votano NO n° 16
Astenuiti n° 01 (Forello)

L'O.d.G. n. 2 è respinto

Si dà atto che esce dall'aula il Cons. Abbate, mentre entra in aula il Cons. Argiroffi (presenti n. 22).

Indi, il Presidente pone in votazione l'intera proposta di Deliberazione così come emendata;

IL CONSIGLIO COMUNALE

Vista l'allegata proposta di deliberazione, concernente l'oggetto;

Visto il parere allegato reso dal Ragioniere Generale (*AREG n. 1550930 del 05/12/2023*);

Visti i pareri allegati resi dalla I e VII Commissione Consiliare;

Dopo opportuna discussione, il cui contenuto risulta riportato nel separato processo verbale della seduta odierna;

Ritenuto che il documento di che trattasi è meritevole di approvazione;

Con votazione resa e verificata nei modi e forme di legge, per appello nominale, **il cui esito favorevole**, è il seguente:

Sono presenti **n. 22 Consiglieri**:

Alotta, Amella, Argiroffi, Bonanno, Chinnici, Di Gangi, Ferrandelli, Forello, Giaconia, Imperiale, Inzerillo, Leto, Lupo, Mancuso, Miceli G., Milazzo, Puma, Raja, Rappa, Rini, Terrani, Zacco.

Presenti n° 22
Votanti n° 14
Votano SI n° 14
Astenuiti n° 08 (Amella, Argiroffi, Di Gangi, Forello, Giaconia, Lupo, Mancuso, Miceli G.)

DELIBERA

La proposta di deliberazione riguardante l'oggetto, così come emendata, è approvata e fatta propria.



Città di Palermo

S 2 E 1

PRESENTATO IN AULA
IL 26.03.24. n. 17.15

Il Segretario



40
Fes
di S
Ros
1624-

SUBEMENDAMENTO 2 ALL'EMENDAMENTO 1

	<i>B</i>
	OGGETTO: Approvazione dello schema di convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento di n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (sistema informatico e telematico del Comune di Palermo)
	Al punto 1 sostituire le parole "n.12 (dodici) anni" con le parole "n. 9 (nove) anni"
	Al punto 2 sostituire le parole " per n.12 (dodici) anni coincidenti con n. 4 piani Industriali triennali della Società Sispi, fermo restando l'adeguamento periodico del corrispettivo." con le parole "per n. 9 (nove) anni coincidenti con n. 3 (tre) piani industriali triennali della Società Sispi."
	Al punto 3 sostituire le parole " la durata della presente Convenzione decorre dalla data di stipula delle Parti e ha durata dodicennale, coincidente con quattro cicli di Programmazione industriale al fine di permettere alla società il raggiungimento degli obiettivi previsti dai Piani Industriali triennali, fermo restando l'adeguamento periodico del corrispettivo" con le parole " la durata della presente Convenzione decorre dalla data di stipula delle Parti e ha durata novennale coincidente con tre cicli di Programmazione Industriale al fine di permettere alla società il raggiungimento degli obiettivi previsti dai Piani Industriali triennali."

I Consiglieri

[Handwritten signatures and names of council members]
 Supo (LUPO) / Michele Giam (GIACONIA) / M. N. 780
 B. B. (B. B.) / Mariacande Di G. (DI GANGI) / ...
 ... (M. ...) / Locell Oelli (ADELLA) / ... (RIM)
 ... (ABBATE) / ... (PICCONE) / ... (RAPPA)
 ... (M. ...) / ... (LANDAEB)
 ... (GIRASOLE)
 ... (M. ...) / ...
 ... (S. ...) / ...

(E1)

PRESENTATO IN AULA

IL 21/03/24 n. 13.30

Il Segretario



CITTÀ DI PALERMO

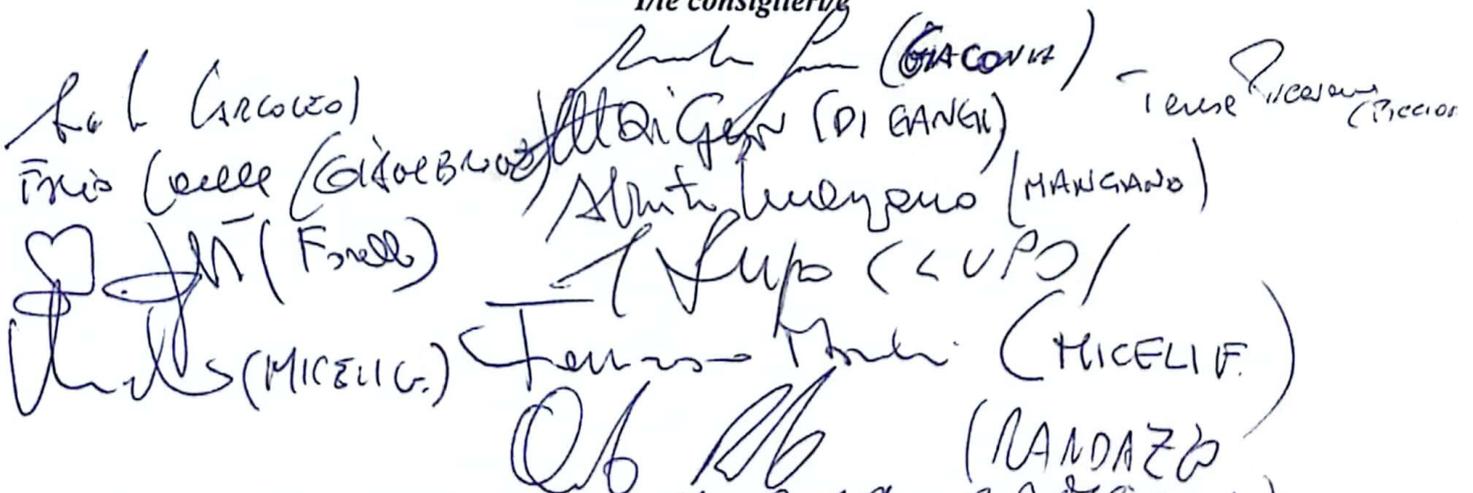
COMUNE DI PALERMO
CONSIGLIO COMUNALE
PRESENTAZIONE EMENDAMENTO

O.d.G.:	OGGETTO: <i>Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).</i>
	SUBEMENDAMENTO: () Abrogativo – () Aggiuntivo () Modificativo – () Sostitutivo

Si propongono le seguenti modifiche:

- 1) Modificare l'oggetto della delibera sostituendo le parole "n. 6 (sei) anni" con le parole "n. 12 (dodici) anni"
- 2) Nella parte propositiva della delibera, al quarto rigo del terzo capoverso, dopo le parole Comune di Palermo sostituire le parole "per n. 6 (sei) anni coincidenti con n. 2 piani industriali triennali della Società SISPI." con le parole "per n. 12 (dodici) anni coincidenti con n. 4 piani industriali triennali della Società SISPI, fermo restando l'adeguamento periodico del corrispettivo."
- 3) Modificare il punto 3 dell'art. 2 della Convenzione (alleg. 1) "Oggetto, efficacia e durata della Convenzione", sostituendo le parole "La durata della presente Convenzione decorre dalla data di stipula delle Parti e ha durata sessennale, coincidente con due cicli di programmazione industriale al fine di permettere alla Società il raggiungimento degli obiettivi previsti dai piani industriali triennali; con le parole "La durata della presente Convenzione decorre dalla data di stipula delle Parti e ha durata dodicennale, coincidente con quattro cicli di programmazione industriale al fine di permettere alla Società il raggiungimento degli obiettivi previsti dai piani industriali triennali, fermo restando l'adeguamento periodico del corrispettivo.

I/le consiglieri/e



 (GIACOMINI) - (DI BIANCHI) - (MANGANO) - (FRANCO) - (MICELI) - (MANGANO) - (MICELI) - (MANGANO)

di espone (grazie favorevole -
il da
E. J. G. H.

PRESENTATO IN AULA
IL 26.03.24 h. 17.20
Il Segretario

I sottoscritti consiglieri comunali, propongono il seguente emendamento:

L'art.243 bis, comma 8, lette f), del D. Lgs. N.267/2000 (TUEL), prevede che gli enti locali che fanno ricorso alla procedura di riequilibrio, per tutta la durata del detto piano, hanno l'obbligo di procedere ad una rigorosa revisione della spesa, che deve estendersi anche ai costi sostenuti per tutti i servizi garantiti, nonché a quelli connessi alla società partecipate.

In omaggio alla superiore previsione di legge, il Piano di riequilibrio adottato dal Comune di Palermo prevede una serie di azioni/misure rivolte alle società partecipate, tra le quali figura anche l'Azione 18/2023, riferita alla riduzione dei costi della contrattazione decentrata di secondo livello delle partecipate comunali.

La *ratio* della richiamata previsione di legge del TUEL, che è stata declinata nel Piano di riequilibrio anche attraverso la Azione 18/2023, è quella per cui al risanamento dell'Ente devono concorrere anche specifiche riduzioni della spesa per essi sostenuta a titolo di corrispettivi finanziati, però, con fondi comunali.

Per la superiore ragione, deve ritenersi che l'eventuale realizzazione da parte di SISPI di interventi a titolarità diretta interamente etero finanziati a valere su trasferimenti di derivazione Comunitaria/Statale/Regionale, ove la realizzazione degli stessi, sulla base dell'applicazione del codice dei contratti (D. Lgs. N.36/2023), comportasse il riconoscimento di specifici incentivi tecnici, non si porrebbe in alcun modo in contrasto con la *ratio* di cui all'Azione 18/2023.

Per le superiori ragioni si propone di inserire all'articolo 5 dello schema di convenzione il seguente comma 8:

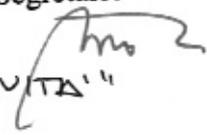
comma 8.- E' escluso dai limiti di cui all'Azione 18/2023 del Piano di Riequilibrio il riconoscimento degli specifici incentivi tecnici riconoscibili ai sensi del D. Lgs. N.36/2023 a valere su interventi a titolarità diretta interamente finanziati con fondi di derivazione Comunitaria/Statale/Regionale.

Sani (CHINNICI)
9/10/20
Antonio Fucino (BONANNO)

EMENDAMENTO
INTEGRATIVO

PRESENTATO IN AULA
IL 26.03.24 h. 17.45

Il Segretario



ALL'ARTICOLO "13. REPORT TRIMESTRALI SULLE ATTIVITA"
AL COMMA 1) DOPO IL PUNTO PRIMO :

"^o I report dovranno contenere una accennata
analisi quantitativa e descrittiva delle cause
che hanno determinato eventuali scostamenti
rispetto al budget ;"

AGGIUNGERE IL SEGUENTE PUNTO :

" I REPORT DOVRANNO CONTENERE LO STATO DI
ATTIVAZIONE DEI SINGOLI PROGETTI, LE SPIEGAZIONI
DI EVENTUALI DISCOSTAMENTI DAI CRONOPROGRAMMI
E SU EVENTUALI AGGIORNAMENTI PERU STESSI "

Gulicardi (ARGIROFFI)
Galli (ARTECCA)
C. M. (MANDATI)
S. M. (FORARO)

F. C. M. (Giacca) F. A. U. R. E. D. O. L. E.

IL 09


COMUNE DI PALERMO

Direzione Generale e programmazione strategica
Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE

Il Dirigente dell'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione, in riferimento all'argomento in oggetto indicato, sottopone al Consiglio Comunale la proposta di deliberazione nel testo che segue.

OGGETTO: Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).

Il Dirigente

TENUTO CONTO della competenza assegnata sulla gestione dei rapporti contrattuali con la Società SISPI S.p.A., prevista dal Regolamento Uffici e Servizi in atto vigente, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 283 del 28.09.2023.

PREMESSO che:

- Con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 26 del 05.03.2009 il Comune di Palermo ha provveduto ad acquisire la totalità delle quote azionarie della Società SISPI S.p.A..
- Con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 42 del 20.04.2018 è stato affidato alla Società in house SISPI, ai sensi degli artt. 5 e 192 del D.Lgs. 50/2016, il servizio di sviluppo e conduzione tecnica del sistema informatico e telematico del Comune di Palermo (S.I.T.E.C.) per un periodo di cinque anni con decorrenza dalla data di stipula della Convenzione (approvata con Deliberazione di C.C. n. 42 del 20.04.2018). La Convenzione approvata prevede un importo annuale di euro 11.291.100,00 e contempla le seguenti attività:

CONDUZIONE OPERATIVA	
Attività	importo
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale	1.125.000
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.074.000
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.048.000
Network e TLC Management	326.000
CONDUZIONE FUNZIONALE	
Manutenzione MEV SW applicativo	580.000
Servizi web	249.000

Supporto operazioni utente	2.638.000
CALL CENTER E CUSTOMER SUPPORT	
Call Center e Customer Support	215.000
TOTALE euro senza IVA	9.255.000
TOTALE euro con IVA	11.291.100,00

- La SISPI S.p.A., società strumentale interamente partecipata del Comune, ha per oggetto attività di produzione e gestione di servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali del Socio Unico e gestisce in esclusiva lo sviluppo e la conduzione tecnica del SITEC (Sistema informatico e telematico del Comune), concepito e realizzato come l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici e di formazione, apparecchiature, strumenti tecnici e infrastrutture di telecomunicazione e logistiche impiegati per l'informatizzazione e le telecomunicazioni di tutte le unità organizzative costituenti la struttura dell'Amministrazione comunale di Palermo.
- Il SITEC è inteso, altresì, quale strumento per la cooperazione, l'interoperabilità, la diffusione di informazioni alla cittadinanza e l'erogazione di servizi a tutto il contesto metropolitano, compreso quello facente capo al sistema delle Società Partecipate. In questo senso il SITEC si configura quale strumento necessario per la cooperazione applicativa e funzionale, l'interscambio e l'interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni e gli attori del territorio, orientato al governo ed alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione attraverso l'interconnessione dell'Amministrazione comunale con le altre Pubbliche Amministrazioni, con le strutture sociali ed i privati. Il SITEC rappresenta l'insieme delle risorse necessarie alla transizione digitale dell'Amministrazione, prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. e dal Piano Triennale per l'Informatica dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

CONSIDERATO che:

- Con la [Deliberazione di Consiglio Comunale n. 385 del 30.12.2020](#) è stata stabilita una riduzione di euro 1.000.000,00 incluso iva, dal corrispettivo previsto dalla Convenzione approvata con Deliberazione di C.C. n. 42/2018 per la fornitura dei servizi di conduzione tecnica dei sistemi informativi SITEC (capitolo 3970/10 del bilancio - PDC: 1, 3, 2, 19, 0 - CONDUZIONE TECNICA DEL SITEC INFORMATIZZAZIONE E TELEMATICA SERVIZI COMUNALI). La riduzione di euro 1.000.000,00 incluso iva è stata applicata alla Società SISPI SpA a decorrere dall'esercizio finanziario 2021 con la [Deliberazione di G.C. n. 71 del 23.03.2021](#), che ha approvato l'Atto Integrativo alla Convenzione del 2018 con la Società SISPI SpA per le prestazioni di conduzione tecnica, il cui corrispettivo complessivo contrattuale annuale è stato adeguato da euro 11.291.100,00 a euro 10.291.100,00 iva compresa, con decorrenza dall'esercizio finanziario 2021, in attuazione di quanto stabilito dalla Deliberazione di C.C. n. 385 del 30.12.2020. L'importo della Convenzione, a

seguito della Deliberazione di G.C. n. 71 del 23.03.2021, è strutturato nelle seguenti componenti:

SERVIZIO CONDUZIONE TECNICA	CORRISPETTIVI - Delibera CC n. 42/2018	DECURTAZIONI (SISPI) - a seguito della Delibera CC n. 385/2020	NUOVI CORRISPETTIVI a seguito della Delibera GC n. 71/2021
CONDUZIONE OPERATIVA			
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale	1.125.000	250.672	874.327
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.074.000	123.000	1.951.000
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.048.000	195.000	1.853.000
Network e TLC Management	326.000	0	326.000
CONDUZIONE FUNZIONALE			
Manutenzione MEV SW applicativo	580.000	40.000	540.000
Servizi web	249.000	21.000	228.000
Supporto operazioni utente	2.638.000	190.000	2.448.000
CALL CENTER E CUSTOMER SUPPORT			
Call Center e Customer Support	215.000	0	215.000
TOTALE euro senza IVA	9.255.000	819.672	8.435.327
TOTALE euro con IVA	11.291.100,00	1.000.000,00	10.291.100,00

VISTO che:

- con Deliberazione di G.C. n. 128 del 4.05.2023 è stata approvata la proroga della convenzione con la Società SISPI per una durata di 6 mesi a partire dalla data del 4.05.2023, facendo riferimento alla previsione dell'art.19 della convenzione in scadenza.
- Con nota Protocollo n. 745719 del 19.06.2023 l'Ufficio Innovazione ha trasmesso via PEC (data 19.06.2023) alla Società SISPI la bozza del rinnovo della Convenzione e l'Allegato Tecnico per la presa visione e condivisione.
- Con nota prot. 23/5709 del 27.06.2023 la Società SISPI ha manifestato all'Ufficio Innovazione la volontà di avviare un confronto attraverso riunione per meglio valutare e condividere gli aspetti del rinnovo della convenzione, prioritariamente all'invio degli stessi al Consiglio Comunale.

- In data 28.07.2023 si è tenuta una riunione presso la sede Società SISPI alla quale hanno partecipato i membri del CdA con il Direttore tecnico della Società SISPI, l'Assessore all'Innovazione ed il personale dell'Ufficio Innovazione ed il consulente del Sindaco per l'Innovazione, ing. G. Lo Re. Nella riunione sono stati discussi i contenuti della convenzione e si è convenuto, di comune accordo, che entro la fine di settembre 2023, a completamento delle attività di analisi, la bozza di rinnovo della Convenzione sarebbe stata inviata dall'Ufficio Innovazione al Consiglio Comunale con la proposta di deliberazione, per la necessaria analisi ed approvazione. A tal uopo la Società SISPI si è impegnata, nel rispetto dei tempi sopra descritti, a restituire all'Ufficio Innovazione la bozza condivisa di rinnovo della Convenzione.
- Con nota prot. 23_8458 del 16.10.2023 la Società SISPI ha trasmesso all'Ufficio Innovazione le prime risultanze dell'analisi della bozza di convenzione condivisa nella riunione del 28.07.2023. Successivamente la Società SISPI, con nota n. 23/8619 del 19.10.2023, ha trasmesso ulteriore documentazione che ha permesso all'Ufficio Innovazione di predisporre la versione finale dei documenti di "Convenzione", "Allegato tecnico" e "Analisi di congruità economica" da sottoporre al Consiglio comunale con il presente provvedimento.
- Nel mese di novembre 2023 sono seguite delle interlocuzioni tra il Direttore Generale del Comune di Palermo, l'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione e la SISPI per taluni approfondimenti ritenuti opportuni, sullo schema della Convenzione e dell'Allegato tecnico.

RILEVATO che:

- Con D. Lgs. n. 175 del 19/08/2016 è stato approvato il Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica che all'art. 16 recita " *le società in house ricevono affidamenti diretti di contratti pubblici dalle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo.....*".
- Con la Deliberazione n. 137 del 20/07/2017 la Giunta Municipale ha dato indirizzo alle Società Partecipate di adeguare gli statuti alle disposizioni dettate dal D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175.
- Con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 817 del 14.11.2017 di "Revisione straordinaria delle partecipazioni del Comune di Palermo ex art. 24 del DLgs 175/16", è stata confermata la scelta organizzativa dell'Amministrazione, anche nell'ambito della governance tecnologica dei propri sistemi informativi.
- La Società in house SISPI SpA, in data 19 marzo 2020 è stata inserita dall'ANAC (<https://dati.anticorruzione.it/#/inhouse>), con Delibera n. 269 del 17/03/2020, nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house, previsto dall'art. 192 del d.lgs. 50/2016.
- L'Amministrazione Comunale, in rispetto dei contenuti del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) di cui al D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii., ha approvato, con Deliberazione di Giunta comunale n. 295 del 14/12/2022, il Piano triennale dell'Informatica 2022-2024,

con il quale viene manifestata la volontà di realizzare la transizione digitale dell'ente attraverso il supporto tecnologico della propria Società partecipata in house SISPI SpA.

- La Società Strumentale Sispi Spa, quale Società in house che ha la gestione del SITEC, possiede il livello di conoscenza richiesta dall'art 37, paragrafo 5, del regolamento EU GDPR per essere nominata "Responsabile del Trattamento Dati", di cui alle piattaforme informatiche, Data Base ed archivi informatici comunali che dalla medesima società risultano gestiti in ambito SITEC, giusta Determinazione Dirigenziale n. 14444 del 5.12.2019.

CONSIDERATO che:

- Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 347 del 27 dicembre 2021 è stato approvato, ai fini della successiva approvazione da parte del Consiglio comunale: il Budget 2022, il Piano industriale 2022-2024, la Nota di Aggiornamento (al Piano Industriale 2022-2024) della Società Sispi S.p.A.

PRESO ATTO:

- Che il nuovo Codice degli appalti, approvato con D. Lgs. 36/2023, prevede all'art. 7 (principio di auto-organizzazione amministrativa) la possibilità per le Amministrazioni pubbliche di affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. A tal proposito l'art 7 recita ". [...] *il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato.*". A tal uopo è stato redatto dall'Ufficio innovazione il documento "**Analisi di congruità**" allegato al presente provvedimento, da cui si evince il soddisfacimento dei requisiti normativi.

PRESO, ALTRESI', ATTO:

- Che la deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29.06.2023 ("**Rimodulazione del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale - PRFP - ai sensi dell'art. 243-bis e seguenti del d.lgs. 267/2000 adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 31.01.2022**") ha introdotto precise "Azioni" da intraprendere da parte dell'Amministrazione nei confronti delle Società comunali partecipate, ai fini del raggiungimento degli obiettivi previsti dal PRFP. Le azioni di seguito sintetizzate si riferiscono anche alla Società SISPI:
 - **Azione 13/2023** - Introduzione di un sistema di monitoraggio periodico dell'andamento della gestione attraverso la definizione di contenuti specifici da inserirsi nella Relazione sul governo societario - da attuarsi a cura dell'organo amministrativo della società in house in caso di crisi e/o squilibrio strutturale e/o temporaneo del bilancio per tutta la durata del PRFP. Si dispone che l'attività di monitoraggio sia svolta costantemente, con periodicità almeno semestrale e i

relativi esiti siano riportati in un'apposita relazione (Relazione sul monitoraggio) che dovrà fare parte integrante della Relazione sul governo societario. Inoltre, si dispone che alla chiusura di ciascun esercizio sociale sia elaborata la Relazione sul governo societario per l'anno concluso e la elaborazione del Programma per l'anno successivo. A corredo della detta Relazione dovranno essere rimessi gli esiti dei monitoraggi periodici effettuati con cadenza non inferiore al semestre, anche per l'anno in corso. La funzione dirigenziale chiamata, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nel Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi, all'esercizio del controllo analogo, in atto il Dirigente dell'Ufficio Autonomo Controllo Analogo e Finanziario per le Società Partecipate nelle superiori situazioni provvede ad adottare tutti i provvedimenti declinati nel citato art.2409 del codice civile.

- **Azione 14/2023** - Rimodulazione dei contratti di servizio con le società partecipate, entro la data del 31.12.2024. A cura e su proposta dei dirigenti competenti secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, il Consiglio comunale deve provvedere alla rimodulazione di tutti i contratti di servizio in atto vigenti con le società partecipate. L'attuazione della presente azione è a carico di tutti i dirigenti cui compete, secondo le previsioni del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, la gestione dei contratti con le partecipate in house.
- **Azione 15/2023** - Obbligo, a decorrere dal 2024, per le società partecipate di predisposizione dei piani degli acquisiti di beni e servizi ed approvazione preventiva da parte del comune. Le società partecipate avranno l'obbligo di predisporre il programma degli acquisti di beni e servizi previsto dall'art. 37 del nuovo codice degli appalti di cui al D.Lgs. n. 36/2023. Il programma, prima della sua attuazione, dovrà essere sottoposto all'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvato dalla Giunta comunale. L'Ufficio competente alla gestione di tale azione sarà individuato a cura del Segretario Generale attraverso una specifica modifica del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi entro 30 giorni dall'adozione del PRFP da parte del Consiglio comunale.
- **Azione 16/2023** - Obbligo, a decorrere dal 2024, per le società partecipate di riduzione della spesa per incarichi esterni. Le società partecipate avranno l'obbligo di sottoporre qualsivoglia incarico professionale alla preventiva autorizzazione dell'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvato dalla Giunta comunale.

In ogni caso, ciascuna società partecipata ha l'obbligo, a decorrere dal 2024, di riduzione di almeno il 10% rispetto all'anno 2021 dei costi relativi agli incarichi esterni, anche con riferimento all'affidamento a legali esterni, ciò che assume particolare rilevanza in tutte quelle società dotate di un proprio ufficio legale.

La percentuale di riduzione deve considerarsi progressiva e nel decennio considerato dal presente PRFP dovrà conseguire un obiettivo di riduzione pari ad almeno il 60%.

L'Ufficio competente alla gestione di tale azione sarà individuato a cura del Segretario Generale attraverso una specifica modifica del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi entro 30 giorni dall'adozione del PRFP da parte del Consiglio comunale.

- **Azione 17/2023** - Obbligo, a decorrere dal 2024, per le società partecipate di riduzioni di specifiche tipologie di spesa. Obbligo di sottoporre qualsivoglia tipologia di spesa per relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e rappresentanza, sponsorizzazioni, attività di formazione, acquisto, manutenzione, noleggio ed esercizio di autovetture non strettamente connesse al processo produttivo alla preventiva autorizzazione dell'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvato dalla Giunta comunale.

In ogni caso, ciascuna società partecipata ha l'obbligo, a decorrere dal 2024, di riduzione di almeno il 10% rispetto all'anno 2021 dei superiori costi. La percentuale di riduzione deve considerarsi progressiva e nel decennio considerato dal presente PRFP dovrà conseguire un obiettivo di riduzione pari ad almeno il 60%.

La funzione dirigenziale chiamata, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nel Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi, all'esercizio del controllo analogo, in atto il Dirigente dell'Ufficio Autonomo Controllo Analogo e Finanziario per le Società Partecipate nelle superiori situazioni provvede ad adottare tutti i provvedimenti declinati nel citato art.2049 del codice civile.

- **Azione 18/2023** - Politiche del personale delle società partecipate. A decorrere dall'esercizio 2024, tutte le società partecipate avranno l'obbligo riduzione dei costi complessivi relativi alla contrattazione di secondo livello. Gli schemi di contratti decentrati, prima della loro sottoscrizione con le OO.SS., dovranno essere sottoposti all'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvati dalla Giunta comunale. Ottenuta la predetta autorizzazione, i contratti decentrati potranno essere sottoscritti con le OO.SS..

I contratti in parola dovranno obbligatoriamente prevedere, senza alcuna possibilità di deroga, un contenimento dei costi dei vari istituti di salario accessorio di almeno il 5% rispetto alla spesa dell'anno 2021. La superiore riduzione percentuale è progressiva di anno in anno e nel periodo di durata del presente PRFP dovrà conseguire la percentuale di almeno il 30% di riduzione.

In caso di assenza di budget alcuna prestazione dovrà essere autorizzata e eventuali oneri non potranno che essere imputati alla funzione dirigenziale/quadro responsabile. Ai fini della verifica, occorrerà che sia trasmessa la copia del Contratto decentrato e comunicati trimestralmente, in

formato aperto su foglio Excel, gli importi liquidati al personale distinti per i vari istituti (straordinario, reperibilità, progetti obiettivo, etc), con l'attestazione che il costo è in linea con il budget assegnato e/o con le motivazioni che hanno determinato il superamento del budget.

Divieto assoluto di assegnazione e/o riconoscimento di mansioni superiori al personale, fatte salve eccezionali, indifferibili e motivate esigenze di servizio che dovranno assumere il carattere della temporaneità per periodi non superiori ai 3 mesi, in nessun caso rinnovabile.

Riduzione del contenzioso con il personale attraverso forme di mediazione e transazione che potranno essere attivate solo dopo la verifica e attestazione da parte dell'ufficio legale della società di un elevato grado di soccombenza in giudizio.

Divieto di assunzioni e/o progressioni verticali se non previamente previste nel Piano dei fabbisogni triennale e solo dopo l'approvazione dello stesso Piano da parte del Comune di Palermo.

La funzione dirigenziale chiamata, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nel Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi, all'esercizio del controllo analogo, in atto il Dirigente dell'Ufficio Autonomo Controllo Analogo e Finanziario per le Società Partecipate nelle superiori situazioni provvede ad adottare tutti i provvedimenti declinati nel citato art.2409 del codice civile.

- Che per l'attuazione completa delle Azioni del P.R.F.P. sopra elencate che concernono la Società in house SISPI, si rimanda al contenuto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29.06.2023, per quanto riguarda specificatamente la modalità attuativa, i tempi di attuazione e gli organi preposti all'attuazione.

CONSIDERATO INOLTRE CHE:

- Con nota prot. 1440061 del 02.11.2023 l'Ufficio Innovazione ha comunicato alla Società SISPI di prendere atto che ai sensi dell'art. 2 della vigente Convenzione, la stessa estende i suoi effetti fino al completamento delle azioni dell'ultimo Piano Operativo Annuale della Società, previste entro il 31.12.2023.
- Con email del 30.11.2023 l'Ufficio Innovazione ha inviato all'Ufficio tecnico amministrativo per le Società Partecipate i seguenti documenti per le necessarie valutazioni:
 - Schema di Convenzione con la Società in house SISPI per la conduzione del SITEC, della durata di n.6 anni;
 - Allegato tecnico alla Convenzione;
 - Analisi di congruità economica della proposta di Convenzione per la conduzione del SITEC.
- Con nota protocollo prot. 1536896 del 30.11.2023 l'Ufficio tecnico amministrativo per le Società Partecipate ha trasmesso all'Ufficio Innovazione il parere di merito sui documenti relativi alla proposta di Convenzione e relativi allegati (che si allega al presente atto).

- Con deliberazione di Giunta Municipale n. 375 dell'1.12.2023 è stata effettuata la presa d'atto dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n.6 anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).

VISTA:

La competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 31 comma 1, lettera e) del Regolamento unico dei controlli interni, capo VI° (controllo sulle Società partecipate non quotate) approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 4 del 9.02.2017 (*"L'affidamento di attività o servizi mediante contratti di servizio"*).

VISTI:

- lo Statuto Comunale;
- il T.U.E.L. n. 267/2000;
- la Legge n. 135/2012 di conversione del decreto legge 06/07/2012 n. 95;
- il D.Lgs. n. 175 del 19.08.2016, art. 16 (Testo unico sulle Società partecipate);
- il Regolamento unico dei controlli interni, capo VI° (Società partecipate) approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 4 del 9.02.2017.

PROPONE

Per i motivi sopra esposti in narrativa e che si intendono di seguito riportati e condivisi:

APPROVARE lo schema di Convenzione e l'Allegato tecnico relativi alla conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico) del Comune di Palermo.

AFFIDARE in house alla Società SISPI S.p.A. il servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e Telematico) del Comune di Palermo per il periodo di n. 6 (sei) anni, con le modalità riportate nello Schema di Convenzione allegato.

APPROVARE che a fronte dei servizi resi per il servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC, alla Società sarà erogato un corrispettivo annuo di € 10.291.100,00 (IVA compresa) che andrà a gravare sul cap. di bilancio 3970/10 denominato *"SISPI Conduzione Tecnica del SITEC - Informatizzazione Telematica del Comune di Palermo"* per n. 6 (sei) anni coincidenti con n. 2 piani industriali triennali della Società SISPI. Quanto stabilito con: A) Deliberazione di G.C. n. 78 del 21.04.2017 di *"affidamento del servizio di connettività urbana alla Società in house SISPI"*, B) Determinazione dirigenziale n. 112 del 15.05.2017 dell'Area Innovazione Tecnologica, di *"affidamento in house providing alla Società SISPI del sistema integrato di connettività urbana (anello telematico e servizi di connettività)"*, C) Determinazione dirigenziale n. 146 del 28.06.2017 dell'Area Innovazione Tecnologica di integrazione alla Determinazione n. 112 del 15.05.2017 per *"l'affidamento in house providing alla Società SISPI del sistema integrato di connettività urbana (servizio di wifi cittadino)"* andrà a gravare sul capitolo di bilancio n. 5147/20 per un importo di euro 563.427,51, come indicato all'art. 15, comma 1 dell'allegato schema di Convenzione.

La Conduzione tecnica del SITEC si articola nelle attività illustrate nella seguente tabella:

Servizi remunerati a canone fisso			CORRISPETTIVI €
A	Conduzione Operativa		€ 3.989.328,00
	Sistema di Cloud Computing	A1	
	Data Center e server centralizzati	A2	
	Sistemi periferici e di livello urbano	A3	
	LAN, Desktop e Devices distribuiti	A4	
	Network & TLC Management	A4	
B	Conduzione Funzionale		€ 2.348.000,00
	MAC e MEV di Piattaforme e soluzioni applicative	B1	
	Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	B2	
	Supporto operazioni utente e Servizi post- elaborazione	B3	
C	Fonia digitale Voip over ip	C1	€ 270.000,00
D	Back-up, Disaster Recovery e Continuità Operativa		€ 348.000,00
	Back-up	D1	
	Disaster Recovery	D2	
	Servizi di Business Continuity	D3	
E	Gestione Sicurezza ICT		€ 645.000,00
	Vulnerability assessment	E1	
	Dynamic Application Security assessment	E2	
	Servizio di monitoraggio	E3	
	Attività di remediation	E4	
	SOC	E5	
F	Gestione Utenti		€ 230.000,00
	Presenza in carico Utenti in dominio	F1	
	Gestione Anagrafe Utenti	F2	
	Gestione profili di autenticazione	F3	
	Gestione credenziali di accesso	F4	
G	Contact Center e Customer Support		€ 420.000,00
	Call Center e Help desk di 1° livello	G1	
	Help desk di 2° livello	G2	
	Asset Management	G3	
	Gestione metriche e SLA dei servizi	G4	
	Gestione richieste materiali di consumo	G5	
H	Monitoraggio della Convenzione		€ 185.000,00
	Monitoraggio della convenzione	H1	

Servizi remunerati "a consumo"			N.F.
L	Gestione sanzioni al Codice della Strada	L1	
	Gestione emissione atti di accertamento tributario	L2	
	TOTALE COMPLESSIVO (IVA ESCLUSA)		€ 8.435.328,00
	TOTALE COMPLESSIVO (IVA INCLUSA)		€ 10.291.100,16

In merito alla somma totale del costo della Convenzione, è stata effettuata Analisi di congruità economica allegata al presente atto, resa ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023.

DARE ATTO che la Società SISPI S.p.A. dovrà porre in essere tutte le condizioni e rispettare gli obiettivi fissati dalla deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29.06.2023 (*"Rimodulazione del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale - PRFP - ai sensi dell'art. 243-bis e seguenti del d.lgs. 267/2000 adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 31.01.2022"*).

Signed by MARINA PENNISI

on 04/12/2023 12:11:44 CET

IL DIRIGENTE
D.ssa Marina Pennisi

Parere in ordine alla regolarità tecnica - Il Dirigente del Servizio proponente esprime, sulla proposta di deliberazione in oggetto, **parere favorevole** in ordine alla legittimità, alla regolarità e correttezza dell'atto e dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 53 L. n. 142/90 come recepito dalla L.R. n. 48/91 ed integrato dall'art. 12 L.R. n. 30/2000 e succ. mm. e ii., nonché ai sensi dell'art. 4, comma 3, del vigente regolamento unico dei controlli interni (approvato con D.C.C. n. 4/2017).

Signed by MARINA PENNISI

on 04/12/2023 12:11:47 CET

IL DIRIGENTE
D.ssa Marina Pennisi

Il Capo Area, letta la superiore proposta e i relativi contenuti, ai sensi del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, appone il proprio **visto**, manifestando la propria condivisione del parere di regolarità tecnica sopra reso ai sensi di legge.

Signed by Eugenio Ceglia

on 04/12/2023 12:53:28 CET

IL CAPO SETTORE
Direttore Generale
Dott. Eugenio Ceglia

Il Dirigente Capo Area, letta la superiore proposta e i relativi contenuti, verificatane la coerenza con gli obiettivi strategici ed i processi assegnati all'Area di riferimento, funzionali all'attuazione del programma del Sindaco, appone il proprio **visto** ai sensi del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi.

Signed by Eugenio Ceglia

on 04/12/2023 12:53:27 CET

IL CAPO AREA
Direttore Generale
Dott. Eugenio Ceglia

Il Sindaco/L'Assessore al ramo, letta la superiore proposta e ritenuto che la stessa rientra tra gli obiettivi programmati dell'Ente, ne propone l'adozione da parte del Consiglio Comunale.

ELENCO DEGLI ALLEGATI

1. Schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo) di durata quinquennale dalla data di esecutività, coincidente con la data di firma digitale delle parti.
2. Allegato Tecnico alla proposta di Convenzione con la Società SISPI per il servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC.
3. Relazione di congruità economica resa ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023.
4. Nota prot. 1536896 del 30.11.2023 dell'Ufficio tecnico amministrativo per le Società Partecipate di trasmissione all'Ufficio Innovazione del parere di merito sui documenti relativi alla proposta di Convenzione e relativi allegati.
5. Nota prot. 1440061 del 02.11.2023 con la quale l'Ufficio Innovazione ha comunicato alla Società SISPI di prendere atto che ai sensi dell'art. 2 della vigente Convenzione, la stessa estende i suoi effetti fino al completamento delle azioni previste dall'ultimo Piano Operativo Annuale della Società.



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE

Il Ragioniere Generale

Via Roma n.209 – 90133 PALERMO
ragioneriagenerale@comune.palermo.it
Sito internet www.comune.palermo.it

C.A.P. 90133

C.F. 80016350821

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL C.C. AVENTE AD OGGETTO “*Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).*”

Perviene, in data 5.12.2023, ai fini dell'urgente acquisizione del parere di regolarità contabile – che è dovuto, giusta la modifica introdotta nell'ordinamento dall'art.3, comma 1, del D.L. n.174/2012, solamente qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente – , la proposta prot. n. 584 del 4.12.2023, all'oggetto “*Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).*”

Fermo che, con riferimento all'atto *proponendo*, l'attestazione della sussistenza dei profili di legittimità e regolarità tecnica è stata resa attraverso il parere favorevole di cui è corredata la proposta di deliberazione in argomento ⁽¹⁾, che deve intendersi esteso anche alla verifica del rispetto della legislazione complessivamente vigente nella materia degli affidamenti *in house*, nonché all'attestazione della sussistenza dei profili di congruità della spesa imputata a risorse pubbliche, con questo si propone al Consiglio comunale, con riferimento alla società partecipata SISPI spa, di “*APPROVARE lo schema di Convenzione e l'Allegato tecnico relativi alla conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico) del Comune di Palermo. AFFIDARE in house alla Società SISPI S.p.A. il servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e Telematico) del Comune di Palermo per il periodo di n. 6 (sei) anni, con le modalità riportate nello Schema di Convenzione allegato*”.

Rilevato che nell'atto esaminando si legge “*Con nota prot. 1440061 del 02.11.2023 l'Ufficio Innovazione ha comunicato alla Società SISPI di prendere atto che ai sensi dell'art. 2 della vigente Convenzione, la stessa estende i suoi effetti fino al completamento delle azioni dell'ultimo Piano Operativo Annuale della Società, previste entro il 31.12.2023*” e che, pertanto, la Giunta comunale con deliberazione n. 375 del 1.12.2023 ha dato atto “*della prescrizione prevista dall'art. 2, comma 3 della vigente Convenzione, giusta comunicazione dell'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione n. 1440061 del 02.11.2023, che prevede l'efficacia della stessa fino al 31 dicembre 2023 in concomitanza con il completamento dei lavori dell'ultimo Piano Operativo Annuale (POA) della Società SISPP*” pure se con la deliberazione di Giunta comunale n. 128 del 4.05.2023 è stata disposta la proroga per mesi 6 dalla data di scadenza, e estesa la durata della Convenzione fino a tutto il 31.12.2023. Si deve ritenere che il POA per l'anno 2023 sia stato valutato positivamente dagli Uffici competenti, visto che le risorse destinate al completamento dei lavori previsti nel detto POA, sono quelle stanziare nel bilancio di previsione 2023-2025.

Rilevato che, anche nella nota protocollo n. prot. AREG/1536896/2023 del 30.11.2023, il Sig. Dirigente dell'Ufficio Tecnico Amministrativo per le Società Partecipate, di riscontro alla richiesta di parere in merito alla bozza di Convenzione e relativi allegati, rappresenta che “*il corrispettivo contrattuale annuale è pari ad €.10.291.100,00 iva compresa, così come stabilito dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 385*”

⁽¹⁾ Si richiama, al riguardo, la CIRCOLARE 13 aprile 2001, n. 2 dell'Assessorato regionale Autonomie Locali, pubblicata sulla G.U.R.S. 4 maggio 2001, n. 20, a mente della quale, a seguito dell'abolizione del parere di legittimità del segretario sulle delibere degli enti locali, è stato evidenziato “*che il parere del responsabile tecnico conserva ovviamente anche il profilo della legittimità della delibera oggetto di proposta*”. Inoltre, giusta la previsione di cui all'art.6, comma 8, del vigente Regolamento di Contabilità, approvato con delibera del C.C. n.58 del 07.03.2019 a seguito di specifico emendamento modificativo del Consiglio comunale, rubricato “*Parere di Regolarità Contabile sulle proposte di deliberazione di competenza del Consiglio e della Giunta, è disposto che “Non costituiscono oggetto di valutazione del Ragioniere generale le verifiche inerenti il rispetto di norme e regolamenti riguardanti aspetti non contabili per i quali risponde il dirigente che ha apposto il parere di regolarità tecnica di cui all'art. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000”*”.



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE

Il Ragioniere Generale

Via Roma n.209 – 90133 PALERMO
ragioneriagenerale@comune.palermo.it
Sito internet www.comune.palermo.it

C.A.P. 90133

C.F. 80016350821

del 30/010/2020, e che lo stesso è stato determinato nel rispetto della misura/azione n. 14 del Piano di Riequilibrio finanziario Pluriennale di cui alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29/06/2023” si esprime parere favorevole rispetto alla copertura finanziaria.

Dalla proposta, non è dato conoscere se è stata acquisita la condivisione tecnica della partecipata interessata, giusta indicazione fornita al riguardo dal Segretario Generale.

Va, ancora, rilevato che, relativamente alla necessaria attestazione di congruità sui corrispettivi contrattuali, con la citata nota prot. n. AREG/1536896/2023 del 30.11.2023 il Sig. Dirigente dell’Ufficio Tecnico amministrativo per le Società partecipate, segnala che “riguardo le prestazioni rese per “il Servizio Pubblico di Connettività (SPC)”, per “la Gestione dell’Anello Telematico comunale” e per “il WI FI cittadino”, in base a quanto stabilito con la Deliberazione di G.C. n. 78 del 21.04.2017 e delle successive determinazioni dirigenziali n.112 del 15.05.2017 e n.146 del 28.06.2017, viene riconosciuto e corrisposto l’importo aggiuntivo complessivo di Euro 563.427,51 a valere sulle risorse del bilancio al capitolo 5147/20. Tale importo risulta privo di un’analisi di congruità economica del relativo prezzo della prestazione, resa ragionevolmente idonea a dimostrare, a tutt’oggi, la maggiore convenienza e il supporto delle motivazioni che non permetterebbero l’utile ricorso al mercato, anche per tali tipologie, di servizi aggiuntivi offerti dalla Partecipata” e su tale specifico aspetto, **si esprimere parere contrario di regolarità contabile**, poiché la mancanza di congruità costituisce una grave irregolarità.

Occorre chiarire il riferimento alla qualificazione di tale servizio come pubblico, poiché in tale caso la normativa regolante l’affidamento è del tutto diversa (cfr. D. Lgs. n.201/2022). Si deve, ancora, ribadire che la previsione contenuta all’art. 15 comma 3 relativamente alla decurtazione del corrispettivo per eventuale utilizzo di personale impegnato in attività diverse da quelle di conduzione tecnica, risulta inappropriata, poiché, all’evidenza, il corrispettivo contrattuale definito e congruito dall’Ufficio competente lo è rispetto alla corretta erogazione di un servizio, indipendentemente dal coacervo dei costi, anche di personale, necessari alla sua realizzazione.

IL RAGIONIERE GENERALE

Signed Dott. Bohuslav Basile

on 05/12/2023 14:44:27 CET



MUNICIPIO DI PALERMO

I COMMISSIONE CONSILIARE BILANCIO, PATRIMONIO E TRIBUTI

Via Roma, 209 – Tel. 0917403506 – Fax 091 7403578 – 90138 PALERMO

L'anno duemilaventitre il giorno **20 del mese di Dicembre** si è riunita la I Commissione Consiliare, formalmente convocata presso la propria sede, per la trattazione degli argomenti posti all'ordine del giorno.

Al momento della Votazione sono presenti i Sigg. Consiglieri Comunali:

Cons. Giovanni Inzerillo

Cons. Domenico Bonanno

Cons. Salvatore Di Maggio

Cons. Carmelo Miceli

***** OMISSIS *****

In ordine all'argomento trattato, avente ad oggetto:

“Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 6 (sei) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e Telematico del Comune di Palermo)”. Procon: 584/2023

La Commissione Esprime Parere Favorevole a maggioranza dei presenti con l'astensione del Consigliere Miceli

Il presente è copia conforme, per estratto, dei verbali originali di seduta.

Palermo, 20/12/2023

La Segretaria

D.ssa Loredana Velardi

IL Presidente f.f.

Cons. Giovanni Inzerillo



**Ufficio Autonomo
per il Consiglio Comunale**
VII Commissione Consiliare
**AFFARI GENERALI ORGANIZZAZIONE
AMMINISTRATIVA E TECNICA DEGLI UFFICI
E INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI COMUNALI
PERSONALE AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO**



**SEDE LEGALE Via Giovanni Bonanno, 51 tel 0917408260-8262
settimacommissione@comune.palermo.it**

OGGETTO: Estratto del verbale della seduta del 30-01-2024

L'anno duemilaventiquattro il giorno 30 del mese di Gennaio si è riunita la VII Commissione consiliare, formalmente convocata presso la propria sede.
Sono presenti i Sigg. Consiglieri Comunali:

Terrani Pasquale Presidente
Mancuso Giuseppe

OMISSIS

In ordine all'argomento trattato, aventi per oggetto:

APPROVAZIONE SCHEMA DI CONVENZIONE CON LA SOCIETA' IN HOUSE SISPI S.p.A. PER L'AFFIDAMENTO PER N. 6 (sei) ANNI DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE TECNICA E VILUPPO SITEC (SISTEMA INFORMATICO E TELEMATICO DEL COMUNE DI PALERMO) INTEGRATA CON NOTA PROT 1633449 DEL 12-12-2023 PROCON 584 DEL 04-12-2023 PARERE RICHIESTO A CARATTERE D'URGENZA IL 15-12-2023

il **Presidente Terrani**, e il **Consigliere Mancuso** votano **favorevolmente**, pertanto la Commissione esprime parere **FAVOREVOLE** all'unanimità dei presenti.

La presente è copia conforme, per estratto del verbale originale di seduta.
Dalla residenza municipale.

Palermo 30 Gennaio 2024

Il Segretario
Giuliana Bagnasco
Giuliana Bagnasco



IL PRESIDENTE
Pasquale Ferrani
Pasquale Ferrani



CONVENZIONE
COMUNE DI PALERMO - SISPI S.P.A.
PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DEI SISTEMI DI
TELECOMUNICAZIONE COMUNALI (SITEC)
2024-2029

Il giorno in Palermo,

Comune di Palermo, nel seguito anche Comune ed Amministrazione Comunale

e

Sispi Sistema Palermo Innovazione, di seguito anche Sispi

di seguito anche Parti

approvano il seguente articolato

Art. 1 Terminologia

Ai sensi e per gli effetti della presente Convenzione s'intende per:

- **Allegato Tecnico:** il documento che, quale parte integrante della presente Convenzione, descrive, i livelli di servizio e le connesse penali relative alle prestazioni oggetto della presente Convenzione, attraverso l'ufficio preposto al controllo e alla gestione amministrativa della stessa, quale parte integrante della Convenzione.
- **Cloud Computing:** il servizio consiste nella fornitura di software, database, server e reti, tramite connessione internet.
- **Conduzione tecnica SITEC:** Il servizio che assicura con continuità la piena operatività, sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale, dei sistemi informatici e di telecomunicazione in esercizio, al fine di garantire il funzionamento ordinario del SITEC. In particolare, la Conduzione Tecnica assicura la disponibilità dei sistemi centralizzati e distribuiti, il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro, dei devices e delle reti di telecomunicazione; la manutenzione delle applicazioni e dei sistemi, l'integrità, disponibilità e accessibilità dei dati; il controllo degli accessi; la gestione e l'assistenza agli utenti; la diffusione di servizi e informazioni destinate alla cittadinanza; l'interconnessione e l'interoperabilità tra le strutture comunali e le strutture sociali, la Provincia e tutti gli altri Enti Pubblici statali e regionali;
- **Devices:** l'insieme delle apparecchiature hardware e software adeguatamente aggiornate messe a disposizione del Comune nell'ambito dei servizi per la smart city (Telecamere, Sensori, Access Point, ...)
- **Hardware:** il complesso delle apparecchiature elettroniche di elaborazione automatica, archiviazione e di trasmissione dei dati, installate a livello centrale e periferico, ivi comprese le apparecchiature terminali su cui operano gli utenti del sistema;
- **Manutenzione:** interventi adeguativi per sopravvenienze tecniche e normative, correttivi, migliorativi (MAC) ed evolutivi (MEV) delle applicazioni e dei sistemi del SITEC come specificamente descritti nell'Allegato tecnico.
- **Piano Industriale triennale:** il documento che pianifica l'attività e definisce le linee di azione della Società in relazione agli obiettivi strategici dettati dall'Amministrazione ed alle strategie di sviluppo industriale della società stessa. In particolare il documento individua: le direzioni strategiche della società, i principali obiettivi economici e finanziari, le azioni da intraprendere per il raggiungimento dei risultati attesi, le nuove iniziative, gli investimenti previsti e i relativi impatti sulle performance aziendali. Il Piano Industriale triennale rappresenta, inoltre, per il Comune lo strumento di programmazione triennale della spesa per il SITEC. Pertanto, ai sensi dell'art. 32, comma 2 del regolamento comunale dei controlli interni, (approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 4 del 9.02.2017, i contenuti del Piano industriale sono raggruppati nelle seguenti macro categorie:

1. Aspetti organizzativi relativi al personale e alla struttura organizzativa (piano degli acquisiti, valutazione del fabbisogno di risorse umane e delle competenze necessarie, politiche del personale, espressione della struttura organizzativa finale).
 2. Decisioni di finanziamento (piano degli investimenti con le ricadute operative e con l'indicazione dei costi relativi alla capacità produttiva, rappresentazione della coerenza degli investimenti previsti con gli obiettivi di produzione e con i criteri di ottimizzazione dei costi, etc.).
 3. Decisioni di marketing (segmento di business, scelte di prezzo, volumi previsti, canali distributivi etc.).
 4. Diretrici strategiche (posizionamento strategico dell'azienda, fattori critici di successo, vantaggi competitivi, linee di crescita interna e/o esterna).
 5. Obiettivi di massima dell'azienda e analisi del contesto aziendale ed ambientale.
 6. Obiettivi economici (identificazione degli obiettivi in termini di ricavi, utili, costi, etc. sia a livello consolidato che per aree di attività).
- **Piano Operativo Annuale (POA):** il documento che, in coerenza con gli obiettivi strategici individuati nel Piano Industriale triennale, definisce annualmente gli ambiti di intervento per l'esercizio corrente e le specifiche attività. Il POA viene definito annualmente dalla Società di concerto con l'ufficio competente del Comune, a cui spetta l'eventuale revisione e/o integrazione fino all'approvazione finale tramite determina dirigenziale o delibera di giunta.
 - **Postazione di Lavoro Informatizzata (PLI):** l'insieme delle apparecchiature hardware e software adeguatamente aggiornate messe a disposizione del Comune. La dotazione standard comprende: PC tipo Client, comprendente il software di base e di ambiente (), e i software applicativi verticali, collegato alle periferiche necessarie all'operatività dell'ufficio;
 - **Progetto esecutivo di sviluppo:** documento di analisi dei fabbisogni e analisi funzionale condotta con gli uffici richiedenti e col supporto dell'Ufficio preposto alla conduzione della presente convenzione, progettazione esecutiva, tecnica ed economica che descrive che descrive obiettivi di progetto, tempi e modalità di realizzazione, forniture, attività di formazione, piani di lavoro e specifiche tecniche di ogni singolo intervento di sviluppo previsto dal POA. I progetti sono sottoposti all'approvazione finale degli uffici richiedenti e dell'Ufficio preposto alla conduzione della presente convenzione e, ove previsto e/o richiesto, sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione;
 - **Regolamento unico dei controlli interni, Capo VI, Controllo sulle Società partecipate non quotate:** (di seguito anche "Regolamento sul controllo analogo"): il documento approvato dal Consiglio Comunale per disciplinare le attività di vigilanza e controllo esercitate dal Comune di Palermo nelle Società ed Enti partecipati, nell'ambito dei generali poteri autoritativi e della specifica potestà normativa conferita allo stesso Comune di Palermo dall'ordinamento giuridico;
 - **Sistema informatico e di telecomunicazione del Comune,** da qui in avanti SITEC: l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici e di formazione, apparecchiature, strumenti tecnici e infrastrutture di

telecomunicazione e logistiche impiegati per l'informatizzazione e le telecomunicazioni di tutte le unità organizzative costituenti la struttura del Comune di Palermo; inoltre, il SITEC è inteso quale strumento per erogare servizi all'intera città Metropolitana, ai cittadini ed al sistema delle Società Partecipate del Comune di Palermo. In questo senso, viene inteso quale strumento per la cooperazione applicativa e funzionale, l'interscambio e l'interoperabilità tra le PP.AA. e gli attori del territorio orientato al governo ed alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione per il territorio anche attraverso l'interconnessione del Comune con le PP.AA., i Soggetti Pubblici comunitari, statali e regionali, le strutture sociali ed i privati;

- **SOC (Security Operations Center):** servizio di sicurezza informatica col quale un team di professionisti analizzano, rilevano e rispondono a minacce informatiche e incidenti di sicurezza attraverso appositi strumenti di monitoraggio;
- **Software applicativo:** il software destinato a definire e determinare il funzionamento del SITEC per quanto attiene alla struttura logica dei dati e alle modalità di archiviazione e di accesso agli stessi; il flusso dei dati e delle informazioni, le procedure, le funzioni ed i programmi di elaborazione automatica; i passi procedurali a monte ed a valle del trattamento automatico;
- **Software di ambiente:** il software destinato a definire e determinare il funzionamento del SITEC per quanto attiene alle caratteristiche tecniche delle apparecchiature di elaborazione automatica, nonché ad ottimizzarne le prestazioni, in relazione all'uso cui sono destinate e nel quadro dell'architettura tecnica complessiva del SITEC;
- **Software:** il complesso delle strutture logiche di dati ed algoritmi di elaborazione, procedure formali, regole e modalità operative di trattamento e di trasmissione dei dati che, tradotte anche in sequenze modulari di istruzioni codificate interpretabili, memorizzabili ed eseguibili dalle apparecchiature elettroniche impiegate per l'elaborazione automatica dei dati (programmi o moduli software), definiscono e determinano il funzionamento del SITEC;
- **Specifiche di progetto:** documenti nei quali sono definiti i requisiti funzionali e le caratteristiche del progetto in relazione sia allo sviluppo del software che all'architettura tecnica del sistema informativo;
- **Sviluppo del SITEC:** l'insieme degli interventi definiti nel POA, i cui contenuti specifici sono dettagliati in appositi progetti di sviluppo, volti ad estendere ed ampliare le funzionalità, i servizi e le prestazioni del SITEC ovvero l'insieme degli interventi finalizzati all'analisi, all'acquisizione in riuso ed eventuale adeguamento/integrazione, alla progettazione e realizzazione di soluzioni e sistemi IT/ICT di supporto al sistema, di servizi di back-office e front-office e per l'attuazione di processi di trasformazione digitale, e-government, e-democracy e di cooperazione applicativa;
- **Utenti:** soggetti dell'Amministrazione e/o diversamente abilitati all'accesso ad applicativi, dati e informazioni presenti nel SITEC, anche in processi di cooperazione ed interscambio;

Art. 2 Oggetto, efficacia e durata della Convenzione

1. La SISPI S.p.A., di seguito denominata Società, gestirà in esclusiva lo sviluppo e la conduzione tecnica del SITEC con le modalità ed alle condizioni indicate nei successivi articoli della presente Convenzione.
2. Il Comune, nel quadro della propria strategia di sviluppo IT/ICT - da realizzarsi anche attraverso iniziative ed intese con altri soggetti pubblici e privati - potrà, inoltre, avvalersi della Sispi quale soggetto strumentale al raggiungimento dei propri fini istituzionali, per l'esecuzione di ulteriori servizi di proprio interesse, quali, a solo titolo di esempio: consulenza e assistenza tecnica nella pianificazione dell'evoluzione del SITEC; organizzazione di corsi di formazione; supporto alle attività di informazione comunicazione dell'Amministrazione Comunale; allestimento e conduzione di luoghi e sistemi digitali; "Control room"; servizio pubblico di connettività (SPC); gestione dell'anello telematico comunale; wi-fi cittadino.
3. La durata della presente Convenzione decorre dalla data di stipula delle Parti e ha durata sessennale, coincidente con due cicli di programmazione industriale al fine di permettere alla Società il raggiungimento degli obiettivi previsti dai piani industriali triennali; qualora entro la scadenza non si fosse provveduto al rinnovo, gli effetti si intenderanno estesi per il periodo necessario al completamento dei servizi previsti nel Piano Operativo Annuale in corso di esecuzione. Essa può essere rinnovata alle condizioni dettate dalle norme vigenti.
4. Eventuali variazioni o aggiunte all'oggetto della presente Convenzione, o ai termini in essa previsti, dovranno essere concordate dalle parti e non potranno entrare in vigore senza la preventiva sottoscrizione di entrambe le parti.

Art. 3 Governo e controllo sul servizio

1. In osservanza a quanto previsto dall'art. 31 del vigente Regolamento Unico dei Controlli Interni, in materia di indirizzo e controllo delle Società Partecipate da parte della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, il presente articolo disciplina le modalità di governance, controllo e monitoraggio del servizio da parte degli Uffici dell'Amministrazione Comunale.
Nell'ambito della presente convenzione, l'Amministrazione Comunale esprime i propri fabbisogni in materia IT/ICT e, in funzione degli stessi, indica le condizioni funzionali per il loro soddisfacimento alla società che, onerandosi della conduzione tecnica dei progetti, si impegna a realizzarli secondo tempi e modalità concordati all'atto dell'affidamento.
Nello specifico, i fabbisogni in tema di IT/ICT espressi dai singoli rami di Amministrazione, sono comunicati dagli stessi al competente Ufficio Innovazione, che provvede ad attivare la società partecipata, laddove ne ricorrano le condizioni, secondo le previsioni di cui all'art. 5 della presente Convenzione.
2. Il Comune di Palermo esercita un'azione di governo sul ciclo di vita dei servizi oggetto della presente Convenzione come anche sui servizi oggetto di specifici ulteriori affidamenti volta a consentire:
 - a) l'allineamento delle azioni di sviluppo del SITEC alle sue strategie affinché si realizzino i benefici attesi;
 - b) il miglioramento dei servizi offerti tramite il SITEC, razionalizzando i criteri di scelta e la priorità delle richieste, gli impatti sulle risorse disponibili e sui sistemi/applicativi, sui processi e sull'organizzazione e garantendo un maggior e miglior controllo dello stato d'avanzamento delle richieste;
 - c) una razionalizzazione della richiesta interna valutandone gli impatti tecnici ed economici e la valutazione ed il bilanciamento dei rischi tecnici, organizzativi ed economici;
 - d) il monitoraggio periodico e sistematico delle prestazioni della presente Convenzione
 - e) ogni assicurazione su integrità, confidenzialità e disponibilità di sistemi, dati e risorse.
3. Con riferimento alle azioni previste al precedente comma 1, l'Ufficio preposto dal ROUS alla gestione della presente Convenzione provvede a:
 - a) pianificare i servizi;
 - b) coordinare le attività da svolgere per la definizione dei modelli d'uso e la raccolta dei requisiti logico-funzionali, di nuovi servizi o di evoluzioni dell'esistente,
 - c) indicare priorità e cronoprogrammi
4. Per il controllo delle prestazioni della presente Convenzione come anche dei servizi oggetto di specifici affidamenti l'Amministrazione può richiedere un'analisi dei costi in function point o avvalersi di strumenti appositamente creati a supporto delle attività

di verifica dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto della presente Convenzione, quale ausilio agli Uffici a ciò preposti.

Art. 4 Conduzione tecnica e dei servizi “a consumo” del SITEC

1. Il servizio di conduzione tecnica del SITEC comprende:
 - 1.1. Conduzione Operativa articolata nei seguenti servizi :
 - a. Sistema di Cloud Computing
 - b. Data Center e dei Server Centralizzati
 - c. Sistemi periferici e di livello urbano;
 - d. Lan, Desktop e Devices distribuiti;
 - e. Network & TLC Management;
 - 1.2. Conduzione Funzionale del SITEC articolata nei seguenti servizi:
 - a. MAC di Piattaforme e soluzioni applicative;
 - b. Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità
 - c. Supporto Operazioni Utente e Servizi di post-elaborazione
 - 1.3. Fonia digitale Voice over IP;
 - 1.4. Back-up Disaster Recovery e Continuità Operativa che comprende:
 - a. Back-up;
 - b. Disaster Recovery
 - c. Business Continuity
 - 1.5. Gestione Sicurezza ICT che comprende i seguenti servizi:
 - a) Vulnerability assessment;
 - b) Dynamic Application Security testing
 - c) Servizio di monitoraggio
 - d) Attività di remediation
 - e) SOC
 - 1.6. Servizi di Gestione Utenti che includono:
 - a) Gestione credenziali di accesso
 - b) Gestione integrata delle Identità
 - c) Servizi di collaborazione e cooperazione
 - d) Servizi di smart working
 - 1.7. Contact Center e Customer Support comprendenti:
 - a) Call Center ed Help desk di 1° e 2° livello
 - b) Asset Management
 - c) Gestione metriche e SLA dei servizi
 - d) Gestione richieste materiali di consumo
 - 1.8. Monitoraggi dei livelli di servizio

- 1.9. Risorse professionali, commisurate in anni.persona FTE (Full Time Equivalent), nella misura indicata nel POA (Piano Operativo Annuale) dell'anno di riferimento di cui al successivo art. 8.
2. La Conduzione tecnica del SITEC comprende inoltre ulteriori servizi oggi in atto – quali a titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli di cui alla Delibera di C.C. 224/2011, relativi alla gestione delle sanzioni al Codice della Strada affidata in via esclusiva alla SISPI - i quali, per la loro particolare natura, prevedono un'erogazione "a consumo" ed una gestione in esercizio da svolgere secondo le regole appositamente stabilite in fase di approvazione del relativo progetto di sviluppo. Tali servizi possono comunque essere soggetti a revisioni per sopravvenute novelle normative e/o tecnologiche.

Art. 5 Sviluppo del SITEC

Il presente articolo regola le attività di sviluppo che il Comune, nel periodo di vigenza della presente Convenzione, affiderà in house alla Società, ivi compresi gli ulteriori servizi di cui al c. 2 del precedente art. 2 per la digitalizzazione e l'attivazione di processi a supporto della trasformazione digitale dell'Amministrazione Comunale.

1. Le prestazioni di sviluppo del SITEC, previste nel Piano Industriale triennale di cui al successivo art. 8 e declinate nel POA di riferimento, dovranno comprendere:
 - consulenza e assistenza tecnica nella pianificazione dell'evoluzione del SITEC e nell'esecuzione di studi e di elaborazioni di dati su materie e problematiche concernenti lo stesso e, più in generale, le infrastrutture informatiche e di telecomunicazione della Città, anche con riferimento ai servizi da rendere attraverso il sistema delle Società partecipate;
 - acquisizione in riuso e sviluppo di applicazioni informatiche, telematiche e di architetture di telecomunicazione, integrazione di applicazioni prodotte da terzi e adeguamento dell'architettura tecnica dei sistemi per:
 - o realizzazione di servizi per la digitalizzazione e l'attivazione di processi a supporto della trasformazione digitale dell'Amministrazione;
 - o evoluzione delle infrastrutture di servizi innovativi;
 - o interventi per l'implementazione di *“strumenti e soluzioni tecniche hardware e software per l'accesso ad informazioni e servizi automatizzati da parte delle persone disabili”* nel rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità;
 - organizzazione di corsi di formazione, addestramento e aggiornamento tecnico, anche a distanza, con fornitura del relativo materiale didattico;
 - supporto alle attività di informazione comunicazione;
 - progettazione, allestimento e conduzione di luoghi e sistemi digitali, ivi inclusa la Control Room;
 - progettazione di evoluzione e gestione di sistemi di sicurezza in linea con gli indirizzi delle Autorità di riferimento;
 - progettazione di soluzioni a supporto delle strategie che individuino tecnologie e modelli di riferimento;
 - servizio pubblico di connettività (SPC);
 - gestione dell'anello telematico comunale;
 - wifi cittadino.

2. Per lo sviluppo del SITEC, la Società metterà a disposizione, obbligandosi ad adeguarli ed aggiornarli, i sistemi elaborativi necessari in ambiente centralizzato, cloud, dipartimentale, competenze professionali necessarie, per lo sviluppo e la manutenzione del software. Tali sistemi di sviluppo si intendono comprensivi delle apparecchiature hardware, del software specialistico, nonché dell'idoneo software di ambiente, del personale tecnico ed operativo addetto alla conduzione dei sistemi di sviluppo stesso e dei necessari materiali di consumo secondo le modalità e i quantitativi indicati nei progetti esecutivi di sviluppo di cui all'art.1.
3. Nell'erogazione dei servizi di sviluppo del SITEC, la Società predispone idonei Posti di Lavoro Informatizzati, di seguito PLI, come definiti all'art. 1 "Terminologia" e nella misura indicata dal corrispondente progetto esecutivo di sviluppo.
4. Per progetti di particolare rilevanza strategica e/o economica, il Comune può chiedere a Sispi un'analisi dei costi secondo metodologie di valutazione conformi alle migliori pratiche esistenti.
5. Al fine di rispondere ad imprescindibili esigenze di trasparenza, efficienza, efficacia e condivisione, per ognuno dei progetti, la Società responsabile della conduzione tecnica degli stessi progetti, rende disponibile all'Amministrazione la seguente documentazione:
 - Scheda di sintesi contenente:
 - Oggetto del progetto
 - Descrizione sintetica
 - Data inizio progetto
 - Termine ultimo di realizzazione
 - Tabella di dettaglio dei costi
 - Project Manager/Referente di SISPI e relativi contatti mail/telefonici
 - Eventuale PM e/o referente della/e società esterna/e coinvolta/e relativi contatti mail/telefonici.
 - Analisi dei fabbisogni/requisiti
 - Proposta del piano di progetto e degli eventuali operatori economici individuati
 - Valutazione del rischio contenenti elementi per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore esistenti;
 - Analisi funzionale del progetto
 - Capitolato speciale d'appalto, comprensivo di quadro economico di progetto opportunamente dettagliato, riportante espressamente i costi del personale interno coinvolto nelle attività ai fini dell'eventuale compensazione dei costi, da realizzare secondo le modalità descritte all'art. 15 della presente convenzione.
 - le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
 - modalità di individuazione e termini di ingaggio di eventuali fornitori e subfornitori;
 - metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore e dagli eventuali subfornitori, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel

manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;

- il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.
- Gantt dettagliato realizzato secondo l'approccio WBS che include, per ogni attività, i seguenti dati minimi:
 - Descrizione
 - Data di inizio
 - Durata attività
 - Data di fine
 - Titolare dell'attività / responsabile progetto (persona fisica e/o ufficio con relativo contatto telefonico e/o mail)
 - Eventuali dipendenze e/o approvazioni
 - Eventuali referenti e/o realizzatori esterni a SISPI
 - Milestones
 - Note utili
- Ogni eventuale ulteriore dato utile alla gestione del progetto
- Progetto esecutivo e piano di progetto per indirizzare la pianificazione, le risorse coinvolte (umane, hardware e software), la struttura organizzativa per lo sviluppo e per il test, il ciclo di vita del software, la metodologia di intervento, il piano per il riuso, ecc
- Ogni eventuale ulteriore documento utile per una gestione efficace del progetto.
- Valutazione del rischio attraverso l'individuazione dei fattori di rischio che, manifestandosi, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi progettuali;

Al fine di massimizzare la partecipazione dando evidenza immediata ai diversi soggetti coinvolti, le comunicazioni di qualunque natura (ad es. informazioni, stati di avanzamento, richieste, chiarimenti, etc.) dovrà essere gestita per iscritto, anche a mezzo mail.

6. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere alla Società le motivazioni oggettivamente riscontrabili per il mancato rispetto di una delle condizioni sopra riportate ed, eventualmente, di applicare penalità stabilite all'atto dell'affidamento.
7. La società potrà operare sul mercato con i limiti imposti dal suo Statuto e dalla normativa vigente, avendo cura di non incorrere nei casi di conflitto di interesse e garantendo comunque priorità alle esigenze funzionali del Comune di Palermo.

Art. 6 Acquisizione e fornitura di beni e servizi

1. Ai fini della presente Convenzione, Sispi deve mettere a disposizione i beni e le risorse strumentali all'erogazione del servizio provvedendo alla loro organizzazione.
2. Le acquisizioni necessarie ai fini del precedente comma 1 saranno condotte da Sispi nel rispetto delle norme cogenti vigenti in materia di appalti tenuto conto della natura giuridica della Società e con specifico riferimento alla disciplina vigente in materia di contratti pubblici, D.Lgs 36/2023, tenuto, altresì, conto delle previsioni relative alle acquisizioni di beni e servizi informatici e di connettività di cui alla L. 208/2015 (Legge di stabilità 2016).
3. Le condizioni contenute nelle convenzioni Consip, ove compatibili, vanno comunque ritenute, a parità di ogni condizione di fornitura, quale parametro di congruità della spesa ai sensi dell'art.7 c.2 del D.Lgs. 31/03/2023 n. 36.
4. La Società dovrà sottoporre, preventivamente alla sua attuazione, il Programma triennale degli acquisti di cui all'art. 37 del D.Lgs 36/2023, richiamato al precedente c. 2, agli Uffici competenti del Comune nel rispetto dell'Azione 15/2023 adottata nell'ambito del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale da realizzarsi negli ambiti della presente Convenzione e dei progetti finanziati con fondi extra comunali ove già affidati.
5. La Società adotta, di concerto con l'Ufficio preposto alla conduzione della presente convenzione, le scelte di Software/Solution Selection sulla base degli indirizzi forniti dall'Amministrazione, in coerenza con le soluzioni tecniche e le architetture tecnologiche e funzionali del SITEC, garantendo il rispetto delle condizioni di sicurezza IT/ICT e di tutela dei dati. Alla formulazione delle proposte, la Società dovrà comunque giungere attraverso opportune analisi di mercato, svolte secondo i necessari principi di efficienza, efficacia ed economicità della spesa pubblica.
6. La Società, su richiesta dell'Amministrazione Comunale ed entro i limiti ed alle condizioni definite nel POA di cui al successivo art. 8 provvederà alla presa in carico di apparecchiature e prodotti software eventualmente acquisiti direttamente dalla stessa Amministrazione purché compatibili con il SITEC, garantendone la conduzione e la gestione in Conduzione Tecnica secondo le modalità previste dalla presente Convenzione fino all'esaurimento del ciclo di vita degli stessi
7. In caso di cessazione dell'attività della Società o della presente Convenzione, ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 20, Il Comune ha facoltà di acquisire le attrezzature ed i beni messi a disposizione dalla stessa Società ai sensi del presente articolo, ovvero di subentrare nei relativi contratti secondo le seguenti modalità:
 - a. acquisizione a costo zero nel caso di beni senza residuo valore contabile o acquisiti in leasing e già riscattati;
 - b. subentro nei contratti in essere nel caso di beni acquisiti in leasing con riferimento al comma 1 del presente art. 5 non ancora scaduti;

- c. acquisto a prezzo commisurato al valore residuo del conto patrimoniale, come risulta dall'ultimo bilancio approvato, nel caso di beni acquisiti direttamente dalla Società;
 - d. acquisizione alle condizioni più favorevoli rilevabili sul mercato, dei beni di interesse del Comune, che non siano stati posti interamente a carico dell'Amministrazione stessa.
8. Per favorire quanto previsto dal precedente comma 7, la Società si impegna ad inserire nei contratti di acquisizione di cui al presente articolo, una clausola che regoli il subentro negli stessi da parte del Comune.

Art. 7 Strutture logistiche

1. Nell'ambito della presente Convenzione e per l'espletamento delle attività in esso previste, la Società cura l'acquisizione dei locali e degli impianti tecnici necessari e idonei.
2. Nell'acquisizione dei locali di cui sopra la Società deve tenere conto delle eventuali indicazioni del Comune.
3. La Società deve garantire la manutenzione e la conduzione dei suddetti locali e degli impianti connessi.
4. La Società valuterà, qualora ciò non comporti alcun pregiudizio per la medesima, se acquisire a qualunque titolo giuridicamente valido, in sostituzione di quelli di cui sopra, locali messi a disposizione dal Comune e, in tal caso, s'impegna ad effettuare sui locali medesimi tutte le opere di ristrutturazione ed adeguamento immobiliare ed impiantistico, nel rispetto delle condizioni che saranno convenute tra le parti in successivo atto aggiuntivo alla presente Convenzione.

Art. 8 Piano Industriale triennale e Piano Operativo Annuale

1. Ai sensi dell'art. 32 del Regolamento comunale unico sui controlli interni, la Società svolge l'incarico sulla base di un Piano Industriale triennale per il sistema informatico e di telecomunicazione del Comune di Palermo. I contenuti del Piano industriale devono essere raggruppati nelle seguenti macro categorie:
 - Obiettivi di massima dell'azienda e analisi del contesto aziendale ed ambientale.
 - Diretrici strategiche (posizionamento strategico dell'azienda, fattori critici di successo, vantaggi competitivi, linee di crescita interna e/o esterna).
 - Obiettivi economici (identificazione degli obiettivi in termini di ricavi, utili, costi, etc. sia a livello consolidato che per aree di attività).
 - Decisioni di marketing (segmento di business, scelte di prezzo, volumi previsti, canali distributivi etc.).
 - Aspetti organizzativi relativi al personale e alla struttura organizzativa (piano degli acquisiti, valutazione del fabbisogno di risorse umane e delle competenze necessarie, politiche del personale, espressione della struttura organizzativa finale).
 - Decisioni di finanziamento (piano degli investimenti con le ricadute operative e con l'indicazione dei costi relativi alla capacità produttiva, rappresentazione della coerenza degli investimenti previsti con gli obiettivi di produzione e con i criteri di ottimizzazione dei costi, etc.).
2. Il Piano Industriale triennale fornisce le linee guida di sviluppo e conduzione tecnica del SITEC, con riferimento al quale le parti, ciascuna per gli aspetti di propria competenza, si impegnano a provvedere alla pianificazione delle necessarie risorse finanziarie, professionali, strumentali e logistiche.
3. La Società predispose, nei termini a ciò previsto dal Regolamento sul controllo analogo – entro il 30 giugno di ogni anno – il Piano Industriale triennale. Il piano industriale deve essere certificato dal Collegio Sindacale e dal Revisore legale.
4. Il Servizio comunale preposto, ai sensi del vigente ROUS, alla programmazione e controllo degli organismi partecipati, entro trenta giorni dalla ricezione del documento, ed effettuate le opportune verifiche previa concertazione vincolante con i singoli uffici preposti all'attuazione e monitoraggio della presente convenzione, sottopone lo stesso al Consiglio comunale per la proposta di deliberazione ai fini dell'approvazione del piano industriale triennale.
5. Il Consiglio comunale approva la proposta di piano industriale triennale entro il 30 settembre di ogni anno, previo parere del Collegio dei Revisori, in coerenza con le linee di indirizzo e gli obiettivi che l'Amministrazione intende fornire alla società partecipata per il tramite degli uffici preposti all'attuazione e monitoraggio della presente convenzione.

6. Le attività annuali relative ai servizi di conduzione tecnica e di sviluppo oggetto della presente Convenzione sono definite nel Piano Operativo Annuale (POA) che dovrà contenere la determinazione dei volumi e delle quantità per le prestazioni relative ai servizi di conduzione tecnica, nonché la programmazione dei singoli progetti di sviluppo indicando, per ciascuno di essi, i limiti di spesa previsti.
7. Per consentire la determinazione dei necessari impegni di spesa, la Società, entro la fine di ciascun anno, provvederà ad elaborare e a trasmettere al Comune una proposta di POA. L'Ufficio dell'Amministrazione preposto al controllo dell'operato della Società SISPI esprime le proprie osservazioni entro i 60 (sessanta) giorni solari successivi, trascorsi i quali la stessa si intenderà approvata.
8. In caso di necessità o di evidente opportunità le parti possono aggiornare o integrare, d'intesa, il Piano Operativo Annuale vigente.

Art. 9 Monitoraggio

1. La Società prende atto che Il Comune potrà, nel periodo di durata della presente Convenzione, sottoporre a monitoraggio - sostenendone direttamente i relativi oneri - la presente Convenzione nel rispetto del carattere di riservatezza dei dati aziendali di pertinenza della Società.
2. La Società, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, si obbliga a fornire al Comune tutti i documenti e i dati necessari all'attività di monitoraggio nei formati e con le modalità richieste dall'Amministrazione stessa. La funzione di monitoraggio può essere svolta dagli uffici preposti all'attuazione e monitoraggio della presente convenzione, da un soggetto abilitato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) o da qualunque altro soggetto incaricato dal Comune sulla base della documentazione contrattuale.

Art. 10 Benchmarking

1. La Società prende atto che il Comune, per la verifica di congruità delle spese sostenute in forza della presente Convenzione e per tutta la durata della stessa, potrà altresì affidare ad un soggetto terzo, sostenendone direttamente i relativi oneri, apposita attività di benchmarking.
2. Le Parti, nel caso si avviassero le verifiche di cui al precedente comma 1, si impegnano sin d'ora ad adoperarsi con buona fede e sollecitudine per l'adeguamento delle prestazioni di cui alla presente Convenzione, alle risultanze dell'attività di benchmarking di cui al precedente comma 1, sia sotto il profilo dei corrispettivi che dei livelli di servizio (SLA), tenendo presenti sia l'evoluzione del mercato in questione sia lo sviluppo della capacità tecnica ed operativa della Società.
3. Delle risultanze di cui ai commi 1 e 2 verrà data comunicazione al Consiglio Comunale.
4. La società si impegna a fornire al Comune, ogni eventuale dato e/o accesso diretto alle piattaforme di gestione degli stessi, ai fini di condurre, in autonomia, verifiche sui livelli di servizio (SLA) erogati.

Art. 11 Referente della Convenzione

1. Il Comune, per garantire il rispetto delle regole previste dalla presente Convenzione e garantirne l'esatta esecuzione, individua, nell'ambito della propria organizzazione, l'area referente delle obbligazioni contrattuali previste ai sensi del vigente ROUS.
2. Il Comune avrà, altresì, il compito di garantire la vigilanza sull'esatto adempimento delle prestazioni eseguite dalla Società nonché, ove possibile, quello di garantire la soluzione rapida e informale di eventuali divergenze.
3. Ai sensi del vigente ROUS, l'area individuata quale referente cura la predisposizione delle modifiche/integrazioni dei contratti di servizio con la Società SISPI.

Art. 12 Adempimenti del Comune

1. Per l'attuazione degli adempimenti previsti dalla presente Convenzione il Comune, deve, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - a. approvare il Piano Industriale triennale della Società per lo sviluppo e la conduzione del sistema informativo e di telecomunicazione del Comune ed il Piano Operativo annuale che la Società presenta entro il 31.12 di ogni anno;
 - b. provvedere al monitoraggio dei servizi erogati alle previsioni contrattuali a fronte dei report di cui al successivo art. 13 predisposti dalla Società attraverso:
 - la verifica dello stato di avanzamento delle attività in relazione alle fasi del ciclo di vita del servizio;
 - l'accertamento della rispondenza dell'insieme di prodotti e delle architetture tecniche, alle specifiche di progetto;
 - l'accertamento del rispetto, con riguardo anche alla tempistica prefissata, degli obiettivi di qualità perseguiti;
 - l'accertamento del rispetto dei vincoli economici e tecnici;
 - l'accertamento delle esigenze di modifiche alla pianificazione dei servizi di sviluppo;
2. consentire, al personale della Società, ai fini dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto di Convenzione, l'accesso a locali, infrastruttura e dispositivi dell'Amministrazione comunale
3. organizzare la partecipazione degli Uffici coinvolti per competenza alle attività di analisi di processo per la definizione dei requisiti funzionali e organizzativi mettendo, altresì, a disposizione della Società archivi, dati ed informazioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi previsti nell'ambito delle attività affidate, con le modalità e secondo le procedure operative che saranno definite da apposite specifiche di progetto
4. mettere a disposizione della Società i locali del Comune in cui dovranno essere installate le apparecchiature periferiche del SITEC;
5. programmare la partecipazione del personale comunale ai corsi di addestramento e formazione organizzati dalla Società per l'utilizzo delle procedure automatizzate e degli apparati tecnici predisposti o forniti dalla Società;
6. provvedere all'adozione di adeguate misure di sicurezza fisica e logica dei locali di cui al precedente punto 6, in collaborazione con la Società;
7. quale titolare del trattamento dei dati, ai sensi delle norme al riguardo vigenti, dare istruzioni per il trattamento come specificatamente richiamato al successivo art. 15
8. organizzare la partecipazione del personale dell'amministrazione comunale alle sessioni formative /addestramento all'uso delle soluzioni rese disponibili.

Art. 13 Report trimestrali sulle attività

1. Il Consiglio di Amministrazione della società partecipata trasmette al Comune e al Presidente del Consiglio Comunale, al fine della trasmissione ai gruppi consiliari, report trimestrali entro la fine del mese successivo la scadenza del trimestre, nei quali viene illustrato l'andamento economico-finanziario nel periodo di riferimento e la rilevazione degli scostamenti rispetto al budget:
 - I report dovranno contenere un'accurata analisi quantitativa e descrittiva delle cause che hanno determinato eventuali scostamenti rispetto al budget;
 - I report devono anche contenere lo stato di attuazione di budget e piani industriali gli eventuali aggiornamenti dei dati di budget;
 - Gli uffici effettuano l'istruttoria sulla documentazione prodotta dalla società, al termine della quale e non oltre i 30 giorni dalla ricezione, vengono trasmessi al Consiglio comunale ed alla Giunta comunale. Onde prevenire il determinarsi di disallineamenti contabili a chiusura dell'esercizio, ai fini della verifica di cui all'art. 11, comma 6, lett. j), del D.Lgs. n. 118 del 2011, entro il 30/07 dovrà essere inoltre trasmessa la situazione analitica intermedia delle partite creditorie e debitorie nei confronti del Comune riferita al 30/06 dell'esercizio in corso. Il servizio competente provvede alla verifica con le risultanze contabili dell'ente ad effettuare le necessarie segnalazioni all'ente ed alle società;
 - Relazione semestrale sull'andamento della situazione economica/finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal collegio sindacale e dal soggetto deputato all'esercizio del controllo analogo.
2. Sulla base di tale report trimestrale, il referente individuato dal Comune ai sensi dell'art. 11 procede:
 - all'analisi delle attività di conduzione tecnica per verificarne la corrispondenza alle prestazioni previste dalla presente Convenzione e specificatamente definite nel POA;
 - all'analisi delle attività di sviluppo con evidenza dello stato di avanzamento delle fasi previste dal progetto esecutivo e dei riferimenti documentali per ciò previsti, per verificare la corrispondenza delle attività rese con le previsioni definite in fase di affidamento oltreché nell'apposita sezione del POA;
 - al fine di procedere alle attività di cui al punto 2 del presente articolo, la Società si impegna a fornire al referente, ogni eventuale informazione e/o strumento di riscontro atto alla verifica di quanto dichiarato dalla stessa.
3. Ai sensi dell'art. 45 del Regolamento sui controlli interni (Deliberazione Consiglio Comunale n. 4 del 09/02/2017), il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della prestazione resa deve essere svolto attraverso strumenti informatici opportunamente approntati dalla Società utile a consentire efficacia all'azione di monitoraggio, degli uffici preposti al controllo, che deve consentire di collegare i servizi

ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla società dell'Amministrazione. Gli uffici tecnici terranno conto dell'esito delle verifiche per l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

4. È fatta salva la facoltà dell'Amministrazione comunale di libero accesso presso SISPI ai dati necessari per le ispezioni e le verifiche da compiersi in ogni tempo.
5. Il referente della presente Convenzione si impegna a fornire le eventuali osservazioni o il riscontro positivo a tali report entro 90 giorni dalla data di trasmissione. Tale termine vale anche al fine dell'applicazione delle penali previste.
6. La Società mantiene aggiornato un diagramma di consuntivazione degli stati di avanzamento di tutti i progetti esecutivi di sviluppo in corso e lo rende disponibile in formato elettronico al Referente per l'Amministrazione della Convenzione di cui all'art. 11.

Art. 14 Prestazioni esterne

1. La Società si impegna a richiedere a professionisti, organizzazioni ed imprese che collaborano all'esecuzione dei servizi oggetto della presente Convenzione, l'integrale ed assoluto rispetto delle norme cogenti vigenti – ivi inclusa quella relativa alle verifiche relative alla vigente normativa antimafia – e delle procedure e regole derivanti dalle certificazioni conseguite dalla Società.
2. A garanzia delle responsabilità sopra descritte, ove possibile, la Società si impegna a stipulare adeguate polizze assicurative.
3. Resta inteso che il costo di tali collaborazioni non comporterà alcun ulteriore aggravio per Il Comune rispetto agli importi definiti con le modalità indicate al precedente art. 8.

Art. 15 Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

1. Per le prestazioni di conduzione tecnica la Società fattura il corrispettivo complessivo contrattuale annuale pari ad € 10.291.100,00 IVA compresa. Per le prestazioni rese per il servizio pubblico di connettività (SPC), per la gestione dell'anello telematico comunale e del WiFi cittadino, in base a quanto stabilito con le Determinazioni Dirigenziali n. 112 del 15.05.2017 e n. 146 del 28.06.2017, sarà inoltre corrisposto alla Società l'importo complessivo di € 563.427,51, a valere sul capitolo di bilancio 5147/20.
2. Come previsto al precedente art. 4 c.1 punto 1.9, la Società avrà cura di indicare nel POA di cui al precedente art. 8, l'impegno di anni persona FTE (Full Time Equivalent) che prevede di impiegare per le prestazioni di cui al precedente comma 1.
3. Qualora parte delle risorse umane indicate nel POA di cui al precedente comma 2 venisse impegnata in attività diverse da quelle di conduzione tecnica, i costi corrispondenti saranno detratti dal corrispettivo di cui al precedente comma 1 nell'esercizio finanziario successivo. A tal fine e nel rispetto dei principi del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale (PRFP), ai sensi dell'art. 243-bis e seguenti del D. Lgs. 267/2000 adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n.6 del 31.01.2022 e rimodulato con deliberazione di C.C. n. 98 del 29.06.2023, la Società è onerata della trasmissione all'Amministrazione, entro il 30 aprile di ogni anno, del prospetto analitico recante per ciascuna unità di personale impiegata per il servizio reso nell'anno precedente, il valore di FTE impegnato, i relativi costi, mansioni, incarichi, costi del personale e delle altre singole voci del conto economico sia nell'ambito delle prestazioni di cui al c.1 che per quelle di sviluppo di cui al successivo c.5, con evidenza dei rispettivi livelli contrattuali del personale.
4. Le modalità di fatturazione per le prestazioni di cui al precedente comma 1 sono le seguenti:
 - a. mensilmente, in via posticipata, nella percentuale del 90% del corrispondente canone mensile indicato nel relativo Piano Operativo Annuale. Il residuo 10% potrà essere fatturato a fine esercizio a seguito di verifica positiva dei rapporti trimestrali. Il pagamento del residuo sarà effettuato tenuto conto dei livelli di servizi resi e di eventuali penali calcolate come da allegato tecnico, e al netto degli eventuali costi di cui al precedente c.3.
 - b. nel caso in cui le verifiche dei rapporti trimestrali di cui al precedente art. 13 si concludano con la decisione di una riduzione motivata del corrispettivo, l'Amministrazione comunale tratterà la riduzione concordata dalla ritenuta di garanzia del 10%. Qualora tale riduzione dovesse eccedere la garanzia del 10% la Società provvederà ad emettere relativa nota di credito da conguagliare sulla prima liquidazione utile.
 - c. nel caso in cui, alla data del 31 gennaio di ciascun anno, gli uffici preposti non abbiano provveduto ad approvare il Piano Operativo Annuale la Società procederà alla fatturazione del servizio reso come indicato nel precedente punto b., assumendo come riferimento il canone dell'ultimo mese dell'anno precedente, ridotto del 10%. In questo caso, una volta approvato il Piano Operativo Annuale con

il nuovo corrispettivo, la Società emette fatture di conguaglio delle mensilità già fatturate e riprende quindi la normale procedura di fatturazione di cui ai punti precedenti.

5. Per le prestazioni di sviluppo, il corrispettivo pari all'importo definito nei progetti esecutivi di sviluppo accettati dall'Amministrazione, previa verifica del corrispettivo offerto (benchmark) e, comunque, nei limiti dei massimali previsti nel POA di riferimento, con le seguenti modalità:
 - a) in relazione a ciascun progetto esecutivo definito nel POA, al termine delle attività di progetto, ovvero secondo le specifiche modalità stabilite all'atto dell'affidamento del singolo progetto, ovvero, in ragione della specificità dell'oggetto dell'affidamento - ai sensi di quanto previsto al comma 2 dell'art. 2 - secondo specifiche modalità stabilite all'atto dell'affidamento, la Società comunica il completamento dei lavori all'Amministrazione ed emette fattura;
 - b) L'amministrazione si impegna a comunicare gli esiti delle verifiche di congruità entro 90 giorni dal ricevimento del progetto esecutivo di sviluppo inviato dalla Società.
6. A fronte delle fatture emesse dalla Società, il Comune procede alla liquidazione ed al pagamento degli importi fatturati nei termini ed alle condizioni previste dalle norme vigenti per i pagamenti delle pubbliche amministrazioni.

Tabella dei corrispettivi

Servizi remunerati a canone fisso		CORRISPETTIVI €
A	<u>Conduzione Operativa</u>	3.989.328
	Sistema di Cloud Computing	A1
	Data Center e server centralizzati	A2
	Sistemi periferici e di livello urbano	A3
	LAN, Desktop e Devices distribuiti	A4
	Network & TLC Management)	A5
B	<u>Conduzione Funzionale</u>	2.348.000
	MAC e MEV di Piattaforme e soluzioni applicative	B1
	Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	B2
	Supporto operazioni utente e Servizi post- elaborazione	B3
C	<u>Fonia digitale Voip over ip</u>	270.000
D	<u>Back-up, Disaster Recovery e Continuità Operativa</u>	348.000
	Back-up	D1
	Disaster Recovery	D2
	Servizi di Business Continuity	D3
E	<u>Gestione Sicurezza ICT</u>	645.000
	Vulnerability assessment	E1
	Dynamic Application Security testing	E2
	Servizio di monitoraggio	E3
	Attività di remediation	E4
	SOC	E5
F	<u>Gestione Utenti</u>	230.000
	Gestioni credenziali di accesso	F1
	Gestione integrata dell'identità	F2
	Servizi di Autonomia e Cooperazione	F3
	Servizi di smart working	F4
G	<u>Contact Center e Customer Support</u>	420.000
	Call Center e Help desk di 1° e 2° livello	G1
	Asset Management	G2
	Gestione metriche e SLA dei servizi	G4
	Gestione richieste materiali di consumo	G5

H	Monitoraggio della Convenzione		185.000,00
	Monitoraggio della convenzione	H1	
	<u>Servizi remunerati "a consumo"</u>		N.F.
L	Gestione sanzioni al Codice della Strada	L1	
	Gestione emissione atti di accertamento tributario	L2	
	Totale senza IVA		€ 8.435.328
	Totale con IVA		€ 10.291.100

Art. 16 Ulteriori impegni della Società

1. Nel quadro degli obiettivi di cui alla presente Convenzione, la Società si impegna a mantenere l'esistente struttura produttiva locale costantemente adeguata alle esigenze e agli impegni assunti con Il Comune.
2. La Società si impegna ad assicurare la piena conformità dei prodotti e dei servizi forniti, in termini di livello di servizio e qualità tecnica, alle indicazioni contenute nel Piano Industriale triennale.
3. La Società, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività tecniche per la gestione del SITEC, si impegna a rispettare le normative vigenti in materia di Trasformazione digitale delle PP.AA, a titolo esemplificativo e non esaustivo si fa riferimento alle Linee Guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale, al Piano Triennale per l'Informatica, alla Strategia cloud Italia e ad eventuali norme correlate.
4. I corrispettivi delle forniture e dei servizi resi dalla Società non potranno superare i prezzi, ove esistenti, del listino CONSIP.

Art. 17 Riservatezza e trattamento dati personali

1. La Società si impegna a non divulgare le notizie ed i dati relativi al SITEC, nonché le informazioni che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati la cui gestione operativa sia in carico alla Società medesima, comunque venuti a conoscenza del personale della Società o di chiunque collabori alle sue attività, in relazione all'esecuzione dell'incarico di cui alla presente Convenzione.
2. L'impegno di cui sopra si estende, altresì, a tutto il materiale originario predisposto in esecuzione della presente Convenzione.
3. Le attività di trattamento di dati personali correlate all'esecuzione della Convenzione sono disciplinate, oltre che da quanto ivi stabilito, da un contratto o da altro atto giuridico ai sensi dell'art. 28, co. 3, del Regolamento (UE) 2016/679.
4. La Società si impegna a trattare i dati personali di cui dovesse venire in possesso/a conoscenza in esecuzione della Convenzione nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., di ogni altra normativa rilevante in materia, dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali che siano applicabili ai trattamenti in argomento, nonché delle specifiche istruzioni impartite dall'Amministrazione Comunale.
5. Le istruzioni relative al trattamento dei dati personali sono declinate nella Convenzione stessa e nel contratto o altro atto giuridico di cui al terzo comma del presente articolo. Laddove necessario per la natura del trattamento, il Comune potrà altresì impartire ulteriori istruzioni specificamente documentate per iscritto, da considerarsi parte integrante della documentazione richiamata nel primo periodo del presente comma.
6. La Società si impegna a conservare i dati personali di cui dovesse venire in possesso nello svolgimento dei servizi oggetto della Convenzione adottando misure tecniche e organizzative che garantiscano un livello di sicurezza adeguato al rischio di trattamenti non autorizzati o illeciti, di perdita, di distruzione o di danni anche accidentali e, altresì, si impegna a cancellarli dalle proprie base dati esclusivamente su istruzione documentata per iscritto del Comune.

Art. 18 Responsabilità della Società ed obblighi nei confronti dei propri dipendenti

1. La Società assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o cose, tanto del Comune che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenza e, comunque, arrecati nell'esecuzione delle prestazioni da essa dovute in forza della presente Convenzione.
2. Al fine di quanto previsto dal comma 1 e per tutta la durata della Convenzione, la Società si obbliga a stipulare idonee polizze assicurative per la copertura di ogni rischio e responsabilità, compresa quella civile verso terzi, relativi, connessi o comunque dipendenti dalle attività oggetto della medesima Convenzione
3. La Società si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.
4. La Società si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, impegnati nelle prestazioni oggetto della Convenzione, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.
5. La Società si obbliga, inoltre, a continuare ad applicare i suindicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
6. I suddetti obblighi vincolano la Società anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art 19 Livelli di servizio, monitoraggio e penali

1. Nell'erogazione dei servizi oggetto della presente convenzione la Società dovrà garantire adeguati livelli di servizio (SLA). I livelli di servizio sono distinti nelle seguenti classi:

Classe	Descrizione
A	CLASSE CRITICA ALLA QUALE SONO ASSOCIATE PERCENTUALI DI PENALE CRESCENTI IN BASE ALLA RICORRENZA GIORNALIERA E MENSILE.
B	CLASSE MEDIAMENTE CRITICA ALLA QUALE SONO ASSOCIATE PERCENTUALI DI PENALE CRESCENTI IN BASE ALLA RICORRENZA GIORNALIERA E MENSILE.
C	CLASSE NON CRITICA ALLA QUALE SONO ASSOCIATE PERCENTUALI DI PENALE CRESCENTI IN BASE ALLA RICORRENZA GIORNALIERA E MENSILE.
D	CLASSE NON CRITICA ALLA QUALE NON SONO ASSOCIATE PENALI.

2. Ciascun livello di servizio dovrà essere misurabile in funzione dei seguenti parametri:
- **Definizione:** descrizione del parametro di servizio.
 - **Requisiti:** specifica il valore obiettivo a regime; se non è soddisfatto, ma è soddisfatto il valore soglia, il servizio è definito inadeguato. Possono essere riportati più valori con decorrenze diverse, se si prevede che le esigenze del Cliente diventino più stringenti.
 - **Calcolo:** specifica come viene effettuato il calcolo del livello di servizio offerto.
 - **Procedura:** procedura utilizzata come strumento di calcolo e misura.
 - **Valore soglia:** specifica il valore limite a regime; se non è soddisfatto il servizio è definito inaccettabile. Anche in questo caso, possono essere riportate più soglie con decorrenze diverse, se è presente un piano concordato di miglioramento del servizio.
 - **Report:** specifica la frequenza con cui viene effettuato il report dei livelli di servizio erogati; se non specificato diversamente, è il periodo di osservazione a cui si riferisce lo SLA.
 - **Granularità:** Specifica il dettaglio di produzione dei report per il Livello di Servizio.
 - **Fonte informativa:** specifica la fonte da dove sono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto.
3. Il mancato rispetto dei livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali differenziate in funzione della tipologia del servizio come definita nell'Allegato tecnico che costituisce parte integrante della presente Convenzione.
4. Sono escluse dal calcolo dei livelli di servizio:

- a. Le interruzioni dovute ad interventi concordati, se opportunamente comunicate e concordate con l'Ufficio preposto al controllo e alla conduzione della presente convenzione.
 - b. Le conseguenze di cause di forza maggiore, intese come eventi straordinari e imprevedibili non imputabili a colpa della società. Resta inteso che l'accadimento impedente non deve essere dipeso da azioni od omissioni dirette od indirette della società.
5. Il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità delle prestazioni rese deve essere svolto attraverso un'applicazione web resa disponibile online all'Ufficio di riferimento preposto al controllo e alla conduzione della presente convenzione, che deve collegare i servizi ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla Società.

Art. 20 Risoluzione della Convenzione e periodo di transizione in cessazione

1. In caso di inadempienze da parte della Società degli obblighi dalla stessa assunti con la presente Convenzione - con esclusione, in ogni caso, di quelle dovute ad astensioni dal lavoro del personale, per motivi sindacali e ad altre cause di forza maggiore - Il Comune ha diritto al risarcimento dei danni subiti. L'importo del risarcimento viene determinato consensualmente tra le parti.
2. Il Comune, nel caso di inadempienze della Società ritenute di grave entità, ha la facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto della presente Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermo restando il diritto al risarcimento dei danni subiti.
3. Nel caso previsto al precedente comma 2 e, comunque, in ogni caso di cessazione del presente rapporto di Convenzione, Il Comune avrà la facoltà di chiedere alla Società, che ne assume l'obbligo, di continuare ad eseguire, per un periodo di transizione non superiore a 6 (sei) mesi dalla data di scioglimento della presente Convenzione, le prestazioni previste nell'ultimo POA approvato.
4. Durante il periodo di transizione di cui al precedente comma la Società sarà tenuta a garantire il mantenimento dei livelli di servizio previsti per le prestazioni richieste.
5. La Società, al fine esclusivo del trasferimento delle conoscenze relative agli asset rilevati dal Comune e su esplicita richiesta dell'Amministrazione stessa, si rende sin d'ora disponibile a collaborare con soggetti terzi durante il suddetto periodo di transizione.
6. Resta inteso che le attività di cui al comma precedente nonché qualsiasi attività non prevista nell'ultimo POA approvato, e richiesta dal Comune durante il suddetto periodo di transizione, costituirà oggetto di apposito accordo tra le Parti e sarà remunerata in base alle tariffe contenute nel POA.
7. La presente Convenzione può essere modificata e rivista anche prima della sua naturale scadenza dal Socio unico, secondo quanto previsto dal Regolamento comunale, qualora si vengano a creare condizioni di cambiamento azionario o finanziario o di carattere commerciale.

Art. 21 Brevetti e Diritti d'autore

1. Il Comune non assume alcuna responsabilità qualora la Società adotti dispositivi e soluzioni tecniche senza adeguato titolo giuridico.
2. La Società manleva e tiene indenne Il Comune da qualsiasi azione legale, rivendicazione, responsabilità per perdite e/o danni richiesti da qualsiasi soggetto, che si fondino sulla pretesa che i servizi forniti dalla Società in base alla presente Convenzione violino in Italia brevetti per invenzioni o per modelli industriali o diritti di autore, ovvero costituisca appropriazione indebita di un segreto commerciale o industriale.

Art. 22 Esonero dalla Cauzione

1. In considerazione della proprietà azionaria della Società, la stessa è esonerata dal prestare cauzione.

Art. 23 Divieto di Cessione della Convenzione

1. La Società non può cedere o trasferire anche solo parzialmente a terzi alcun diritto od obbligo derivante dalla presente Convenzione.
2. In caso di inosservanza, da parte della Società, di quanto indicato al comma 1, Il Comune potrà invocare i diritti e le facoltà di cui all'articolo 19, compresa la risoluzione di diritto della presente Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ..

Art. 24 Oneri Fiscali e Spese di Convenzione

1. Sono a carico della Società le spese relative alla presente Convenzione, ad eccezione di quelle che per legge fanno carico al Comune.
2. A tal fine la Società dichiara che le prestazioni relative alla presente Convenzione sono effettuate nell'esercizio d'impresa e che trattasi di operazioni imponibili non esenti dall'imposta sul valore aggiunto, che la Società è tenuta a versare con diritto di rivalsa, ai sensi del DPR 26 ottobre 1972 n. 633.

Art. 25 Allegati alla Convenzione

1. Fanno parte integrante della presente Convenzione i seguenti allegati:
 - a. **Allegato Tecnico** Convenzione SISPI 2023-2028, che riporta nel dettaglio i livelli di servizio da erogare all'Amministrazione a cura della Società SISPI, e le penali;
 - b. **Analisi della congruità economica** della Convenzione SISPI 2023-2028, resa ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023 (Nuovo Codice Appalti).

Art. 26 Foro competente

1. Per qualsiasi controversia il Foro competente è quello di Palermo.

Le parti convengono di sottoscrivere specificatamente la presente Convenzione ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile.

Il Comune

La SISPI Sistema Palermo Innovazione SpA



**CONVENZIONE COMUNE DI PALERMO – SISPI S.p.A.
PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA DEL SISTEMA
INFORMATICO E DEI SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE COMUNALI
(SITEC) 2024-2029**

ALLEGATO TECNICO

La Conduzione Tecnica	7
Elenco servizi	9
A. Conduzione Operativa	12
a.1.1 Specifiche del servizio	12
a.1.1.1 Obiettivi del servizio	12
a.1.1.2 Descrizione del servizio	12
a.1.1.2.1.1 Information Security	13
a.1.1.2.1.2 Servizi di Housing	13
a.1.1.2.2 Operation Services	14
a.1.1.2.2.1 Online Operations	14
a.1.1.2.2.2 Batch Execution	14
a.1.1.2.2.3 Batch Scheduling	14
a.1.1.2.2.4 Tape Management	14
a.1.1.2.2.5 DASD Management	15
a.1.1.2.2.6 Change Management	15
a.1.1.2.2.7 Asset management	15
a.1.1.2.2.8 Performance management	15
a.1.1.2.2.9 Problem Management	15
a.1.1.2.2.10 Capacity Planning	16
a.1.1.2.3 Technical Services	16
a.1.1.2.3.1 Operating Systems	16
a.1.1.2.3.2 Interactive System Software	17
a.1.1.2.3.3 Communication	17
a.1.1.2.4 Output Services.	17
a.1.1.2.4.1 Report management	17
a.1.1.2.4.2 Output Operations	17
a.1.1.2.5 Gestione Operativa	17
a.1.1.2.5.1 Gestione Procedure	18
a.1.1.2.5.2 Gestione del Data Center comunale e del Sistema Informativo Comunale	18
a.1.1.2.6 Servizi Ausiliari	18
a.2 Livelli di servizio	19
A.2 DATA CENTER e dei Server Centralizzati	20
a.2.1 Specifiche del servizio	20
a.2.1.1 Obiettivi del servizio	20
a.2.1.2 Descrizione del Servizio	20
a.2.1.2.1 Business Services	20
a.2.1.2.1.1 Information Security Services	20
a.2.1.2.2 Operation Services	23
a.2.1.2.2.1 On-line Services	23
a.2.1.2.2.2 Batch execution	23
a.2.1.2.2.3 Batch scheduling	23
a.2.1.2.2.4 Tape Management	23
a.2.1.2.2.5 Modifiche alla configurazione	23

a.2.1.2.2.6 Problem Resolution	23
a.2.1.2.3 Technical Services	24
a.2.1.2.4 DASD Management Services	24
a.2.1.2.3.2 Operating System & Products Services and Administration	24
a.2.1.2.3.3 Performance and Tuning	24
a.2.1.2.5 Input Services	24
a.2.1.2.6 Output Services	24
a.2.2 Livelli di servizio	25
A.3 SISTEMI PERIFERICI E DI LIVELLO URBANO	26
A.4 LAN, Desktop e devices distribuiti	31
a.4. Obiettivi del servizio	31
a.4.1.1. Descrizione del servizio	31
a.4.1.1.1 Servizi di Field Support	31
a.4.1.1.1.1. Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento - IMAC	32
a.4.1.1.1.1.1. Aggiungere PLI	32
a.4.1.1.1.1.2. Aggiornare PLI	33
a.4.1.1.1.3.1 Adeguare componenti HW e SW su PLI	33
a.3.1.1.1.1 Manutenzione Hardware	33
a.4.1.1.1.5 Assistenza tecnica	34
a.4.1.1.1.6 Fornitura materiale di consumo	35
a.4.1.1.2 System Management	36
a.4.1.1.2.1 Amministrazione e Monitoring dei sistemi distribuiti	36
a.4.1.1.2.1.6. Distribuzione del Software e patch management	38
a.3.1.2.2.3 Software selection e distribuzione di software specialistico/verticali	38
a.4.1.1.2.1.7 Antivirus e EDR	38
a.4.1.1.3. Servizi sulle LAN e attrezzaggi	38
a.4.1.1.3.1. Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento - IMAC	38
a.4.1.1.3.2. Manutenzione Hardware	39
a.4.1.1.3.3. Assistenza tecnica	40
a.4.1.1.3.4 Presa in carico di attrezzaggi LAN	40
A.5 Network & TLC Management	43
a.5.1. Specifiche del servizio	43
a.5.2 Obiettivi del servizio	43
a.5.2.1 Descrizione/ definizione dei servizi	43
a.5.2.1.1. Servizi per l'Interoperabilità	43
a.5.1.1.2 Servizi di trasporto	44
a.5.3.2.2. Livelli di servizio	44
B. Conduzione Funzionale	46
b.1.1 Specifiche del servizio	46
b.1.1.1 Obiettivi del servizio	46
b.1.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi	46
Manutenzione migliorativa	47
Manutenzione adeguativa	47
Manutenzione correttiva	47

Manutenzione evolutiva	48
b.1.2 Livelli di servizio	48
B.2 Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	50
b.2.1 Specifiche del servizio	50
b.2.1.1 Obiettivi del servizio	50
b.2.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi	50
b.2.1.2.1 Supporto ed Assistenza	50
b.2.1.2.2 Servizio di Conduzione operativa, gestione sito web istituzionale e dei servizi online	51
B.3 Supporto operazioni utente e servizi post-elaborazione	52
b.3.1 Specifiche del servizio	52
b.3.1.1 Obiettivi del servizio	52
b.3.2 Livelli di Servizio	54
C. SERVIZI FONIA DIGITALE VOICE OVER IP	55
C.1 Servizi Fonia digitale over IP	55
c.1.1. Specifiche del servizio	55
c.1.2. Obiettivi del servizio	55
c.1.3 Descrizione/ definizione dei servizi	55
c.1.4 Servizi di trasporto	55
c.1.5 Servizi per l'Interoperabilità dei sistemi di fonia VoIP	56
c.1.6 Livelli di servizio	56
D. BACKUP, DISASTER RECOVERY E CONTINUITA' OPERATIVA	57
D.1 SERVIZI DI BACKUP	57
d.1 Specifiche del servizio	57
d.1.1 Backup delle componenti dell'infrastruttura centralizzata	57
d.1.3 Backup delle Piattaforme e soluzioni applicative	57
D.2 SERVIZI DI DISASTER RECOVERY	57
d.2 Specifiche del servizio	57
d.2.1 Disaster Recovery	57
D.3 SERVIZI DI BUSINESS CONTINUITY	58
d.3 Specifiche del servizio	58
Obiettivi del servizio	59
E. GESTIONE SICUREZZA ICT	60
Specifiche del servizio	60
Obiettivi del servizio	60
E.1 VULNERABILITY ASSESSMENT	60
E.2 DYNAMIC APPLICATION SECURITY TESTING	60
E.3 SERVIZIO DI MONITORAGGIO	60
E.4 ATTIVITA' DI REMEDIATION	61
E.5 SOC	61
Distribuzione del Software e patch management	62
Antivirus e EDR	63
F. SERVIZI DI GESTIONE UTENTI	65
F.1 GESTIONE CREDENZIALI DI ACCESSO	65
f.1.1 Gestione richieste di accesso	65
f.1.2 Gestione del rilascio credenziali	65

f.1.3 Gestione reset delle credenziali	65
f.1.4 Gestione revoca delle credenziali	65
F.2 Gestione integrata dell'identità	66
F.3 Servizi di Autonomia e Cooperazione	67
F.4 Servizi di smart working	68
G.	68
G. Contact Center e Customer Support	69
G.1 Call Center e Help Desk di 1° livello	69
Specifiche del servizio	69
Obiettivi del servizio	69
Descrizione del servizio	70
Problem Resolution	71
Change Management	71
Livelli di servizio	72
H. Monitoraggio dei livelli di servizio	74
Specifiche del servizio	74
Obiettivi del servizio	74
Descrizione del servizio	74
COMPENDIO	76
PROBLEM MANAGEMENT	76
Change Management	77
Capacity Planning	78
Performance Management	78
Sicurezza	79
Sicurezza fisica	79
Sicurezza logica	79
Attività	80
Descrizione dei Servizi di Sicurezza	80
Sicurezza Sistema elaborazione centrale, Server e TLC	80
Server remoti	81
INDICATORI ECONOMICI E PENALI	82
Indicatori economici	82
SLA A.1.1 – Disponibilità del collegamento SAAS	86
Conduzione Operativa Data Center e dei Server Centralizzati	86
SLA A.2.1 – Uptime apparecchiature centralizzate tipo server	87
Conduzione Operativa LAN, Desktop e devices distribuiti	87
SLA A.4.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrali, monitor, stampanti e scanner).	87
SLA A.4.2 – Tempestività consegna materiali di consumo su richiesta	88
Network & TLC Management	88
Manutenzione MAC di Piattaforme e soluzioni applicative	89
Contact Center e Customer Support	90
SLAG.1.1 – Percentuale di chiamate perse	90
Norme comuni	91

PAGINA INTENZIONALMENTE VUOTA

La Conduzione Tecnica

Il servizio di Conduzione Tecnica assicura, con continuità, la piena operatività del Sistema Informatico e Telematico del Comune di Palermo in esercizio (SITEC, cfr. Convenzione art. 1), sia sotto il profilo tecnico che funzionale e gestionale al fine di garantire il funzionamento ordinario.

I processi di lavoro della Conduzione Tecnica hanno per oggetto l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici, apparecchiature, strumenti tecnici e infrastrutture logistiche in esercizio nell'ambito del SITEC ed impiegate per: l'informatizzazione delle unità organizzative che costituiscono la struttura del Comune di Palermo; la diffusione di informazioni destinate alla cittadinanza; l'interconnessione tra le strutture comunali e le strutture sociali, la Provincia e tutti gli altri Enti Pubblici statali e regionali interessati allo scambio di dati.

I processi di lavoro della Conduzione Tecnica soddisfano, attraverso la definizione di specifiche di servizio adeguate, i requisiti individuati dal Comune di Palermo per l'esecuzione e il controllo delle procedure e dei processi in grado di garantire il funzionamento del Sistema Informatico e Telematico.

In particolare tali processi devono assicurare all'Amministrazione comunale:

- La continuità dei servizi;
- la disponibilità dei sistemi centralizzati e distribuiti;
- il corretto funzionamento delle Postazioni di Lavoro Informatizzate (di seguito anche PLI o postazioni di lavoro, cfr. Convenzione art. 1), dei devices e della rete di comunicazione;
- la manutenzione delle piattaforme e, più in generale, delle componenti software di base, di ambiente e applicativo e i servizi di supporto all'Utente;
- servizi di sicurezza ICT per garantire la disponibilità, integrità, riservatezza e autenticità dei dati;
- il controllo degli accessi;
- la gestione e l'assistenza agli utenti;
- la costante aderenza alle normative vigenti in materia di IT/ICT nelle Pubbliche Amministrazioni.

Per garantire il rispetto di tali condizioni, l'efficacia dei servizi resi e la loro misurabilità in termini di efficienza, tutta l'attività di Conduzione Tecnica è stata organizzata per processi che sono monitorati e certificati secondo lo standard di qualità ISO 9001.

La misura dei processi di lavoro viene determinata nel presente documento con riferimento a ciascuno dei servizi previsti nell'ambito della Conduzione Tecnica, coerentemente agli indicatori previsti nell'ambito degli standard di qualità che SISPI deve mantenere nell'ambito di tutte le Certificazioni nel tempo acquisite e di seguito elencate:

- **ISO/IEC 27001:2013**, relativa a "Progettazione, sviluppo, produzione e manutenzione di applicazioni software e di integrazione sistemi in ambito ICT. Progettazione, realizzazione ed erogazione di: servizi di conduzione operativa di sistemi di elaborazione dati e reti di telecomunicazione; servizi di conduzione funzionale di applicazioni informatiche. Attività svolte in modalità IaaS (Infrastructure as a Service) SaaS (Software as a Service) e PaaS (Platform as a Service) con l'utilizzo delle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC

27018:2019 e mediante l'applicazione dei requisiti e linea guida ISO/IEC 27701:2019 (Privacy Information Management System)”;

- **EN 50600-2**, relativa a “Availability Class 3Per il / For the Data Center c/o: Viale Ammiraglio Denti di Piraino, 7 - 90100 Palermo (PA) – Italia”;
- **ISO/IEC 20000-1:2018**, relativa a “The IT Service Management System of SISPI - SISTEMA PALERMO INNOVAZIONE S.p.a supporting the following IT services provided for the Palermo Municipality: infrastructure and desktop management; operation of data processing systems and telecommunication networks; functional management of IT applications; operation and maintenance of software application and IT system integration”;
- **ISO/IEC 22301:2019**, relativa a: “Realizzazione ed erogazione di: servizi di conduzione operativa di sistemi di elaborazione dati e reti di telecomunicazione; servizi di conduzione funzionale di applicazioni”;
- **ISO 50001:2018**, relativa a “Sistemi di gestione dell’energia per:- Progettazione, sviluppo, produzione e manutenzione di applicazioni software e di integrazione sistemi in ambito ICT; - Progettazione, realizzazione ed erogazione di: servizi di conduzione operativa di sistemi di elaborazione dati e reti di telecomunicazione; servizi di conduzione funzionale di applicazioni (Area Tecnica: Edifici complessi)”;
- **ISO14064-1:2018**, relativa a “2021 Greenhouse Gas (GHG) emissions inventory which includes direct GHG emissions, indirect energy GHG emissions, and other significant GHG indirect emissions. Site of: Viale Ammiraglio Denti di Piraino, 7, PA, 90100, PALERMO, Italy - Reporting Period: 01/01/2021 to 31/12/2021”
- **ISO 14001:2015** environment management system standard - relativa a Progettazione, sviluppo, produzione e manutenzione di applicazioni software e di integrazione sistemi in ambito ICT. Progettazione, realizzazione ed erogazione di: servizi di conduzione operativa di sistemi di elaborazione dati e reti di telecomunicazione; servizi di conduzione funzionale di applicazioni.

SISPI si è, inoltre, dotata di un cd. “workflow management”, strumento che supporta le attività di registrazione e classificazione delle richieste di intervento dell’utente consentendo una maggiore efficacia ed efficienza di risposta oltreché la piena tracciabilità delle attività di assistenza all’utente, al quale l’Amministrazione ha accesso dai propri uffici, in tempo reale e senza esigenze di preavviso, al fine di effettuare verifiche del rispetto agli SLA o ad altre esigenze. Eventuali interruzioni e/o malfunzionamenti dell’accesso a tale sistema dovranno essere comunicate tempestivamente e, nei casi previsti, preventivamente concordati con l’Amministrazione.

Le attività oggetto della presente convenzione sono sempre preventivamente e formalmente concordate con l’Amministrazione che, di concerto con la partecipata e con opportuno iter amministrativo, può modificarle, integrarle, autorizzarle e/o riprogrammarle o espuntarle in virtù della Governance complessiva in capo all’Amministrazione ed esercitata per mezzo dell’ufficio preposto alla conduzione della suddetta convenzione.

Elenco servizi

Servizi remunerati a Canone		
A	<u>Conduzione Operativa</u>	
	Sistema di Cloud Computing	A1
	Data Center e dei server centralizzati	A2
	Sistemi periferici e di livello urbano	A3
	LAN, Desktop e Devices distribuiti	A4
	Network & TLC Management	A5
B	<u>Conduzione Funzionale</u>	
	Manutenzione Adeguativa Correttiva Migliorativa (MAC) e piccola manutenzione evolutiva di Piattaforme e soluzioni applicative	B1
	Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	B2
	Supporto operazioni utente e Servizi post- elaborazione	B3
C	<u>Fonia digitale Voice over ip</u>	C1
D	<u>Back-up, Disaster Recovery e Continuità Operativa</u>	
	Servizi di Back-up	D1
	Servizi di Disaster Recovery	D2
	Servizi di Business Continuity	D3
E	<u>Gestione Sicurezza ICT</u>	
	Vulnerability assessment	E1
	Dynamic Application Security testing	E2
	Servizio di monitoraggio	E3
	Attività di remediation	E4
	SOC	E5

	<u>Gestione Utenti</u>	
F	Gestione credenziali di accesso	F1
	Gestione integrata dell'identità	F2
	Servizi di autonomia e cooperazione	F3
	Servizi di Smart Working	F4
	<u>Contact Center e Customer Support</u>	
G	Call Center e Help desk di 1° e 2° livello	G1
	Asset Management	G3
	Gestione metriche e SLA dei servizi	G4
	Gestione richieste materiali di consumo	G5
	<u>Monitoraggio dei livelli di servizio</u>	
H	Monitoraggio dei Livelli di servizio	H1
Servizi remunerati a Consumo		
L	Gestione sanzioni al Codice della Strada	L1
	Gestione emissione atti di accertamento tributario	L2

PAGINA INTENZIONALMENTE VUOTA

A. Condizione Operativa

A.1 SISTEMA DI CLOUD COMPUTING

a.1.1 Specifiche del servizio

Per Sistema di Cloud computing si intende l'insieme delle componenti HW e SW di tipo computazionale, storage, e network, integrate presso il Data Center comunale ospitato in Sispi, funzionali alla gestione di servizi cloud di tipo IaaS, PaaS e SaaS.

a.1.1.1 Obiettivi del servizio

Consentire l'attivazione e la fruizione in modalità SaaS (Software as a Service) di servizi tecnologicamente conformi al paradigma del cloud computing direttamente realizzati dalla Sispi o reperiti sul mercato anche attraverso procedure di riuso.

Relativamente al suddetto contesto di riferimento, la Sispi garantirà i servizi di gestione necessari per assicurare la disponibilità ed il corretto funzionamento del sistema di cloud computing presente all'interno del proprio data center per l'erogazione di servizi SaaS attraverso attività riguardanti:

- attivazione e controllo delle configurazioni hardware e software;
- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature;
- gestione dei servizi per la protezione da virus e amministrazione delle politiche di sicurezza;
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti delle apparecchiature, attivazione dei tecnici preposti alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- registrazione nel sistema di gestione di: problemi, malfunzionamenti delle apparecchiature, relativa diagnosi, conseguenti interventi di ripristino e stato degli interventi;
- attivazione di procedure di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni.

Sispi garantisce che la gestione dei servizi SaaS sia effettuata attraverso processi di lavoro certificati ai sensi delle ISO 27017:2015 e ISO 27018:2018.

a.1.1.2 Descrizione del servizio

La SISPI ha la responsabilità completa del coordinamento delle attività, dell'organizzazione e della sicurezza fisica dell'Infrastruttura Cloud ospitata nel Data Center aziendale. Le informazioni inerenti la gestione del servizio saranno rese disponibili senza limitazione alcuna all'Amministrazione. Ogni variazione dovrà essere preventivamente e tempestivamente comunicata alla stessa tramite comunicazione tracciabile.

I Servizi attuati per l'infrastruttura Cloud sono di seguito descritti:

1. Business Services
2. Operation Services

3. Technical Services
4. Output Service
5. Gestione Operativa
6. Servizi Ausiliari

a.1.1.2.1.1 Information Security

Il servizio fornisce le direttive, le politiche, la formazione e il supporto per proteggere le risorse globali della SISPI e del Comune di Palermo secondo le modalità più ampiamente e dettagliatamente previste nell'ambito del servizio "Gestione Sicurezza ICT" descritto ai successivi punti E1, E2, E3, E4, E5.

I servizi di Information Security riguardano ambiti di intervento atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento a:

- ambiente fisico;
- disponibilità dei dati;
- integrità dei dati;
- accessi non autorizzati al sistema;
- upgrading & patching management;
- Protezione da malware.

a.1.1.2.1.2 Servizi di Housing

I servizi di housing hanno lo scopo di assicurare condizioni ottimali di sicurezza fisica ed ambientale per la custodia ed il funzionamento dell'infrastruttura cloud ospitata nel Data center aziendale. A tal fine, sono compresi nella fornitura, a titolo indicativo e non esaustivo, i seguenti sistemi e servizi di supporto:

- Guardiania 24 ore
- Sistemi anti-intrusione
- Controllo accessi
- Sistemi antincendio (rilevazione automatica e spegnimento)
- Sistemi e Gruppi di continuità elettrica
- Impianto di condizionamento autonomo

Le attività di manutenzione programmata straordinaria di tali sistemi presuppongono la possibilità per SISPI di sospendere l'erogazione dei servizi stessi, per il tempo strettamente necessario alle predette attività.

Questi interventi vengono pianificati di norma nei giorni festivi e/o in orari non compresi nelle finestre di erogazione dei servizi, in ogni caso, sono comunicati e concordati con il Comune di Palermo con il necessario preavviso.

a.1.1.2.2 Operation Services

a.1.1.2.2.1 Online Operations

Il servizio fornisce e controlla la disponibilità e le prestazioni dei sistemi online; assicura che gli utenti accedano alle loro applicazioni in cloud; isola e risolve i problemi online relativi, seguendo procedure di notifica ed escalation di seguito indicate nel "Problem Management" del Compendio.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- eseguire l'attivazione e la disattivazione del servizio online, nelle sue componenti di sistema e di Rete;
- controllare le prestazioni del sistema;
- riconoscere i problemi e seguire procedure di escalation formalizzate;
- garantire la business continuity dei sistemi;
- eseguire funzioni per la gestione ed il controllo delle risorse dei sistemi online.

a.1.1.2.2.2 Batch Execution

Il servizio eroga il complesso di attività associate alla modifica e al controllo del processo elaborativo batch di produzione.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- effettuare il passaggio in produzione delle elaborazioni batch;
- controllare l'esecuzione delle elaborazioni batch;
- soddisfare le richieste di archive/restore di archivi di produzione come richiesto dalle aree applicative;
- attivare batch nel rispetto dei tempi e delle priorità concordate

a.1.1.2.2.3 Batch Scheduling

Il servizio fornisce supporto alle aree applicative per la gestione delle problematiche inerenti le elaborazioni batch di produzione provvede a definire e/o aggiornare i parametri di schedulazione per l'esecuzione;

a.1.1.2.2.4 Tape Management

Il servizio gestisce le librerie robotizzate ed i supporti su nastro, garantendo la disponibilità, la movimentazione e la conservazione dei supporti magnetici. Il servizio si suddivide nella gestione della nastroteca interna, i cui volumi sono definiti nel Tape Management System e nella gestione dei nastri da e per Enti esterni.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio riguardante la gestione della nastroteca interna:

- Gestire i problemi relativi ad errori su nastro, in accordo con la procedura di gestione delle anomalie;
- Definire le politiche di gestione delle librerie robotizzate.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio riguardante la gestione dei nastri da e per il Comune di Palermo:

- Gestire i problemi relativi ad errori su nastro, in accordo con la procedura di gestione delle anomalie;
- Registrare i supporti in entrata e in uscita dal Data Center al fine di garantire la rintracciabilità;

a.1.1.2.2.5 DASD Management

Il servizio gestisce le unità ad accesso diretto (DASD) impiegate nelle normali operazioni di produzione.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- Controllare e ottimizzare l'utilizzo dei dischi;
- Gestire le prestazioni dei dischi;
- Pianificare e coordinare le installazioni di dischi e controller.

a.1.1.2.2.6 Change Management

Il servizio - come più puntualmente descritto nella sezione "Compendio" del presente allegato - provvede, anche su indicazione dell'Amministrazione e comunque con essa di concerto, alla pianificazione, al coordinamento e alla implementazione ed alla gestione dei cambiamenti all'infrastruttura cloud conseguenti alla definizione e pianificazione di nuovi servizi o alla evoluzione di servizi esistenti indicati dall'Amministrazione.

Il servizio di change management rientra tra i processi sottoposti a certificazione ISO 20000-1

a.1.1.2.2.7 Asset management

Il servizio - come più puntualmente descritto nella sezione "Compendio" del presente allegato - assicura una corretta gestione dei beni mobili, con aggiornamento continuo dell'Inventario documento contenuto ed aggiornato annualmente nel POA (cfr. Convenzione art. 1).

Il servizio di Asset management rientra tra i processi sottoposti a certificazione ISO 20000-1

a.1.1.2.2.8 Performance management

Il servizio - come più puntualmente descritto nella sezione "Compendio" del presente allegato - assicura il monitoraggio continuo delle prestazioni di sistema al fine di generare i dati statistici necessari alla verifica dei livelli di servizio. Inoltre il servizio consente di intervenire tempestivamente nei casi di calo delle performance e, ove possibile, prevenirne il verificarsi.

Il servizio di Performance management rientra tra i processi sottoposti a certificazione ISO 20000-1

a.1.1.2.2.9 Problem Management

Il servizio - come più puntualmente descritto nella sezione "Compendio" del presente allegato - definisce il processo di gestione dei problemi di erogazione dei servizi installati nell'infrastruttura Cloud. L'ambito del Problem Management riguarda sia i sistemi applicativi di Produzione che di Sviluppo nonché tutti i problemi che riguardano direttamente l'erogazione dei servizi.

Funzioni incluse nell'erogazione di questo servizio:

- Garantire la continuità di servizio;
- Minimizzare le anomalie del servizio;
- Stabilire e mantenere i processi e le procedure che tracciano, notificano e scalano i livelli di

- intervento dei problemi, al fine di garantire il rispetto dei livelli minimi di servizio;
- Assicurare l'effettiva comunicazione e risoluzione dei problemi integrata con il supporto di Contact Center;
 - Ricercare continuamente il miglioramento della qualità in tutti gli aspetti del Problem Management;
 - Mantenere e sviluppare i tool software di supporto al Problem Management.

a.1.1.2.2.10 Capacity Planning

Il servizio - come più puntualmente descritto nella sezione "Compendio" del presente allegato - si fa carico dei processi di definizione e pianificazione della disponibilità e dell'utilizzo delle risorse tecnologiche al fine di garantire che l'erogazione dei servizi avvenga nel rispetto dei vincoli contrattuali.

Funzioni incluse nell'erogazione di questo servizio:

- l'analisi del corrente livello di utilizzazione delle risorse, e dei relativi trend;
- l'analisi delle previsioni di crescita;
- la stima degli impatti sulle risorse conseguenti all'adozione di nuove soluzioni applicative, modelli di integrazione e innovazioni tecnologiche;
- l'amministrazione (allocazione) delle risorse tecnologiche.

Il servizio di Asset management rientra tra i processi sottoposti a certificazione ISO 20000-1

a.1.1.2.3 Technical Services

a.1.1.2.3.1 Operating Systems

Il servizio fornisce, installa e mantiene le piattaforme dei sistemi operativi. Risolve i problemi inerenti i sistemi operativi ed interviene con azioni correttive, adeguate, migliorative, preventive. Svolge le attività necessarie per assicurare la compatibilità dei sistemi operativi con i software applicativi.

Le attività che influenzano il servizio e sono catalogabili nell'ambito di quelle di "change management", sono concordate con il Comune di Palermo. Le attività vengono preferibilmente pianificate in orari notturni, prefestivi o festivi, in modo da non creare disservizi, o -in ogni caso- garantendo la continuità di servizio.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- analizzare il contesto insieme agli esperti di dominio indicati dall'Amministrazione e predisporre un piano di progetto che sarà oggetto di valutazione da parte della stessa.
- sviluppare e implementare le procedure di partenza, chiusura e recovery;
- sviluppare e implementare le procedure di controllo delle prestazioni dei sistemi operativi di base e del software applicativo;
- sviluppare e implementare le procedure di automazione operativa;
- effettuare le modifiche ai sistemi operativi secondo il processo di Change Management;
- applicare le modifiche sugli ambienti di test per facilitare le verifiche di cui sopra;
- installare i prodotti ed effettuare attività di test dei sistemi operativi e prodotti associati;

- mantenere i rapporti con i centri di assistenza dei fornitori del software per l'analisi e soluzione dei problemi;
- provvedere alla manutenzione delle componenti dell'Infrastruttura Cloud.

a.1.1.2.3.2 Interactive System Software

Il servizio fornisce, installa e mantiene i prodotti software di sistema che presidiano l'interattività e la connessione remota ai sistemi di elaborazione centralizzati. Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- Installare, personalizzare, testare e supportare i sottosistemi online (i.e. DB, Transaction system, ecc.);
- Effettuare le modifiche all'ambiente online e del software applicativo relativo;
- Installare, personalizzare, testare e supportare i sottosistemi online standard per il monitoraggio e controllo del servizio interattivo.

a.1.1.2.3.3 Communication

Il servizio fornisce, installa, implementa e gestisce i prodotti di Rete in ambito sistemi di elaborazione centralizzata. Gestisce inoltre i dispositivi periferici della rete telematica del Comune di Palermo. Le unità connesse al sistema centrale sono definite "primarie".

Funzioni incluse nella fornitura del servizio sono:

- Installazione e manutenzione dei prodotti SW di Rete;
- Gestione dei problemi di Rete seguendo le indicazioni contenute nella procedura di Problem Management;
- Definizione delle risorse di Communication presso il Comune di Palermo.

a.1.1.2.4 Output Services.

a.1.1.2.4.1 Report management

Il servizio di gestione delle stampe comprende le attività di:

- predisposizione della modulistica elettronica;
- salvataggio delle stampe prodotte per eventuali ristampe;
- gestione degli elaborati visualizzabili e stampabili remotamente a cura dell'utente.

a.1.1.2.4.2 Output Operations

Il servizio di gestione delle operazioni di output comprende le attività di:

- stampa degli elaborati e controllo della corretta esecuzione delle stesse;
- generazione di supporti non cartacei (nastro magnetico, CD-ROM, DVD, flussi telematici per operazioni di trasferimento...) e controllo della corretta esecuzione ivi compreso il controllo virus;
- trattamento post-generazione degli elaborati non cartacei.

a.1.1.2.5 Gestione Operativa

E' l'attività di pianificazione e conduzione del Data Center e del SITEC, comprensiva delle seguenti attività:

- gestione procedure (software applicativo e sistemistico);
- gestione del Data Center.

a.1.1.2.5.1 Gestione Procedure

Nell'ambito di questa voce rientrano tutte le attività evolute di gestione del Data Center, quali:

- accettazione del software applicativo;
- trasporto di simbolici, eseguibili, ecc.;
- aggiornamento dei dizionari di gestione;
- documentazione delle procedure;
- schedulazione delle procedure;
- compilazione delle tabelle di parametrizzazione;
- definizione archivi e database;
- accettazione del software di ambiente e di sistema:
- gestione e controllo:
- attività di "storage management" su dischi, librerie, ecc.;
- pianificazione della schedulazione "workload management";
- lancio ed esecuzione delle statistiche e dei reports ciclici;
- supporto al settore operativo;
- gestione del backup e del recovery.

a.1.1.2.5.2 Gestione del Data Center comunale e del Sistema Informativo Comunale

Nell'ambito di tale voce rientrano tutte le attività quotidiane di gestione operativa del sistema, quali, riportate a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo:

- controllo a console delle attività dei sistemi, invio dei comandi per la gestione delle operazioni, delle periferiche (stampanti), ecc.;
- "problem/determination" semplice di primo livello, rilevazione dei guasti hw/sw con eventuale constatazione del supporto sistemistico, dei programmatori applicativi o dei tecnici hardware;
- controllo del collegamento TP e funzioni di "Contact Center" nei confronti degli utenti finali;
- etc.

a.1.1.2.6 Servizi Ausiliari

I servizi comprendono attività di pianificazione e conduzione dei servizi di cui ai punti seguenti:

- ❖ trattamento input e output nello svolgimento delle seguenti attività:
 - rapporto con gli utenti per l'input e l'output dei documenti;
 - trasporto;
 - gestione del magazzino;
 - fotocopiatura documenti;
- ❖ trattamento dei dati;
- ❖ post-elaborazione:
 - o trattamento dell'output cartaceo del Sistema Centrale con taglio e smistamento;

➤ produzione ed etichettatura di nastri e altri supporti.

a.2 Livelli di servizio

Per consentire il monitoraggio del servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report, su base mensile, contenenti informazioni relative all'indicatore di seguito definito:

- **Disponibilità del collegamento al servizio SAAS**

SLA A.1.1 – Disponibilità del collegamento al servizio SAAS	
Definizione	Disponibilità per l'utente
Reperimento dati	Registrazione automatica dell'uptime del monitor e registrazione automatica dell'inizio e della fine di ciascuna interruzione
Calcolo	Up-time espresso in percentuale dell'orario standard H24 7/7
Valore Obiettivo	Uptime medio mensile non inferiore a 99,5%
Report	Mensile
Granularità	Per ambiente applicativo
Fonte informativa	Report SISPI / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

A.2 DATA CENTER e dei Server Centralizzati

a.2.1 Specifiche del servizio

Per server centralizzati si intende l'insieme degli elaboratori elettronici che svolgono funzioni di sistema centrale rispetto agli utenti periferici, ubicati nei locali del Data Center.

a.2.1.1 Obiettivi del servizio

Consentire la corretta operatività dei server centralizzati attraverso le operazioni di:

- attivazione e controllo delle configurazioni hardware e software;
- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature;
- gestione dei servizi per la protezione da virus e amministrazione delle politiche di sicurezza
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti delle apparecchiature, attivazione dei tecnici preposti alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- registrazione nel sistema di gestione di: problemi, malfunzionamenti delle apparecchiature, relativa diagnosi, conseguenti interventi di ripristino e stato degli interventi;
- attivazione di procedure di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni.

a.2.1.2 Descrizione del Servizio

Di seguito vengono descritti i servizi che la SISPI deve erogare con riferimento all'esercizio dei server centralizzati.

Preliminarmente occorre specificare che tali server sono virtuali, ovvero partendo da server fisici, tramite un software di virtualizzazione, Vmware nel caso specifico, è possibile astrarre le componenti hardware (CPU, RAM, storage) al fine di renderli disponibili ad un'entità logica che emula dei server con sistema operativo Windows e Linux.

Nell'ambito dell'esercizio dei Server centralizzati, sono compresi i seguenti servizi:

1. Business Services
2. Operation Services
3. Technical Services
4. Input Services
5. Output Services

Oltre alle funzioni previste nel contesto di ognuno dei servizi elencati potranno essere considerate altre attività necessarie alla buona erogazione del servizio in oggetto.

a.2.1.2.1 Business Services

a.2.1.2.1.1 Information Security Services

Il servizio fornisce le direttive, le politiche, la formazione e il supporto per proteggere le risorse globali della SISPI e del Comune di Palermo secondo le modalità più ampiamente e dettagliatamente previste nell'ambito del servizio "Gestione Sicurezza ICT" descritto ai successivi punti E1, E2, E3, E4, E5.

- I servizi di Information Security riguardano ambiti di intervento atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento a: ambiente fisico;
- disponibilità dei dati;
- integrità dei dati;
- accessi non autorizzati al sistema;
- upgrading & patching management;
- Protezione da virus, malware, etc

1. Ambiente Fisico

Per l'Ambiente fisico si rimanda a quanto descritto per i Servizi di Housing nell'ambito del punto a.1.1.2.1.3 "Business Service", nel contesto dell'infrastruttura di Cloud Computing.

2 Disponibilità dei dati

Nell'ambito dei processi di Business Continuity, SISPI garantisce la disponibilità di accesso a dati e risorse -per i soggetti autorizzati- per il tempo necessario ed in modo ininterrotto, adottando ogni possibile soluzione necessaria per limitare gli effetti di possibili indisponibilità di servizio o perdita di dati.

3 Integrità dei dati

I sistemi che assicurano l'integrità dei dati comprendono la gestione preventiva di:

- backup su nastro dei dati applicativi secondo metodi e frequenze predefinite (backup incrementale, backup full);
- backup su nastro dei dati riguardanti il sistema operativo e i prodotti software in uso secondo metodi e frequenze predefinite;
- distribuzione e dislocazione strategica delle copie di backup in locazioni differenti (numero e tipologia dei siti di stoccaggio) in caso di attivazione del Disaster Recovery;
- strumenti per il ripristino di archivi da nastro;
dispositivi o configurazioni per l'assicurazione preventiva della integrità dei dati, quali ad esempio architetture fault tolerant (es.: RAID dei sottosistemi disco, clustering);
- impianto di condizionamento autonomo;
- gruppo statico di continuità.

4 Accessi non autorizzati al sistema

I sistemi di sicurezza da accessi non autorizzati comprendono le seguenti gestioni:

- riconoscimento utente e assegnazione delle abilitazioni opportune;
- protezione dell'accesso ai dati da parte di utenti non autorizzati;
- catalogo degli utenti e delle autorizzazioni di ciascuno di essi.

5 Upgrading & patching management

Al fine di adottare politiche di “*security-by-design*” con lo scopo di minimizzare la superficie d’attacco al Data Center comunale e al SITEC, SISPI interviene programmando gli aggiornamenti disponibili dei diversi sistemi, in particolare quelli per i quali i fornitori hanno comunicato ufficialmente la data di End-of-Support.

Inoltre, al fine di rispettare i vincoli di una corretta gestione aziendale, SISPI attua la seguente politica Patching management:

- Riconosce a tutti i livelli, la massima priorità al patch management, sviluppando un apposito piano operativo -a disposizione dell’Amministrazione comunale- allocando le risorse necessarie per l’attuazione e il successivo mantenimento, in deroga ad eventuali limiti previsti dal POA;
- Gestisce accuratamente il patch inventory, massimizzandone l’automazione ove possibile;
- Gestisce ambienti e procedure di staging/test all’interno dei quali testare le attività e impedire malfunzionamenti o disservizi agli ambienti di produzione;
- Gestione dell’accountability specifica, identificando e assegnando puntualmente le diverse responsabilità;
- Documentando puntualmente le attività di patch management, descrivendo versione della patch, ambienti impattati, data di rilascio, vulnerabilità evidenziate e relativa copertura delle hotfix, e ogni altra informazione necessaria allo scopo;
- Ogni altra eventuale attività necessaria allo scopo.

6 Protezione da virus, malware, etc.

I sistemi di sicurezza per la protezione da virus dei server centralizzati comprendono:

- intercettazione e bonifica dei virus tramite le versioni più recenti dei prodotti e delle definizioni dei virus, che SISPI, applicando la massima diligenza possibile, individuerà nel tempo tra i prodotti di mercato.

a.2.1.2.2 Operation Services

a.2.1.2.2.1 On-line Services

Consistono nella utilizzabilità on-line del complesso elaborativo (hardware e sistemi operativi), delle applicazioni e dei servizi. I servizi on-line si articolano come segue:

- **Applicazioni client-server:** consiste nel rendere disponibile hardware, sistemi operativi, middleware e motori database per il supporto di applicazioni client-server non basate su architetture e/o tecnologie Web;
- **Applicazioni WEB e portali:** consiste nel rendere disponibile hardware, sistemi operativi, middleware per ospitare e rendere disponibili in ambiente INTRANET e/o INTERNET applicazioni WEB, con o senza utilizzo di database, la cui esecuzione sul client è governata da un browser internet;
- **WWW statici:** consiste nel rendere disponibile hardware, sistemi operativi, middleware per ospitare e rendere disponibili in ambiente INTRANET e/o INTERNET pagine WEB statiche senza l'utilizzo di database;
- **Posta elettronica:** consiste nel rendere disponibile hardware, sistemi operativi, middleware per l'erogazione del servizio di scambio di messaggi Intranet e Internet via mail-gateway;
- **Servizio di Master Domain:** consiste nel servizio di gestione centralizzata delle definizioni di gruppi e utenti che accedono a Postazioni di Lavoro connesse in rete.

a.2.1.2.2.2 Batch execution

Il servizio di esecuzione programmi in tempo differito consiste nella disponibilità dell'ambiente elaborativo per l'attivazione di processi di tipo proceduralizzato o non presidiato, a richiesta o a scadenza, entro i termini concordati, e controllo del corretto svolgimento dell'esecuzione dei processi stessi.

a.2.1.2.2.3 Batch scheduling

Il servizio di proceduralizzazione dei programmi riguarda le attività di ricezione delle richieste di attivazione dei processi a scadenza o a richiesta, il loro controllo (compatibilità con altri processi, definizione delle priorità di esecuzione...) e la predisposizione del piano di esecuzione dei processi.

a.2.1.2.2.4 Tape Management

Il servizio consiste nella gestione degli archivi su nastro magnetico e comprende le operazioni di reperimento cartucce e loro alloggiamento/rimozione dai dispositivi di lettura/scrittura.

a.2.1.2.2.5 Modifiche alla configurazione

Il servizio consiste nell'esecuzione di tutte le attività di modifica alla configurazione del software di base e di ambiente o dell'hardware correntemente in esercizio.

a.2.1.2.2.6 Problem Resolution

Il servizio consiste nelle attività correlate alla gestione dei problemi sia software che hardware.

a.2.1.2.3 Technical Services

a.2.1.2.4 DASD Management Services

Il servizio di gestione dei dischi e attribuzione dello spazio disco comprende:

- gestione dello spazio disco assegnato ad una applicazione o servizio;
- definizione e controllo delle modalità di posizionamento dei dati a seconda del loro utilizzo.

a.2.1.2.3.2 Operating System & Products Services and Administration

Il servizio di gestione tecnica delle componenti software di sistema e di ambiente comprende:

- installazione di nuove release dei prodotti
- installazione di correzioni a problemi manifestatisi o preventive (su segnalazione della SISPI);
- installazione di nuovi prodotti per intervenute esigenze operative;
- configurazione e personalizzazione dei prodotti per adeguarli alle specifiche esigenze.

a.2.1.2.3.3 Performance and Tuning

Il servizio di monitoraggio delle performances e tuning dei sistemi riguarda le attività atte a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni del sistema operativo e dei singoli sottosistemi e comprende:

- monitoraggio delle prestazioni e attività di controllo e analisi;
- realizzazione di interventi per l'ottimizzazione del consumo di risorse e/o per l'ottimizzazione delle prestazioni.

a.2.1.2.5 Input Services

Il servizio di gestione dei supporti di input consiste nella predisposizione delle procedure per:

- acquisizione di dati da supporto cartaceo
- acquisizione di dati da supporto magnetico e telematico (e-mail)
- controllo formale delle strutture dati in ingresso
- controllo dell'assenza di virus.

a.2.1.2.6 Output Services

Per gli Output Services si rimanda a quanto descritto per i medesimi Servizi al punto a.1.1.2.4 nel contesto del servizio di Cloud Computing.

a.2.2 Livelli di servizio

Per consentire il monitoraggio del servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report, su base mensile, contenenti informazioni relative all'indicatore di seguito definito:

- Up – Time apparecchiature centralizzate tipo server

SLA A.2.1 – Up – Time apparecchiature centralizzate tipo server	
Definizione	Disponibilità per l'utente dei sistemi elaborativi residenti sui server centralizzati
Reperimento dati	Registrazione automatica dell'uptime dei server centralizzati e registrazione automatica dell'inizio e della fine di ciascuna interruzione
Calcolo	Up-time espresso in percentuale dell'orario standard (24 ore dal lunedì alla domenica)
Valore Obiettivo	Uptime medio mensile non inferiore a 99,2 %
Report	Mensile
Granularità	Per server centralizzato
Fonte informativa	Report SISPI / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

A.3 SISTEMI PERIFERICI E DI LIVELLO URBANO

a.2.1 Specifiche del servizio

Per Sistemi periferici e di livello Urbano si intende l'insieme di componenti HW e SW integrate, installate presso siti esterni al Data Center aziendali e finalizzate a garantire la gestione di servizi complessi quali, a mero titolo di esempio, la gestione dei varchi ZTL, Servizi di videosorveglianza, servizi di monitoraggio tramite sensori.

Varchi ZTL

Il Sistema automatico di controllo degli accessi consente la regolamentazione del traffico in corrispondenza dei punti di accesso alla ZTL, garantendo il libero accesso agli utenti in possesso di regolare autorizzazione (mediante l'acquisizione in tempo reale dell'immagine della targa, con apposito software OCR) generando una segnalazione automatizzata composta da dati ed immagini relative a tutte le violazioni operate dagli utenti non in possesso delle necessarie autorizzazioni.

Il Sistema dei varchi ZTL del Comune di Palermo consiste in un sistema di controllo di 31 varchi di accesso alla Zona a Traffico Limitato (ZTL), conformi alle disposizioni del D.P.R n° 250 del 22/06/1999; omologazione dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti UNI 10772:2016.

Ciascuno varco è composto dai dispositivi Hw nel seguito riportati:

- Telecamera a lettura targhe
- Telecamera di contesto
- Alimentatore
- Router telefonico con scheda Sim
- Pannello a messaggi variabili

L'infrastruttura di trasporto dei dati è costituita da una connessione Gsm per ciascun varco (scheda Sim installata all'interno del Router telefonico);

La connessione dati è convergente verso la Centrale di Controllo (presso Sispi) dove la stazione ricevente aggiorna il DBMS dedicato.

In caso di interruzione del collegamento tra il varco e la Centrale, i dati continueranno ad essere memorizzati in locale. Tramite una procedura di sincronizzazione, i dati vengono trasferiti automaticamente alla Centrale a collegamento ripristinato.

Centrale di controllo e postazioni di lavoro: la piattaforma software centrale è installata su server ubicato presso il Data Center della Sispi mentre le postazioni operative sono ubicate presso il Comando della Polizia Municipale. La connessione delle postazioni di lavoro alla centrale è garantita nell'ambito dei servizi di connettività previsti dalla Intranet Comunale;

È attivo un servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (affidato con contratto alla ditta fornitrice del sistema) atto a ripristinare le funzionalità del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti, a mantenere le funzionalità del software applicativo in esercizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, a migliorare le prestazioni e la qualità del software applicativo in esercizio a parità di funzioni svolte.

Videosorveglianza

Monitoraggio continuo dei dispositivi e delle piattaforme costituenti il sistema di videosorveglianza nel suo complesso, finalizzato a garantire l'ottimale funzionamento del sistema.

Nel dettaglio, il sistema di videosorveglianza è costituito:

- dalle videocamere dislocate sul territorio su indicazioni dell'Amministrazione Comunale;
- dal network che garantisce la distribuzione, conservazione e la disponibilità dei flussi video;
- dalla piattaforma software Xprotect Milestone tramite la quale è possibile gestire e configurare le videocamere nonché i flussi video da esse prodotti;
- dai server su cui sono installate la piattaforma Milestone e le altre piattaforme di analisi video;

La gestione dell'infrastruttura hardware e software del sistema di videosorveglianza è affidata a Sispi mentre il monitoraggio delle immagini è effettuato dal Comando di Polizia Municipale e, su richiesta, dalle Forze di Pubblica Sicurezza;

La conservazione dei flussi video (per un tempo massimo normato in 7 gg) è gestita da:

- n. 1 Server NVR Husky con capacità di storage pari a 540 TB (oggi utilizzati 300TB circa).
- n. 1 Server NVR è dedicato alle attività di manutenzione e di recovery sugli altri NVR (Server di Failover e ripristino);

I profili per l'accesso al sistema sono di due tipi:

- utente in sola visura
- utente autorizzato al download e trasferimento su altro supporto

I profili vengono assegnati dal Comando di Polizia Municipale e sono rilasciate utenze in sola visura alle forze di Pubblica Sicurezza.

Vengono inoltre svolti, in raccordo con l'Amministrazione Comunale (Comando Polizia Municipale), gli interventi necessari per l'installazione di nuove videocamere, la manutenzione di quelle esistenti e la messa a disposizione dei servizi evoluti in termini di Video Analisi.

Piattaforma IOT e rete LoraWan

Il Comune di Palermo dispone di un sistema IoT sviluppato per aggiungere *sensing* e *communication capabilities* agli asset comunali. oggetti di casa/industria per renderne possibile monitoraggio e gestione in remoto. Tale sistema è dotato di dispositivi che interagiscono con l'ambiente tramite sensori e attuatori: i primi rilevano le variazioni della grandezza che devono misurare, archiviare nei data center, elaborare e visualizzare tramite appositi software; i secondi sono i motori di controllo e movimento di un sistema meccanico.

I dati generati dai diversi dispositivi passano prima al gateway Internet, il dispositivo di rete (spesso un router) posto vicino ai sensori e attuatori; questo passaggio avviene per mezzo di rete wireless LoraWan, o tramite connessione fisica, o tramite connessione Bluetooth. Il gateway aggrega, digitalizza e trasforma i dati in formato comune prima di inviarli. In una parola, li pre-elabora, per non sovraccaricare il datacenter principale.

L'Amministrazione Comunale di Palermo dispone di n. 6 gateway LoraWan, installati sulla sommità di edifici posti in diverse zone della Città che, per mezzo delle antenne di cui sono dotati, propagano, a servizio dei dispositivi, il segnale radio LoraWan secondo una diffusione di tipo

concentrico, riuscendo così a illuminare, con il segnale radio, buona parte dell'area nord dell'agglomerato urbano.

I sensori, alimentati da batterie a litio, che attualmente costituiscono la rete di rilevazione IOT Lorawan del Comune di Palermo, sono raggruppabili nelle seguenti tipologie:

- Diossido di carbonio (CO₂)
- Monossido di carbonio (CO)
- Particolato (PM1 / PM2.5 /PM10)
- Ossigeno (O₂)
- Ammoniaca (NH₃)
- Livello sonoro
- Ossido nitrico (NO)
- Temperatura, umidità e pressione
- Ozono (O₃)
- Metano (CH₄) e gas combustibili
- Idrogeno solforato

Una volta caricati sul Data Center i dati arrivano al livello della *IoT platform* più caratterizzante: i software di analisi, gestione, monitoraggio, trasformazione, visualizzazione e archiviazione, generazione di scenari, utilizzo di algoritmi di *machine learning* e intelligenza artificiale per dedurre correlazioni utili agli obiettivi aziendali.

In particolare, la piattaforma IOT collega i dati raccolti sul campo alle applicazioni degli utenti finali, facilitandone la raccolta, l'archiviazione, l'elaborazione, la gestione e, soprattutto, la visualizzazione in grafici, tabelle etc. al fine di rendere possibile il monitoraggio nel tempo e nello spazio delle grandezze misurate.

a.2.1.1 Obiettivi del servizio

Consentire la corretta operatività dei sistemi attraverso le operazioni di:

- attivazione e controllo delle configurazioni hardware e software;
- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature;
- gestione dei servizi per la protezione da virus e amministrazione delle politiche di sicurezza;
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti delle apparecchiature, attivazione dei tecnici preposti alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- registrazione nel sistema di gestione di: problemi, malfunzionamenti delle apparecchiature, relativa diagnosi, conseguenti interventi di ripristino e stato degli interventi;

a.2.1.2 Descrizione del Servizio

Di seguito vengono descritti i servizi che la SISPI deve erogare con riferimento all'esercizio dei

sistemi periferici di livello urbano.

1. Business Services
2. Operation Services
3. Technical Services

Oltre alle funzioni previste nel contesto di ognuno dei servizi elencati potranno essere considerate altre attività necessarie alla buona erogazione del servizio in oggetto.

a.2.1.2.1 Business Services

a.2.1.2.1.1 Information Security Services

Il servizio fornisce le direttive, le politiche, la formazione e il supporto per proteggere le risorse globali della SISPI e del Comune di Palermo secondo le modalità più ampiamente e dettagliatamente previste nell'ambito del servizio "Gestione Sicurezza ICT" descritto ai successivi punti E1, E2, E3, E4, E5.

I servizi di Information Security riguardano ambiti di intervento atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento a:

- upgrading & patching management;
- Protezione da malware.

1. Upgrading & patching management

Al fine di adottare politiche di "security-by-design" con lo scopo di minimizzare la superficie d'attacco ai sistemi, SISPI interviene programmando gli aggiornamenti disponibili dei diversi sistemi, in particolare quelli per i quali i fornitori abbiano comunicato ufficialmente la data di End-of-Support.

Inoltre, al fine di rispettare i vincoli di una corretta gestione aziendale, SISPI attua la seguente politica Patching management:

- Riconosce a tutti i livelli, la massima priorità al patch management, sviluppando un apposito piano operativo -a disposizione dell'Amministrazione comunale- allocando le risorse necessarie per l'attuazione e il successivo mantenimento, in deroga ad eventuali limiti previsti dal POA;
- Gestisce accuratamente il patch inventory, massimizzandone l'automazione ove possibile;
- Gestisce ambienti e procedure di staging/test all'interno dei quali testare le attività e impedire malfunzionamenti o disservizi agli ambienti di produzione;
- Gestione dell'accountability specifica, identificando e assegnando puntualmente le diverse responsabilità;
- Documentando puntualmente le attività di patch management, descrivendo versione della patch, ambienti impattati, data di rilascio, vulnerabilità evidenziate e relativa copertura delle hotfix, e ogni altra informazione necessaria allo scopo;
- Ogni altra eventuale attività necessaria allo scopo.

2. Protezione da Malware

I sistemi di sicurezza per la protezione da virus comprendono intercettazione e bonifica dei virus

tramite le versioni più recenti dei prodotti e delle definizioni dei virus, che SISPI, applicando la massima diligenza possibile, individua nel tempo tra i prodotti di mercato.

a.2.1.3 Operation Services

a.2.1.3.1 On-line Services

Consistono nella utilizzabilità on-line del complesso elaborativo (hardware e sistemi operativi), delle applicazioni e dei servizi.

a.2.1.3.2 Modifiche alla configurazione

Il servizio consiste nell'esecuzione di tutte le attività di modifica alla configurazione del software di base e di ambiente o dell'hardware correntemente in esercizio.

a.2.1.3.3 Problem Resolution

Il servizio consiste nelle attività correlate alla gestione dei problemi sia software che hardware.

a.2.1.4 Technical Services

a.2.1.4.1 Operating System & Products Services and Administration

Il servizio di gestione tecnica delle componenti software di sistema e di ambiente comprende:

- installazione di nuove release dei prodotti
- installazione di correzioni a problemi manifestatisi o preventive (su segnalazione della SISPI);
- installazione di nuovi prodotti per intervenute esigenze operative;
- configurazione e personalizzazione dei prodotti per adeguarli alle specifiche esigenze.

a.2.1.4.2 Performance and Tuning

Il servizio di monitoraggio delle performances e tuning dei sistemi riguarda le attività atte a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni del sistema operativo e dei singoli sottosistemi e comprende:

- monitoraggio delle prestazioni e attività di controllo e analisi;
- realizzazione di interventi per l'ottimizzazione del consumo di risorse e/o per l'ottimizzazione delle prestazioni.

A.4 LAN, Desktop e devices distribuiti

a.4. Obiettivi del servizio

Consentire la corretta operatività del sistema periferico in esercizio (LAN, Desktop e Devices) per quanto riguarda l'uso delle apparecchiature hardware, del software di base, dei tool di produttività individuale, degli applicativi installati nelle Postazioni di Lavoro Informatizzate e sui devices , e la disponibilità dei collegamenti attraverso le operazioni di:

- attivazione e controllo delle configurazioni hardware e software e del corretto funzionamento delle apparecchiature e manutenzione hardware e software di base (preventiva, adeguativa, correttiva, evolutiva);
- analisi delle prestazioni per verificare i livelli di servizio contrattualizzati e per valutare la necessità di intraprendere eventuali azioni di ottimizzazione o di adeguamento delle apparecchiature;
- installazione di hardware e software, gestione delle modifiche e degli aggiornamenti;
- gestione dei servizi per la protezione da virus e amministrazione delle politiche di sicurezza;
- gestione centralizzata delle configurazioni e registrazione delle modifiche effettuate anche a seguito di acquisizioni e/o dismissioni di componenti hardware e software;
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti delle apparecchiature, attivazione dei tecnici preposti alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- registrazione, nel sistema di gestione dei problemi riscontrati, della relativa diagnosi e delle relative soluzioni dei malfunzionamenti e dei conseguenti interventi di ripristino e dello stato.

a.4.1.1. Descrizione del servizio

I servizi sul sistema periferico in esercizio si riferiscono alle attività necessarie per la messa a disposizione, l'installazione, la movimentazione, la manutenzione e l'assistenza atte a garantire la rispondenza di PLI e di devices decentralizzati alle esigenze dell'utente in funzione dei livelli di servizio concordati.

Per quanto riguarda, specificatamente, la gestione dei PLI, i servizi si articolano in:

- Servizi di Field support;
- Servizi di System management;
- Servizi sulle LAN e attrezzaggi.

La protezione e la regolamentazione degli accessi fisici ai locali che ospitano Client e Server decentralizzati sono attività a carico dell'utente.

a.4.1.1.1 Servizi di Field Support

I servizi di Field Support sono volti ad assistere gli utenti finali nella risoluzione di problemi tecnici, nell'installazione, nella manutenzione e nella gestione dei PLI e dei dispositivi associati presso le loro sedi fisiche. Questi servizi possono essere forniti in loco, direttamente presso il luogo in cui i dispositivi o i sistemi sono utilizzati, o in assistenza remota, per garantire un supporto immediato e personalizzato, nell'ambito dell'esercizio in corso.

Fanno parte della categoria Field Support i seguenti servizi:

- Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento (IMAC);

- Manutenzione Hardware;
- Assistenza tecnica;
- Fornitura materiale di consumo.

a.4.1.1.1.1. Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento - IMAC

Il servizio IMAC consiste nelle attività di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento effettuate su Postazioni di Lavoro Informatizzate, devices e periferiche che risultano in gestione nell'ambito del contratto per l'esercizio in corso.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- installare PLI, Server decentralizzati e periferiche in gestione secondo gli standard concordati,;
- spostare PLI e periferiche in gestione;
- adeguamento componenti HW e SW dei PLI (HD, Lettore CD, RAM);
- aggiungere PLI;
- aggiornare PLI;
- disinstallare PLI, Server decentralizzati e periferiche in gestione;
- eseguire il travaso dei dati e delle applicazioni dal vecchio al nuovo sistema;
- fornire all'utente finale un addestramento introduttivo sulle funzioni base della nuova strumentazione installata comprese eventuali norme di manutenzione preventiva. Le indicazioni fornite nella sessione di orientamento iniziale possono includere l'avviamento, l'uso della rete, la sicurezza, la protezione dai virus, le procedure di backup e di attivazione del Contact Center;
- effettuare controlli funzionali dopo le attività di IMAC verificando la correttezza degli interventi;
- aggiornare gli inventari dei sistemi e delle configurazioni seguendo le procedure di "change management".

a.4.1.1.1.1.1. Aggiungere PLI

Il servizio garantisce le attività necessarie per l'acquisizione e la messa a disposizione del Comune di Palermo di Postazioni di Lavoro Informatizzate (PLI). La dotazione standard per ciascuna Postazione di Lavoro Informatizzata si intende completa di:

- PC Client e/o notebook, monitor e periferiche necessarie all'operatività.
- dispositivi per la connessione in rete locale;
- software di base e di ambiente (Sistema Operativo, strumenti di produttività individuale).

L'aggiunta di PLI si attua su richiesta del Comune di Palermo. La SISPI si impegna, per ciascun anno contrattuale, ad erogare i volumi di servizio dichiarati nel POA.

I volumi di servizio effettivamente erogati saranno contabilizzati mediante apposita registrazione dalla quale risulti: la data della richiesta, l'ubicazione della postazione di lavoro, la data di installazione, il numero di inventario della nuova apparecchiatura; la data di chiusura dell'intervento.

a.4.1.1.1.2. Aggiornare PLI

Il servizio garantisce un costante adeguamento delle caratteristiche tecniche e prestazionali delle postazioni di lavoro in esercizio a fronte della manutenzione programmata e le attività di controllo. Il servizio si realizza mediante la sostituzione della postazione di lavoro con una tecnologicamente più adeguata e appartenente alla stessa categoria e non implica, in nessun caso, un incremento del parco macchine in esercizio. L'eventuale riutilizzo nell'ambito del SITEC dell'apparecchiatura sostituita sarà trattato in accordo con il Comune di Palermo.

Qualora l'attività di aggiornamento comporti la necessità di aggiornare altri componenti del sistema installato sulla postazione di lavoro (es. SOFTWARE di BASE), questi dovranno essere contestualmente aggiornati.

Tutte le eventuali operazioni di modifica del software dovranno essere conformi a quanto stabilito nell'ambito del cd. "change management".

Le attività di adeguamento delle piattaforme saranno concordate con il Comune di Palermo.

La SISPI si impegna, per ciascun anno contrattuale, ad erogare i volumi di servizio dichiarati nel POA.

Ai fini del miglioramento complessivo della sicurezza dell'infrastruttura comunale, non rientrano nei limiti previsti, gli aggiornamenti del software di base (ad es. Sistema Operativo) per i casi in cui siano presenti postazioni e/o altri sistemi con sistemi di base EoS (End of Support), per i quali SISPI garantisce l'aggiornamento tempestivo a soluzioni aggiornate. Nel caso di postazioni e/o altri sistemi in EoL (End of Life), SISPI garantisce l'aggiornamento di tali sistemi con soluzioni aggiornate entro la data di EoS comunicata dal produttore, facendosi carico dell'eventuale aggiornamento HW necessario a supportare i nuovi sistemi operativi, e di fornire all'Amministrazione, secondo tempi e modi coerenti alle esigenze, un piano di aggiornamento dell'intero parco macchine. L'Amministrazione si riserva la facoltà di variare le priorità in funzione di esigenze comunicate alla SISPI.

a.4.1.1.1.3.1 Adeguare componenti HW e SW su PLI

Il servizio garantisce le attività necessarie per l'installazione su PLI di componenti HW e SW aggiuntive rispetto alla configurazione esistente. In particolare l'adeguamento riguarda:

- Componenti HW: HD, RAM, Lettori CD, Schede di rete o di emulazione;
- Componenti SW: Sistemi operativi, client per la connessione e l'utilizzo di processi applicativi già in esercizio quali per esempio: client oracle, browser, driver, software di emulazione, strumenti software di produttività e collaboration, etc.

L'adeguamento delle componenti dei PLI è attuata in funzione di una programmazione realizzata annualmente da parte di SISPI e soggetta ad approvazione da parte del Comune di Palermo.

a.3.1.1.1.1 Manutenzione Hardware

Il servizio consiste nelle attività professionali finalizzate alla riparazione di guasti relativi ad apparecchiature hardware (Client, Server decentralizzati e periferiche in gestione), ossia effettuare assistenza a PLI, Server decentralizzati e periferiche in gestione, anche attraverso il ritiro e l'analisi in laboratorio.

L'obiettivo è minimizzare l'impatto dei guasti hardware sulla continuità operativa e ripristinare i

sistemi nel minor tempo possibile.

L'attività viene condotta seguendo un iter avviato dalla registrazione della richiesta di manutenzione secondo la seguente linea di azione:

- Seguire le procedure e piani dettagliati di risposta ai guasti per ciascun componente hardware critico orientate ad affrontare guasti comuni già classificati e noti.
- Identificare il componente hardware specifico che ha subito il guasto. L'attività può richiedere il test di parti sostituibili o il monitoraggio degli errori di sistema.
- Sostituire il componente hardware difettoso con uno funzionante.
- Effettuare le procedure di backup se disponibili
- nel caso di guasto delle unità di archiviazione, cercare di recuperare i dati critici mediante l'uso di software di recupero dati specializzati.
- Documentare il guasto hardware, le azioni intraprese e il tempo di ripristino utili per l'analisi post-guasto e la pianificazione futura.
- Comunicazione sull'evoluzione del guasto hardware e degli sviluppi relativi alle parti interessate.
- Compiuta la riparazione del guasto eseguire test per verificare l'efficacia della riparazione.
- Terminata la gestione del guasto, condurre un'analisi delle cause radici per capire le motivazioni del guasto così da prevenirlo in futuro e portare, ove possibile, miglioramenti dei processi o delle procedure di manutenzione preventiva.
- Mantenere una riserva di componenti hardware di ricambio per sostituire rapidamente i dispositivi in caso di guasto.
- Qualora il guasto dovesse essere al di là delle capacità interne di risoluzione, e/o di estensione, attivare i gestori di assistenza di fornitori di hardware o di risorse professionali.

a.4.1.1.1.5 Assistenza tecnica

Il servizio consiste negli interventi di assistenza per malfunzionamenti e ripristini sulle postazioni di lavoro e periferiche in gestione, per la soluzione di problemi generati dal sistema, dal software o da azioni dell'utente.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- Diagnosi e risoluzione di problemi hardware e software sui PLI;
- Risoluzione di errori del sistema operativo, blocchi e arresti anomali (crash);
- Rimozione di malware, virus e altre minacce rilevate;
- Installazione di sistemi operativi, software applicativi e driver;
- Configurazione di hardware come stampanti, scanner, tastiere e mouse, etc;
- Configurazione delle impostazioni di rete (LAN);
- Ottimizzazione delle prestazioni del computer per garantire un funzionamento più veloce ed efficiente anche mediante la richiesta di sostituzione di componenti hardware;
- Supporto tecnico on-site per problemi hardware o configurazioni complesse che richiedono presenza fisica;
- Installazione o sostituzione di periferiche;
- Assistenza tecnica per computer basati su diverse piattaforme, tra cui Windows, macOS e Linux;
- Fornitura di supporto tecnico tramite connessione remota per risolvere problemi

- interattivamente;
- Assistenza telefonica o via chat;
- Supporto per laptop, tablet, inclusi problemi hardware e software specifici a questi dispositivi:
- Servizio di reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati (se disponibili);
- rimuovere virus;
- effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito dell'intervento.
- garantire il salvataggio dei dati presenti sulle PLI;
- garantire adeguate performance delle PLI;

L'assistenza tecnica delle postazioni di lavoro è orientata a garantire il funzionamento stabile delle postazioni affidate all'utente ed è fortemente condizionata dal livello di competenza dell'utente e della complessità del problema riscontrato. In ognuna delle casistiche di assistenza sopra rappresentate, è garantito il supporto all'utente nelle attività di salvataggio e successivo ripristino dei dati segnalati dallo stesso.

a.4.1.1.1.6 Fornitura materiale di consumo

La gestione dei materiali di consumo è un aspetto critico per garantire l'efficienza e la funzionalità del SITEC. Il servizio consiste nell'approvvigionamento, nella costituzione e gestione di un magazzino centralizzato, e la gestione della fornitura e della consegna presso gli utenti periferici, di tutti i materiali necessari al funzionamento delle apparecchiature (toner, nastri, cartucce, e altro ancora) e all'utilizzo delle stesse (modulistica speciale, bollettini, ecc.). Il materiale di consumo non prevede la fornitura di carta (ad esempio A4 o carta per plotter).

Il materiale di consumo verrà fornito nel limite massimo dei volumi annualmente previsti nel POA. La fornitura è garantita attraverso una procedura di gestione dei materiali di consumo resa fruibile attraverso un portale informatizzato che consente la formulazione delle richieste (cartucce d'inchiostro, toner, tamburi di stampa e altro ancora) relativa ai singoli asset.

Per assicurare una distribuzione efficiente agli utenti finali il processo di richiesta e approvazione del materiale di consumo è affidato alle figure apicali dell'amministrazione, questo a garanzia che le risorse vengano utilizzate in modo finalizzato e responsabile.

La pianificazione degli approvvigionamenti e della relativa costituzione del magazzino è basata sul monitoraggio delle richieste dei precedenti anni di gestione in relazione al parco asset installato, e attraverso una valutazione periodica delle periferiche prevedendo l'aggiornamento con modelli più efficienti o avanzati per migliorare la produttività e il contenimento dei costi, anche per evitare situazioni in cui i materiali di consumo essenziali possano esaurirsi, condizione che in ogni caso può essere determinata da un incremento repentino, e non pianificato, di richieste riguardanti un singolo componente.

Nell'ambito della fornitura del materiale di consumo insiste la gestione dei materiali di consumo esausti che prevede, a fronte della fornitura, il ritiro in egual misura del componente esausto per il corretto riciclaggio o smaltimento delle cartucce d'inchiostro o toner usati.

a.4.1.1.2 System Management

Il servizio di System Management è un insieme di attività, processi e risorse dedicate alla gestione, monitoraggio e manutenzione di un ambiente IT aziendale.

In particolare i servizi di System Management che riguardano il monitoraggio e la gestione dell'infrastruttura dell'ambiente periferico distribuito è costituito dai seguenti servizi:

- Amministrazione e Monitoring dei sistemi distribuiti;
- Distribuzione del Software e patch management;
- Antivirus e EDR (Endpoint Detection and Response);
- Backup.

a.4.1.1.2.1 Amministrazione e Monitoring dei sistemi distribuiti

Il servizio consiste nella gestione dei sistemi distribuiti installati, e nel controllo del loro stato.

Nell'ambito dell'esercizio dei sistemi distribuiti, sono compresi i seguenti servizi:

- Servizio gestione dei server NAS (NAS Network-Attached Storage)
- Servizio di amministrazione per i Client in gestione
- Criteri di aggiornamento del parco hardware e delle configurazioni
- Criteri di inserimento nel parco hardware di nuove apparecchiature
- Presa in carico di apparecchiature acquisite dall'Amministrazione comunale

a.4.1.1.2.1.1. Servizio gestione dei server NAS

La gestione dei server NAS (Network-Attached Storage) è un processo che garantisce l'accesso affidabile e la sicurezza dei dati condivisi in rete a servizio dei client distribuiti.

Nello specifico i dispositivi di archiviazione di rete sono dedicati per archiviare, condividere e proteggere dati tra diversi utenti e dispositivi all'interno della rete SITEC.

La gestione del server NAS richiede un approccio proattivo per garantire l'affidabilità, la sicurezza e l'efficienza dei sistemi di archiviazione mediante la gestione regolare e la manutenzione, fondamentali per preservare l'integrità dei dati, e garantire la continuità del servizio, come:

- Governo degli Utenti e dei Gruppi mediante l'organizzazione degli utenti in gruppi e la conseguente assegnazione dei permessi di accesso in base alle esigenze espresse dall'amministrazione.
- Creazione di directory condivise e definire le regole di accesso per ciascuna.
- Configurazione delle opzioni di condivisione avanzate, come l'accesso da remoto tramite FTP.
- Configurazione dei piani di backup regolari per la salvaguardia dei dati contenuti nei server.
- La verifica del successo dei backup.
- La verifica periodica della procedura di ripristino per garantire che i dati possano essere recuperati, quando necessario
- Il monitoraggio delle prestazioni del server NAS, inclusi l'utilizzo della CPU, la capacità di archiviazione rimanente e la larghezza di banda di rete utilizzata.
- Il mantenimento dei firmware e del sistema operativo aggiornati per garantire la sicurezza e la stabilità.

- La pianificazione degli aggiornamenti in modo da minimizzare l'interferenza con l'accesso degli utenti.
- Il monitoraggio delle impostazioni di sicurezza e le autorizzazioni per rilevare potenziali vulnerabilità.
- Ottimizzazione delle impostazioni e le risorse per migliorare l'efficienza.
- Programmazione delle esigenze di crescita futura di archiviazione, analizzando la proiezione dell'occupazione e conseguente capacità di archiviazione (capacity planning).

a.4.1.1.2.1.2 Servizio di gestione Client

Il servizio di gestione dei client si identifica in un ambito complessivo della gestione dell'asset management, un processo strategico che coinvolge l'identificazione, l'inventario, il monitoraggio, la manutenzione e l'ottimizzazione di tutti gli asset, che consente di mantenere aggiornati gli archivi e gli inventari che descrivono il sistema periferico in esercizio.

Tali archivi, sono utilizzati dal servizio di Contact Center per la gestione delle richieste, e consentono di aumentare l'efficacia della classificazione degli interventi di assistenza e prospettando lo scenario per la corretta determinazione degli interventi da effettuare e delle modalità operative:

- Gestione parco hardware
- Gestione contratti di manutenzione e garanzia
- Configurazioni hardware e software
- Controllo licenze software
- Distribuzione del software
- Gestione delle modifiche
- Inventario delle postazioni di lavoro
- Gestione del ciclo di vita

a.4.1.1.2.1.3 Criteri di aggiornamento del parco hardware e delle configurazioni

Il parco hardware è costituito dall'insieme delle apparecchiature utilizzate nell'ambito del SITEC e delle relative configurazioni hardware e software che la SISPI ha in gestione.

L'aggiornamento dell'Inventario che rappresenta il suddetto parco avviene a fronte di qualsiasi variazione intervenuta nell'architettura periferica del SITEC e sarà riportato nel POA successivo.

In particolare, sono oggetto di inventario i seguenti elementi:

- numero delle apparecchiature
- ubicazione delle apparecchiature
- caratteristiche tecniche di ogni apparecchiatura

a.4.1.1.2.1.4 Criteri di inserimento nel parco hardware di nuove apparecchiature

L'aggiunta di nuove apparecchiature nell'ambito del parco hardware SITEC a copertura di eventuali ulteriori fabbisogni eccedenti i volumi contrattualmente fissati e perciò compresi forfettariamente nel canone mensile, avviene a seguito di attività di Manutenzione Evolutiva del SITEC secondo

quanto previsto dal contratto operativo per la conduzione o a fronte della presa in carico da parte dei servizi tecnici e gestionali di SISPI di apparecchiature acquisite autonomamente dall'Amministrazione Comunale.

a.4.1.1.2.1.5. Presa in carico di apparecchiature acquisite dall'Amministrazione comunale.

L'eventuale presa in carico delle apparecchiature, ai fini dell'inserimento nell'inventario del SITEC, avverrà come previsto all'art. 5 c.3 del testo di Convenzione e nel rispetto dei seguenti criteri:

- le caratteristiche tecniche ed architetture delle apparecchiature devono essere verificate in contraddittorio con la SISPI;
- al momento della presa in carico le apparecchiature devono essere in condizioni di normale funzionamento e non presentare difetti o malfunzionamenti;

a.4.1.1.2.1.6. Distribuzione del Software e patch management

Il servizio viene descritto nel capitolo relativo a "Gestione Sicurezza ICT".

a.3.1.2.2.3 Software selection e distribuzione di software specialistico/verticali

SISPI fornisce, previa richiesta da parte del dirigente di Servizio/Ufficio, i necessari software specialistici/verticali richiesti per l'adempimento delle funzioni previste nel ROUS per il Servizio/Ufficio, nelle quantità e secondo modalità da concordare fra le parti. Le attività di Software/Solution Selection sono di responsabilità esclusiva dell'Amministrazione.

a.4.1.1.2.1.7 Antivirus e EDR

Il servizio viene descritto nel capitolo relativo ai "Servizi di Gestione Sicurezza ICT".

a.4.1.1.3. Servizi sulle LAN e attrezzaggi

Il servizio fornisce, per i siti del SITEC in esercizio, l'attività per la gestione e la manutenzione delle LAN e dei componenti di rete. Fanno parte del servizio sulle LAN i seguenti processi:

- Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento (IMAC);
- Manutenzione Hardware;
- Assistenza tecnica;
- Gestione del fine ciclo vita.

a.4.1.1.3.1. Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento - IMAC

Il servizio IMAC consiste in attività di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento di punti di attrezzaggio elettrico e dati e di componenti di rete.

Funzioni del servizio:

- pianificazione e progettazione dei nuovi impianti di rete e cablaggio, compresi la definizione dei requisiti di connettività, la determinazione delle specifiche dei cavi e delle apparecchiature di rete, e la progettazione fisica dell'impianto in una logica di architettura modulare consentendo di aggiungere o rimuovere componenti di rete senza dover

riprogettare l'intero servizio di rete.

- in conseguenza di esigenze evolutive, installare componenti e dispositivi in volte all'adeguamento o all'estensione della rete esistente derivanti a integrazione o incremento dei dispositivi, PLI periferiche ed altri dispositivi, che siano già in esercizio nel contesto del sistema informativo SITEC;
- esecuzione dei test sul cablaggio per verificare la loro integrità e conformità agli standard di trasmissione.
- Identificare le apparecchiature di rete appropriate, come switch, router, access point wireless, cavi Ethernet, fibra ottica, in base alle esigenze specifiche dell'amministrazione e a servizio dei punti di attrezzaggio in funzione di adeguamenti e/o modifiche organizzative dei singoli Uffici;
- Monitorare l'utilizzo della rete e pianificare gli aggiornamenti di capacità quando necessario per gestire la crescita delle esigenze.
- aggiornare componenti di rete (Switch, Router), con gli ultimi firmware e aggiornamenti software per garantire la sicurezza e l'efficienza.
- affrontare prontamente gli incidenti di rete, come interruzioni o malfunzionamenti, per minimizzare il tempo di inattività e ripristinare la connettività.
- implementare misure di sicurezza per proteggere la rete dagli attacchi informatici, compresi firewall, rilevamento delle intrusioni e autenticazione utente.
- aggiornare componenti di rete (Hub, Switch, Router), secondo le configurazioni standard definite per il SITEC;
- gestire sistemi evoluti come il NAC (Network Access Control) che mira a controllare l'accesso alle reti aziendali o organizzative garantendo che solo dispositivi e utenti autorizzati possano connettersi e accedere alle risorse di rete.
- effettuare controlli funzionali dopo le attività di IMAC verificando la correttezza degli interventi;
- disinstallare/dismettere il cablaggio strutturato e le relative apparecchiature attive;
- fornire alla funzione di "change management" i dati per l'aggiornamento degli asset.

a.4.1.1.3.2. Manutenzione Hardware

Il servizio consiste nelle attività finalizzate alla riparazione di guasti relativi ad apparecchiature hardware.

L'obiettivo è minimizzare l'impatto dei guasti hardware sulla continuità operativa e ripristinare i sistemi nel minor tempo possibile.

L'attività viene condotta seguendo un iter avviato dalla registrazione della richiesta di manutenzione secondo la seguente linea di azione:

- Seguire le procedure e piani dettagliati di risposta ai guasti per ciascun componente hardware critico orientate ad affrontare guasti comuni già classificati e noti.
- Identificare il componente hardware specifico che ha subito il guasto.
- Sostituire il componente hardware difettoso con uno funzionante.
- Documentare il guasto hardware, le azioni intraprese e il tempo di ripristino utili per l'analisi post-guasto e la pianificazione futura.

- Comunicazione sull'evoluzione del guasto hardware e degli sviluppi relativi alle parti interessate.
- Compiuta la riparazione del guasto eseguire test per verificare l'efficacia della risoluzione.
- Terminata la gestione del guasto, condurre un'analisi delle cause radici per capire le motivazioni del guasto così da prevenirlo in futuro e portare, ove possibile, miglioramenti dei processi o delle procedure di manutenzione preventiva.
- Mantenere una riserva di componenti hardware di ricambio per sostituire rapidamente i dispositivi in caso di guasto.

Nel caso di guasti critici, avere piani di continuità operativa in atto per garantire che le operazioni aziendali possano continuare con il minor impatto possibile.

La gestione dei guasti hardware e la configurazione delle apparecchiature di rete richiede un'alta specializzazione e resilienza, che consente una rapida risposta.

a.4.1.1.3.3. Assistenza tecnica

Il servizio, anche con il supporto del servizio "Networking e TLC Management" (cfr. infra capitolo A.5), consiste negli interventi di assistenza per malfunzionamenti e ripristino delle funzionalità di rete a fronte di problemi generati dal sistema, dal software, da componenti hardware o da azioni dell'utente.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- fornire assistenza tecnica nei casi riguardanti il riscontro di malfunzionamenti dovuti alla configurazione o al malfunzionamento dei componenti e delle apparecchiature di rete;
- Eseguire regolarmente il backup delle configurazioni delle apparecchiature di rete in modo da poterle ripristinare in caso di guasto o di modifiche non previste.
- Verificare regolarmente se sono disponibili aggiornamenti del firmware per le apparecchiature di rete e applicarli se necessario. Questi aggiornamenti possono includere patch di sicurezza e miglioramenti delle prestazioni
- Eseguire test di prestazione delle apparecchiature di rete per verificare che funzionino a piena capacità e che siano in grado di gestire il carico di lavoro previsto.
- Verificare periodicamente i log delle apparecchiature di rete per individuare eventuali eventi anomali.

a.4.1.1.3.4 Presa in carico di attrezzaggi LAN

L'eventuale presa in carico di attrezzaggi e impianti per la connessione LAN, ai fini dell'inserimento nell'inventario del SITEC, avverrà secondo le previsioni di cui all'art.5 c.3 della Convenzione e nel rispetto dei seguenti criteri:

- le caratteristiche tecniche ed architetturelle devono essere verificate in contraddittorio con la SISPI;
- al momento della presa in carico l'impianto deve essere in condizioni di normale funzionamento e non presentare difetti o malfunzionamenti.

Qualora, per il corretto funzionamento dell'impianto, fossero necessari interventi di integrazione

dello stesso (componenti LAN attivi e passivi), questi saranno concordati tra SISPI e l'Amministrazione comunale dando luogo ad un "progetto di integrazione" da remunerare a parte secondo i criteri e le regole previste per gli interventi di Manutenzione evolutiva del SITEC di cui all'art. 4 della Convenzione.

La presa in carico degli impianti si perfeziona nel momento in cui si realizza la prima installazione di apparecchiature (server, client e periferiche) in gestione al SITEC. Non è pertanto prevista la manutenzione di impianti LAN (parte elettrica e dati) che non siano effettivamente in esercizio nell'ambito del SITEC.

a.4.2 Livelli di servizio

SLA A.4.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrale, monitor, stampanti e scanner)	
Definizione	Verifica del tempo di intervento su componenti hardware e software di tipo unità centrale, monitor, stampanti e scanner
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto Workflow aziendale
Calcolo	Valore numerico [rapporto tra il numero degli interventi presi in carico entro il termine di "2bd" (2 business day) ed il totale degli interventi presi in carico nel trimestre]
Valore Obiettivo	Il termine di 2bd deve essere rispettato almeno nel 96% degli interventi presi in carico nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

SLA A.4.2 – Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta

Definizione	Misurare la tempestività di forniture standard richieste dall'utente
Reperimento dati	Applicazione Gestione materiale di consumo
Calcolo	Rapporto tra totale giorni impiegati per la consegna del materiale e il totale delle consegne effettuate a fronte di richieste utente
Valore Obiettivo	Risultato del calcolo < 5 gg lavorativi su base trimestrale
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

A.5 Network & TLC Management

a.5.1. Specifiche del servizio

All'interno di questo ambito di servizio rientrano l'insieme delle componenti hardware, software e di infrastruttura deputate alla gestione dei servizi di connettività multiprotocollo.

a.5.2 Obiettivi del servizio

Monitoraggio delle configurazioni e tuning dei sistemi di telecomunicazioni finalizzati a garantire l'ottimale funzionamento della rete di telecomunicazioni. In particolare il servizio assume in carico il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP-IP e l'accesso al servizio Internet. Vengono svolti, in raccordo con la SISPI e i gestori di telecomunicazioni, gli interventi necessari per il ripristino e l'attivazione delle linee eventualmente offline. Il servizio comprende la gestione dei processi e delle definizioni logiche relative ai router, proxy e firewall attraverso cui si assicura la congruenza dell'infrastruttura rispetto al livello di servizio concordato con il Comune di Palermo.

a.5.2.1 Descrizione/ definizione dei servizi

Il servizio definisce l'insieme delle attività e dei processi che la SISPI eroga su impianti e reti telematiche, ivi comprese le reti locali ovvero i cablaggi delle singole sedi per quanto riguarda la loro interconnessione alla rete dei servizi del SITEC Vengono descritti separatamente i servizi di carattere generale e i servizi di interoperabilità.

In particolare i principali servizi che la SISPI deve erogare comprendono, in maniera non esaustiva:

- conduzione, manutenzione ed evoluzione della rete presso tutte le sedi comunali;
- installazione di componenti hardware e software;
- monitoraggio delle linee TD e statistiche d'uso;
- supporto ed assistenza sulla realtà distribuita delle TD;
- gestione dei sistemi deputati ad offrire servizi di interoperabilità;
- definizione e gestione delle politiche di sicurezza;
- presidio sistemistico e consulenza specialistica;
- consulenze su reti locali di edificio, reti proprietarie di trasporto, servizi di telecomunicazione.

a.5.2.1.1. Servizi per l'Interoperabilità

I Servizi di Interoperabilità si suddividono in

- Servizi base
- Servizi aggiuntivi all'interno del dominio della rete

I Servizi base consentono di scambiare informazioni e dati tra i vari Domini interni o esterni alla rete, comprendono i Servizi di interconnessione a livello applicativo tra i vari domini della rete e verso l'esterno, nonché i Servizi di gestione e supporto all'interno del Dominio della rete stessa, e sono:

- Posta elettronica

- Trasferimento file (FTP)
- Terminale virtuale (Telnet)
- Accesso a World Wide Web (WWW)
- Collegamento ad Internet
- Servizi di gestione e supporto: Indirizzamento Domain Name Server

Per quanto riguarda invece la sicurezza i servizi sono:

- Controllo antivirus sui messaggi scambiati all'interno dei singoli domini
- Controllo antivirus sui messaggi scambiati tra i vari domini
- Sicurezza degli accessi garantita attraverso apposite tecnologie e barriere (Firewall/Proxy)
- Controllo antivirus dei dati scambiati tra i domini
- Controllo intrusioni

I servizi aggiuntivi sono i seguenti:

- Collegamento e Accesso alle banche Dati Esterne
- Assistenza per i progetti di integrazione

a.5.1.1.2 Servizi di trasporto

I Servizi di trasporto comprendono tutte le attività di progettazione e gestione delle linee TD ovvero le problematiche di networking e di servizi ad esso connessi.

In particolare:

1. Progettazione e gestione della rete
 - Definizione dell'architettura della rete
 - Gestione delle evoluzioni tecnologiche
 - Definizione delle specifiche delle apparecchiature e certificazione delle stesse
 - Installazione ed attivazione dei componenti di rete
 - Progettazione e gestione delle regole di accesso alla rete
2. Prestazioni della rete e monitoraggio
 - Controllo del traffico e dello stato di funzionamento della rete, con particolare riguardo ai parametri di latenza, congestione e perdita pacchetti
 - Monitoraggio del traffico sulla rete
 - Statistiche d'uso della rete
3. Sicurezza
 - Progettazione e gestione dei sistemi hardware e software preposti al controllo degli accessi ed alla sicurezza della rete
 - Definizione delle regole di accesso ai fini della garanzia della sicurezza
 - Definizione delle regole di interconnessione tra i domini della rete

a.5.3.2.2. Livelli di servizio

Per consentire il monitoraggio del servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo

report, su base trimestrale, contenenti informazioni relativo allo indicatore di seguito definito:

- Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (switch, orologi etc.)
- monitoraggio delle linee e statistiche d'uso;
- supporto ed assistenza sulla realtà TD distribuita;
- gestione dei sistemi deputati ad offrire servizi di interoperabilità;
- definizione e gestione delle politiche di sicurezza;
- Presidio sistemistico e consulenza specialistica;
- consulenze su reti locali di edificio, reti proprietarie di trasporto, servizi di telecomunicazione.

SLA A.5.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software di tipo switch, orologio etc	
Definizione	Verifica del tempo di intervento su componenti hardware e software di tipo switch, orologio, etc
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto Workflow aziendale
Calcolo	Valore numerico [rapporto tra il numero degli interventi presi in carico entro il termine di “2bd” (2 business day) ed il totale degli interventi presi in carico nel trimestre]
Valore Obiettivo	Il termine di 2bd deve essere rispettato almeno nel 96% degli interventi presi in carico nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

B. Conduzione Funzionale

B.1 MANUTENZIONE ADEGUATIVA CORRETTIVA MIGLIORATIVA (MAC) DI PIATTAFORME E SOLUZIONI APPLICATIVE

b.1.1 Specifiche del servizio

b.1.1.1 Obiettivi del servizio

Erogazione di servizi di conduzione e manutenzione delle piattaforme e delle soluzioni applicative in esercizio attraverso le seguenti attività:

- manutenzione ordinaria;
- mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni normative secondo le modalità e nei limiti definiti nei paragrafi successivi;
- mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnologico;
- miglioramento delle prestazioni a parità di funzioni svolte;
- ripristino delle funzionalità fornite dal software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
- adeguamento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni del quadro normativo in materia di Trasformazione Digitale delle Pubbliche Amministrazioni.

Non sono considerati interventi di manutenzione correttiva, sotto il profilo economico, quelli volti a ripristinare le funzionalità fornite dal software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti verificatisi entro il periodo di validità della garanzia, in quanto rientranti nella stessa. Si specifica che, in considerazione della natura dell'Ente, le attività di adeguamento normativo rientrano sempre nell'ambito della manutenzione adeguativa, anche in deroga ad eventuali limiti eventualmente previsti nel POA.

Non sono considerati interventi di manutenzione MAC quelli miranti a migliorare gli aspetti funzionali delle applicazioni o, comunque, per supportare modifiche non tecniche nei sistemi informativi automatizzati (le migliorie agli aspetti tecnici rientrano nella manutenzione adeguativa). Queste modifiche rientrano nella manutenzione evolutiva MEV, previste all'interno dei POA.

b.1.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi

Il servizio si realizza attraverso le seguenti componenti

- Servizio di supporto tecnico alle piattaforme e soluzioni applicative;
- Servizio di supporto all'utenza;

Il Servizio di supporto tecnico alle piattaforme e soluzioni applicative comprende:

Manutenzione migliorativa

La manutenzione migliorativa è l'attività volta a preservare l'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro; tale attività consiste nella realizzazione degli interventi su software applicativo connessi ad una normale evoluzione del numero di utenti o delle dimensioni delle basi dati, nonché al miglioramento dell'usabilità dei prodotti. Tale attività, inoltre, comprende la modifica di carattere permanente, ma di portata limitata, delle funzionalità del software, come ad esempio la modifica di una transazione o di un elaborato di stampa per una diversa prospettazione dei dati.

Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa trae origine, essenzialmente, dalla costante dinamica della tecnologia, sia nell'area dell'hardware sia in quella del software di base (sistemi operativi e similari). Tali dinamiche tecnologiche impattano direttamente sul software applicativo il quale, al mutare del contesto tecnico, richiede un'opera di verifica e adeguamento che può assumere dimensioni più o meno ampie a seconda dell'innovazione tecnica introdotta.

La manutenzione adeguativa consiste quindi nello svolgimento dell'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo integrato e all'evoluzione normativa, in una situazione generale di compatibilità con l'esistente, mantenendo invariati gli iniziali requisiti di progettazione.

Si precisa che le attività di adeguamento normativo delle soluzioni applicative riguardano modifiche e/o aggiornamenti e/o evoluzioni di funzionalità presenti e gestite dalla soluzione applicativa in uso. eventuali attività necessarie all'adeguamento normativo che dovessero richiedere la realizzazione di funzionalità totalmente mancanti, ovvero funzionalità completamente nuove, saranno considerate manutenzione evolutiva.

Manutenzione correttiva

Attività volta a rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, assicurando il tempestivo ripristino dell'operatività. Gli interventi di manutenzione correttiva derivano da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente e consiste principalmente in:

- identificazione dei malfunzionamenti e analisi delle cause che li hanno
- originati;
- eliminazione dei "danni" provocati dai malfunzionamenti sulla base informativa e sugli output delle procedure;
- rimozione dei malfunzionamenti dovuti a:
 - errori di programma;
 - errato contenuto della base informativa.

Entro i volumi indicati, rientrano nell'ambito della manutenzione MAC anche piccoli interventi di manutenzione evolutiva la cui stima di impegno, espressa in *giorni.persona*, non superi le 60 unità. La SISPI si impegna, per ciascun anno contrattuale, ad erogare i volumi di servizio dichiarati, per la

piccola manutenzione evolutiva, nel POA.

Nell'ambito del servizio di supporto tecnico alle applicazioni rientra il servizio di gestione della configurazione che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema e la relativa documentazione.

Il Servizio di supporto all'utenza ha come scopo:

garantire un efficace utilizzo dei sistemi e delle applicazioni informatiche ivi compresi gli strumenti di automazione d'ufficio e viene erogato dalla struttura di supporto alle applicazioni tramite contatto telefonico e/o con interventi presso gli uffici degli utenti.

Manutenzione evolutiva

La manutenzione migliorativa o evolutiva è intesa come la realizzazione di interventi mirati a modificare e/o incrementare funzionalità esistenti per migliorare gli aspetti funzionali delle applicazioni e/o comunque per supportare modifiche e/o integrazioni nei sistemi informativi automatizzati, migliorare gli aspetti funzionali delle applicazioni o, comunque, per supportare modifiche tecniche e non tecniche nei sistemi informativi automatizzati. Entro i volumi indicati, rientrano nell'ambito della manutenzione MAC evolutiva anche piccoli interventi di manutenzione evolutiva la cui stima di impegno, espressa in *giorni.persona*, non superi le 30 unità.

La SISPI si impegna, per ciascun anno contrattuale, ad erogare i volumi di servizio dichiarati, per la piccola manutenzione evolutiva, nel POA.

b.1.2 Livelli di servizio

Per consentire il monitoraggio del servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report, su base trimestrale, contenenti informazioni relative agli indicatori di seguito definiti:

- Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione;
- Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di manutenzione adeguativa legata ad esigenze normative e/o tecnologiche.
- Nota bene: la "data prevista" è quella formalizzata con apposita comunicazione inviata all'utente, tramite il sistema di workflow aziendale, a seguito della presa in carico dell'intervento.

SLA B.1.1 – Rispetto della data concordata fra le parti per il completamento dell'intervento di manutenzione	
Definizione	Verifica del rispetto delle date di conclusione dichiarate per gli interventi di piccola manutenzione
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto Workflow aziendale
Calcolo	Valore numerico
Valore Obiettivo	La data di conclusione intervento, concordata fra le parti, deve essere

	rispettata almeno nel 98% degli interventi effettuati nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI riscontrato dall'Ufficio preposto alla Conduzione della presente convenzione / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

SLA B.1.2 – Rispetto dei termini per il completamento dell'intervento di manutenzione adeguata legata ad esigenze normative e/o tecnologiche	
Definizione	Verifica del rispetto delle date di conclusione dichiarate per gli interventi di manutenzione
Reperimento dati	Sopravvenienze normative e aggiornamenti tecnologici, comunicazioni puntuali da parte degli organi preposti (ad es. Polizia Postale, ACN, AgID, Vendor soluzione, etc.), attività di ricerca in house, altro.
Calcolo	Valore numerico
Valore Obiettivo	La data di conclusione intervento deve essere realizzata entro 30 gg. lavorativi dall'entrata in vigore dell'aggiornamento. In funzione della specificità degli interventi potrà essere concordata una data specifica per la conclusione dell'intervento.
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI riscontrato dall'Ufficio preposto alla Conduzione della presente convenzione / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

B.2 Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità

b.2.1 Specifiche del servizio

b.2.1.1 Obiettivi del servizio

Nel servizio sono comprese le attività volte a garantire l'accessibilità/fruibilità del sito istituzionale, dei servizi online e dei servizi in mobilità.

In particolare, per quanto riguarda il sito istituzionale, vengono rese disponibili le componenti hardware e software e i servizi operativi necessari all'Amministrazione Comunale per la pubblicazione e gestione, in autonomia, dei servizi web e inoltre, la società SISPI svolge tutte le funzioni necessarie all'ottimale funzionamento del servizio, e in questo senso:

- ospita i siti del committente;
- cura la registrazione dei domini mettendo a disposizione gli indirizzi IP necessari;
- attiva e gestisce i certificati SSL;
- le prestazioni generali del sistema;
- i livelli di protezione dei domini e degli ambienti;

b.2.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi

Le attività previste nell'ambito dei servizi WEB e in Mobilità possono essere suddivise in:

- Servizio di supporto e assistenza;
- Servizio di conduzione operativa.

b.2.1.2.1 Supporto ed Assistenza

I servizi di supporto ed assistenza, in forma esemplificativa e non esaustiva, comprendono:

- gestione delle funzionalità avanzate del sito istituzionale;
- manutenzione degli strumenti e delle funzionalità rilasciate agli utenti per la pubblicazione delle informazioni;
- la consulenza per l'organizzazione delle informazioni;
- il supporto di consulenza all'editing delle pagine del sito istituzionale;
- la pubblicazione dei dati cartografici;
- il supporto al trattamento delle immagini;
- il supporto per il trattamento e l'adeguamento ai sensi delle Linee Guida Sull'accessibilità degli Strumenti Informatici emanate da AgID.
- aggiornamento e documentazione online dei servizi disponibili sulla Intranet comunale;
- consulenza per la pubblicazione di servizi WEB e assistenza in fase di avviamento;
- consulenza applicativa nella stesura dei documenti in formato HTML in ambiente WORD e per la conversione di documenti dal formato DOC ad HTML;
- fornire assistenza di secondo livello all'utente comunale per assicurare il necessario supporto ai cittadini/imprese nell'utilizzo dei servizi disponibili (es. Servizi Prenotazione Appuntamenti, Cassetto Tributi, Portale della Scuola, Sportello Attività Produttive, etc.);
- fornire servizi di informazione e formazione del personale comunale in occasione di rilascio di nuovi servizi, con sistemi che utilizzano metodologie in presenza e/o a distanza, garantendo così costantemente un efficace utilizzo delle funzionalità rilasciate.

b.2.1.2.2 Servizio di Conduzione operativa, gestione sito web istituzionale e dei servizi online

I servizi di conduzione operativa sono quelli descritti negli appositi paragrafi (gestione Cloud, sistemi centralizzati, manutenzione software, etc.).

Per quanto riguarda il sito web istituzionale, il servizio si realizza rendendo disponibile da parte della Società:

- infrastruttura e apparecchiature;
- connessione del server ad Internet, per consentire al personale dell'amministrazione, previa definizione delle politiche di controllo accessi e sicurezza, di aggiornare i contenuti del sito direttamente dalla propria sede;
- servizi online;
- pagine html, database, script applicativi, e/o qualunque altra soluzione web necessaria alla gestione del sito web secondo le indicazioni dell'Amministrazione per ciò che riguarda i contenuti.

Compatibilmente all'ambiente tecnologico esistente, oltre alle pagine html, sarà possibile ospitare database, script, applicativi web o soluzioni SaaS, previa specifica richiesta.

In forma non esaustiva, le principali funzionalità fornite dal servizio sono:

- gestione operativa e monitoraggio del sistema;
- supporto tecnico completo ed assistenza on line;
- gestione e controllo sistemi in modalità transazionale;
- progettazione delle infrastrutture e delle configurazioni ideali per il Comune di Palermo;
- fornitura e gestione su specifici server di spazi e risorse hardware e software. Nel software può essere compreso quanto necessario alla amministrazione del sito, alla gestione dell'accesso ed aggiornamento di basi di dati, ed a eseguire script e componenti applicativi;
- installazione di nuove release dei prodotti
- installazione di correzioni a problemi manifestatisi o preventive, su segnalazione dell'Amministrazione e/o della SISPI ;
- installazione di nuovi prodotti per intervenute esigenze operative;
- configurazione e personalizzazione dei prodotti per adattarli alle specifiche esigenze;
- supporto informazioni multimediali;
- messa a disposizione di un ambiente sorvegliato, dotato di cablaggio, gruppi di continuità dell'alimentazione, sistemi antincendio e condizionamento della temperatura;
- supporto dei principali protocolli di interconnessione;
- connessione dei server ad Internet con una banda scalabile concordata con il Comune di Palermo e dimensionata sulle esigenze del servizio;
- monitoraggio delle prestazioni e attività di controllo e analisi;
- realizzazione di interventi per l'ottimizzazione del consumo di risorse e/o per l'ottimizzazione delle prestazioni;
- disponibilità di uno spazio fisico su una macchina di pre-produzione con caratteristiche

- simili al server di produzione (per testare il sito prima della messa on line);
- disponibilità sistemi antintrusione e controllo automatizzato degli accessi;
 - intercettazione e bonifica dei virus tramite le versioni più recenti dei prodotti e delle definizioni dei virus, che la SISPI, applicando la massima diligenza possibile, individua nel tempo tra i prodotti di mercato;
 - autenticazione, controllo accessi,
 - gestione completa ed autonoma dei contenuti del sito da parte del Comune di Palermo, tramite una qualunque tipologia di accesso Internet (es. FTP, Editing on line) secondo protocolli concordati con la SISPI ed in modalità protetta (riconoscimento ed identificazione del chiamante, firewall, altro);
 - assegnazione indirizzi IP dedicati e nome dominio con registrazione per conto del committente c/o la naming authority;
 - gestione del servizio di risoluzione dei nomi (DNS);
 - gestione della sicurezza fisica e logica del sistema;
 - dispositivi o configurazioni per l'assicurazione preventiva della integrità dei dati, quali per consentire il monitoraggio dei livelli di servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report su base mensile e ogni altro strumento utile alla verifica, contenenti informazioni relative a ciascuno degli indicatori definiti nell'ambito del Servizio di conduzione tecnica dei server centralizzati (cfr. **SLA A.2.1** e **penali**).

B.3 Supporto operazioni utente e servizi post-elaborazione

b.3.1 Specifiche del servizio

b.3.1.1 Obiettivi del servizio

Il servizio assicura il supporto applicativo agli utenti che utilizzano le procedure informatiche in esercizio nell'ambito del SITEC.

Nel servizio sono incluse tutte le attività volte a:

- garantire un costante presidio applicativo presso le diverse sedi dell'Amministrazione comunale, assicurando così supporto all'utente per l'utilizzo delle applicazioni in esercizio;
- fornire assistenza all'utente in caso di avvio di nuove procedure o nuove release di procedure applicative.
- fornire servizi di formazione del personale utente, con sistemi che utilizzano metodologie in presenza e/o a distanza, garantendo così costantemente un efficace utilizzo delle applicazioni informatiche
- fornire consulenze specialistiche e supporto operativo per l'esecuzione di operazioni amministrative straordinarie o di grande rilevanza ed entità quali, ad esempio, le tornate elettorali, le revisioni straordinarie di cancellazione ed iscrizione anagrafiche, censimento, etc .
- garantire le elaborazioni standard previste dagli adempimenti di legge;
- Garantire il supporto alla produzione di reportistica, elaborati e stampe per soddisfare le diverse richieste formulate da soggetti terzi all'Amministrazione comunale;

- fornire supporto specialistico per l'utilizzo degli strumenti informatici.
- Nell'ambito del medesimo servizio assicurare, altresì, l'addestramento del personale utente sia presso gli uffici che in aula, garantendo così costantemente un efficace utilizzo delle applicazioni informatiche.

b.3.2 Livelli di Servizio

Per consentire il monitoraggio dei livelli di servizio, viene reso disponibile un report su base trimestrale, contenente l'elenco e la descrizione delle attività svolte, i risultati conseguiti nonché lo SLA B.1.1 con la misura del livello di servizio erogato.).

SLA B.3.2 – Rispetto dei tempi per il completamento dell'intervento di supporto operazioni utente	
Definizione	Verifica del rispetto delle date di conclusione dichiarate per gli interventi di supporto operazioni utente
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto Workflow aziendale
Calcolo	Valore numerico
Valore Obiettivo	La data di conclusione intervento, deve essere rispettata almeno nel 95% degli interventi effettuati nel trimestre.
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report trimestrale / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

C. SERVIZI FONIA DIGITALE VOICE OVER IP

C.1 Servizi Fonia digitale over IP

c.1.1. Specifiche del servizio

c.1.2. Obiettivi del servizio

Monitoraggio delle configurazioni e tuning dei sistemi di fonia Voice Over IP (VoIP) finalizzati a garantire l'ottimale funzionamento della rete di comunicazione interna ed esterna. In particolare il servizio assume in carico il monitoraggio degli apparati e dei servizi utilizzati per la conduzione della fonia VoIP e la sua integrazione nell'ambito del SITEC. Vengono svolti, in raccordo con la SISPI e i gestori di telecomunicazioni, gli interventi necessari per l'attivazione di nuove linee e/o dei servizi evoluti richiesti dall'Amministrazione, la modifica delle esistenti e il ripristino delle linee eventualmente offline. Il servizio comprende la gestione dei processi e delle definizioni logiche relative ai router, proxy e firewall e di qualunque altro apparato direttamente o indirettamente subordinato ai servizi di fonia, attraverso cui si assicura la congruenza dell'infrastruttura rispetto al livello di servizio concordato con il Comune di Palermo.

c.1.3 Descrizione/ definizione dei servizi

Il servizio definisce l'insieme delle attività e dei processi che SISPI eroga su impianti e reti telematiche, ivi comprese le reti locali ovvero i cablaggi delle singole sedi per quanto riguarda la loro interconnessione alla rete dei servizi del SITEC. Vengono descritti separatamente i servizi di carattere generale e i servizi di interoperabilità.

In particolare i principali servizi che SISPI deve erogare comprendono, in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- conduzione, manutenzione ed evoluzione della fonia VoIP presso tutte le sedi comunali;
- installazione e manutenzione di componenti hardware e software;
- gestione delle numerazioni, dei risponditori automatici, delle deviazioni di chiamata e di ogni altro eventuale servizio evoluto disponibile;
- monitoraggio delle linee e statistiche d'uso;
- supporto ed assistenza;
- gestione dei sistemi deputati ad offrire servizi di interoperabilità;
- definizione e gestione delle politiche di sicurezza;
- presidio sistemistico e consulenza specialistica;
- consulenza e supporto su servizi di fonia locali di edificio, reti proprietarie di trasporto, servizi di telecomunicazione;
- ogni attività/servizio a supporto della fonia VoIP;

c.1.4 Servizi di trasporto

I Servizi di trasporto comprendono tutte le attività di progettazione e gestione delle linee VoIP, incluse le problematiche di networking e di servizi ad esso connessi.

In particolare:

1. Progettazione e gestione della rete di fonia VoIP
 - Definizione dell'architettura della rete
 - Gestione delle evoluzioni tecnologiche

- Definizione delle specifiche delle apparecchiature e certificazione delle stesse
- Installazione ed attivazione dei componenti di rete
- Progettazione e gestione delle regole di accesso alla rete
- Prestazioni della rete di fonia VoIP e monitoraggio
- Controllo del traffico e dello stato di funzionamento della rete di fonia, con particolare riguardo ai parametri di latenza, congestione e perdita pacchetti
- Monitoraggio del traffico sulla rete di fonia
- Statistiche d'uso della rete di fonia
- Sicurezza della rete di fonia VoIP
- Progettazione e gestione dei sistemi hardware e software preposti al controllo degli accessi ed alla sicurezza della rete
- Definizione delle regole di accesso ai fini della garanzia della sicurezza
- Definizione delle regole di interconnessione tra i domini della rete.

c.1.5 Servizi per l'Interoperabilità dei sistemi di fonia VoIP

I Servizi di Interoperabilità supportano l'integrazione e l'interoperabilità delle funzionalità di base ed evolute direttamente e indirettamente connesse ai sistemi di fonia VoIP, con gli altri elementi che compongono l'intero sistema informativo comunale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, servizi di integrazione applicativa con sistemi di:

- Posta elettronica;
- Piattaforme applicative;
- qualunque altro servizio utile a realizzare sistemi di interoperabilità.

c.1.6 Livelli di servizio

Per consentire il monitoraggio del servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report, su base trimestrale, contenenti informazioni relative all'indicatore di seguito definito:

- rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (apparati di rete, Telefoni voip, etc.)
- monitoraggio delle linee dorsali e statistiche d'uso;
- monitoraggio delle linee voip e statistiche d'uso;
- supporto ed assistenza sulla realtà distribuita;
- gestione dei sistemi deputati ad offrire servizi di interoperabilità;
- definizione e gestione delle politiche di sicurezza;
- presidio sistemistico e consulenza specialistica;
- consulenze su reti locali di edificio, reti proprietarie di trasporto, servizi di telecomunicazione.

D. BACKUP, DISASTER RECOVERY E CONTINUITA' OPERATIVA

D.1 SERVIZI DI BACKUP

d.1 Specifiche del servizio

d.1.1 Backup delle componenti dell'infrastruttura centralizzata

Il servizio provvede al regolare backup delle componenti sia dell'infrastruttura cloud che dei server centralizzati necessarie per il ripristino delle funzionalità. Le funzioni previste sono:

- provvedere alla gestione dei supporti magnetici ed alla loro movimentazione per l'archivio di sicurezza esterno al Data Center in caso di attivazione del Disaster Recovery;
- mantenere aggiornata la documentazione in linea con l'evoluzione del software di base e dell'hardware.

Non sono compresi nel servizio della conduzione tecnica l'esecuzione ed il controllo dei backup dei dati applicativi dei sistemi Client, da effettuare secondo metodi e frequenze suggerite dalla SISPI, che rimangono di responsabilità e competenza dell'utente finale.

d.1.3 Backup delle Piattaforme e soluzioni applicative

Sono effettuate le seguenti attività:

- backup con cadenza giornaliera
- backup su nastro dei dati applicativi secondo metodi e frequenze predefinite (backup incrementale, backup full);
- distribuzione e dislocazione strategica delle copie di backup in locazioni differenti (numero e tipologia dei siti di stoccaggio) in caso di attivazione delle procedure di Disaster Recovery e Business Continuity;
- strumenti per il ripristino di archivi da nastro;

D.2 SERVIZI DI DISASTER RECOVERY

d.2 Specifiche del servizio

d.2.1 Disaster Recovery

Il servizio garantisce la disponibilità di un sito alternativo al Data Center aziendale, di apparecchiature informatiche, di procedure operative e di un'organizzazione in grado di ripristinare, in un arco temporale predefinito, i propri servizi essenziali.

Il servizio ha la finalità di:

- gestire un completo e definitivo ripristino dell'operatività in caso di disastro;
- reagire agli eventi nel modo più tempestivo possibile;
- stabilire un flusso di comunicazione efficiente in tempi brevissimi in caso di emergenza.

Le modalità per la realizzazione del servizio sono descritte e regolate nel "Piano di Disaster Recovery". Si evidenzia che tale piano costituisce la sezione del "Piano di continuità operativa di ICT" relativa alle attività di ripristino dei processi informatici.

Il Piano di Continuità operativa di ICT è mantenuto ed aggiornato nell'ambito dei processi di certificazione ISO 22301.

D.3 SERVIZI DI BUSINESS CONTINUITY

d.3 Specifiche del servizio

All'interno del documento sono riportati e dettagliati i seguenti elementi:

- Aree e funzioni critiche
 - Anello telematico;
 - Connettività e servizi di rete;
 - Telefonia fissa e VoIP (a far data dall'attivazione);
 - Email;
 - Protocollo;
 - Sicurezza delle postazioni informatiche;
 - Applicativi SaS per la gestione delle attività di tutti gli Uffici;
 - Cloud per storage e backup dati;
 - Antivirus;
 - Sito Web istituzionale;
 - Videosorveglianza;
 - ogni altra area considerata critica o potenzialmente tale per l'Amministrazione;
- Possibili criticità
 - malfunzionamenti degli apparati hardware (pc e server, switch, firewall, router, dorsali di trasporto e fibra, ups, telecamere, etc.);
 - malfunzionamenti dei software (attacchi hacker, bug, virus, corruzione di database con relativa impossibilità di accesso ai dati e/o ai backup, mancato rinnovo canoni, etc.);
 - Incidenti (incendi, eventi naturali e atmosferici, vandalici o geopolitici, epidemie, etc.);
 - Impossibilità di accesso alle sedi operative;
 - Indisponibilità del personale addetto alla gestione degli apparati informatici;
 - ogni altra criticità o potenzialmente tale per l'Amministrazione;
- Tabella di classificazione degli incidenti
 - determinazione dei diversi gradi di severità dell'evento avverso;
 - Definizione dei relativi parametri di classificazione;
 - Definizione delle relative procedure da attivare in base al livello di severità;
 - Definizione delle figure e dei ruoli da coinvolgere in base al livello di severità;
- Fasi e procedure di recupero
 - Attivazione di procedure alternative per ciascuna area critica;
 - Tempestivo riconoscimento degli scenari e relativa dichiarazione di emergenza;
 - Verifiche periodiche dei backup;
 - Ripristino backup;
 - Comunicazioni di legge agli organi preposti e alla cittadinanza;
 - Ricorso a società o personale esterno per supporto;
- Attività di prevenzione
 - Attivazione di backup dei dati e degli applicativi in real time e ridondati, su sedi diverse e su cloud;

- Disponibilità di apparecchiature hardware ridondate, sempre aggiornate, normalmente off line ma configurate e pronte ad essere messe in rete in caso di indisponibilità degli apparati principali;
- ogni altra attività utile alla prevenzione delle minacce;
- Downtime
 - Quantificazione del *Recovery Time Objective* (tempo massimo accettabile dall'evento avverso per operare il ripristino dei servizi oggetto della criticità senza determinare un disservizio soggetto all'attivazione di procedure di business continuity);
 - Quantificazione del *Recovery Point Objective* (quantificazione della massima perdita di dati tollerabile, ovvero la quantità accettabile di dati non messi in sicurezza tramite backup prima dell'evento avverso);
- Team di lavoro
 - Definizione di ruoli e responsabilità delle figure coinvolte;
 - Definizione di un protocollo di disponibilità e rintracciabilità 24/365 delle stesse;
 - Contrattualizzazione di società esterne di ausilio da attivare tempestivamente in caso di emergenza o evento avverso;
 - Ogni altro soggetto utile alla gestione e alla risoluzione delle criticità.

Obiettivi del servizio

Con **Business Continuity** si intende, in generale, la definizione dei processi necessari per assicurare la resilienza dell'infrastruttura e dei servizi dalla stessa erogati a seguito del verificarsi di condizioni di criticità, allo scopo di porre al sicuro l'operatività e garantire la continuità dell'erogazione dei servizi *mission critical*. Al fine di concretizzare una strategia di continuità operativa, SISPI fornisce all'Amministrazione il **Piano di Continuità Operativa ICT**, ovvero un manuale delle potenziali minacce e delle relative soluzioni, condiviso e approvato dall'Amministrazione, fondamentale per la prevenzione dei rischi e per la definizione delle modalità di intervento nei casi di concretizzazione degli eventi avversi.

Il **Disaster Recovery Plan** è il piano di azione, contenuto all'interno del *Piano di continuità Operativa di ICT* che codifica e dettaglia le singole procedure operative necessarie per effettuare una corretta valutazione della situazione di emergenza/disastro e il conseguente **ripristino** delle risorse hardware e software utilizzate per l'erogazione del servizio nel caso di evento avverso.

Ognuno degli elementi sopra indicati è obbligatorio ed eventuali variazioni e/o integrazioni, anche quando dovute a variazioni nel complesso dell'intero sistema informativo, devono essere tempestivamente concertate con l'Amministrazione, che ne approva la messa in produzione.

La Sispi ha realizzato un efficiente Sistema di gestione, basato sulla norma ISO 22301:2019, per garantire la continuità operativa della propria infrastruttura telematica e dei servizi erogati.

In tale ambito è disponibile SGIBC-16-01 Piano di Continuità Operativa ICT.

E. GESTIONE SICUREZZA ICT

Specifiche del servizio

Obiettivi del servizio

Il servizio definisce l'insieme delle attività e dei processi che la SISPI eroga per garantire la sicurezza sia dell'infrastruttura in esercizio presso il Data center aziendale che delle reti telematiche, a tal riguardo si precisa che le soluzioni adottate e le procedure adottate sono conformi alle norme ISO 27001 e ISO 27701. Vengono descritti separatamente i servizi di carattere generale.

In particolare i principali servizi che la SISPI deve erogare comprendono, in maniera non esaustiva:

- Vulnerability assessment;
- Dynamic Application Security assessment
- Servizio di monitoraggio
- Attività di remediation
- SOC

E.1 VULNERABILITY ASSESSMENT

Il servizio deve consentire una verifica dinamica della sicurezza dei dispositivi di rete allo scopo di identificare eventuali vulnerabilità, configurazioni di sicurezza errate, carenze sui livelli di protezione attivi che espongono il contesto infrastrutturale ad attacchi interni ed esterni. Per la raccolta di tali informazioni sono presenti strumenti automatizzati al fine di rilevare le potenziali vulnerabilità.

Attività effettuate:

- Operazione di network discovery della rete;
 - rilevazione attiva e passiva di ogni nuovo dispositivo installato nella rete (questo riduce in maniera significativa il rischio associato alle risorse non protette e non governate dalle Amministrazioni collegate alla rete includendo apparati, porte, sistemi, servizi, applicazioni);
- Valutazione di tutti gli indirizzi IP attivi e non attivi all'interno di un determinato intervallo;
- Rilevazione di wireless access points:
- Catalogazione di apparati di rete come firewall, IDS/IPS, router, switch, server, stampanti, telefoni VoIP.

E.2 DYNAMIC APPLICATION SECURITY TESTING

Il servizio consente alla Sispi l'identificazione delle vulnerabilità all'interno delle applicazioni Web in fase di esecuzione e l'analisi dell'esposizione al rischio di attacchi informatici ai sistemi informativi mediante l'utilizzo di tecniche di analisi dinamica.

I controlli effettuati permettono almeno di: verificare i meccanismi di gestione delle sessioni e della loro robustezza; analizzare il sistema di gestione degli errori dell'applicazione; controllare, laddove applicabile, i meccanismi di crittografia; verificare i meccanismi di logging e il metodo di gestione delle informazioni; verificare le comunicazioni dell'applicativo con soggetti esterni come client, DB, LDAP; identificare e rilevare tipologie di vulnerabilità potenziali.

E.3 SERVIZIO DI MONITORAGGIO

Il servizio viene erogato tramite piattaforme centralizzate tipo SIEM in cloud in modo da garantire

garantisce la disponibilità al Committente delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto:

- monitoraggio di apparati IDS/IPS e di apparati Firewall;
- monitoraggio delle piattaforme di autenticazione forte comprendente la modalità di gestione delle policy, degli utenti e dei loro privilegi;
- raccolta delle informazioni provenienti dai diversi servizi di sicurezza in ambito e segnalazione tempestiva di eventuali problemi;
- attività di troubleshooting;
- archiviazione dei log nel rispetto delle normative vigenti, in archivi immutabili e inalterabili;
- notifica di eventi/allarmi a fronte del superamento di soglie prefissate e a seguito del verificarsi di eventi critici che impattano sulla sicurezza dell'ambiente informatico.

E.4 ATTIVITA' DI REMEDIATION

Tali servizi hanno lo scopo di ottimizzare i processi di gestione delle vulnerabilità e di gestione delle priorità a partire dall'analisi dei contenuti del Report con approfondimenti tecnici sulle vulnerabilità rilevate, criticità associata e le relative remediation identificate.

Monitoraggio delle configurazioni e tuning dei sistemi di telecomunicazioni finalizzati a garantire l'ottimale funzionamento della rete di telecomunicazioni. In particolare il servizio assume in carico il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP-IP e l'accesso al servizio Internet. Vengono svolti, in raccordo con la SISPI e i gestori di telecomunicazioni, gli interventi necessari per il ripristino e l'attivazione delle linee eventualmente offline. Il servizio comprende la gestione dei processi e delle definizioni logiche relative ai router, proxy e firewall attraverso cui si assicura la congruenza dell'infrastruttura rispetto al livello di servizio concordato con il Comune di Palermo.

E.5 SOC

Il servizio SOC (Security Operations Center) è una componente strategica della politica di sicurezza informatica di un'organizzazione. È un'infrastruttura formata da un gruppo di professionisti che, attraverso tutti gli strumenti di monitoraggio, lavorano insieme per analizzare, rilevare, e rispondere a minacce informatiche e incidenti di sicurezza.

Il principale obiettivo di un SOC è garantire la protezione delle risorse digitali, la riservatezza dei dati e la continuità operativa.

Di seguito una descrizione più dettagliata dei servizi forniti dal servizio SOC:

- Monitoraggio costante del traffico di rete, i log dei sistemi e altri indicatori di sicurezza per rilevare comportamenti anomali o minacce potenziali. Questo monitoraggio avviene 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per identificare tempestivamente gli eventi di sicurezza.
- I tecnici del SOC utilizzano strumenti avanzati e analisi dei dati per identificare minacce informatiche, come malware, attacchi phishing, tentativi di penetrazione e altri comportamenti sospetti.
- Una volta rilevate le minacce, tutte le risorse coinvolte analizzano gli eventi per determinare la loro gravità, l'origine e il potenziale impatto. Questa fase include l'individuazione delle cause radicate e l'identificazione delle vulnerabilità che potrebbero essere state sfruttate.

- In caso di conferma di una minaccia o di un incidente di sicurezza, il SOC attua misure di risposta immediate per mitigare l'incidente e prevenire ulteriori danni. Ciò può includere l'isolamento dei sistemi "infetti", la rimozione del malware e l'applicazione di patch di sicurezza, l'isolamento delle reti.
- Il SOC gestisce l'intero ciclo di vita degli incidenti, registrando tutte le attività svolte e documentando le logiche di attacco utilizzate per il miglioramento futuro della sicurezza.
- Il servizio consiste anche nell'accedere a fonti di intelligence sulla sicurezza per ottenere informazioni aggiornate sulle minacce informatiche globali e sulle nuove vulnerabilità, permettendo all'organizzazione di adottare misure preventive.
- Spesso, il SOC utilizza sistemi di gestione degli eventi di sicurezza (SIEM) per raccogliere, correlare e analizzare i dati dai dispositivi e dai sistemi di rete al fine di identificare pattern e anomalie.
- Il SOC contribuisce nella produzione della reportistica volta a soddisfare i requisiti normativi e le norme di sicurezza, mediante report periodici sull'efficacia delle misure di sicurezza adottate.
- Fornisce supporto al personale tecnico, e offre consulenza sulla definizione delle politiche di sicurezza.

Il servizio SOC è un elemento cruciale per la protezione delle risorse digitali e la gestione delle minacce informatiche in un ambiente aziendale. L'obiettivo principale è la prevenzione e la risposta agli incidenti di sicurezza in modo tempestivo ed efficace, salvaguardando l'intera funzionalità del SITEC.

Il Servizio di Security Monitoring è attuato tramite un SOC attivo 7/7 gg h24:

- Real time monitor: monitoraggio delle segnalazioni generate dalla componente Cisco (AMP e Umbrella) e relative tecnologie con essa integrate;
- Security analysis: attività focalizzata sulla notifica degli allarmi, sulla gestione degli stessi in tempo reale, sulla costruzione ed erogazione di Report, e su un continuo processo di ottimizzazione delle segnalazioni e del relativo processo di analisi.

Distribuzione del Software e patch management

La distribuzione del software e il patch management sono componenti chiave della gestione degli asset e della sicurezza IT all'interno di un'organizzazione.

Questi processi consentono di implementare in modo efficiente nuovi software, aggiornamenti e patch di sicurezza sui dispositivi della rete SITEC.

La distribuzione del Software consiste nella:

- valutazione delle esigenze, prima effettuare la distribuzione di un nuovo software, è importante determinare quali applicazioni sono necessarie per le funzioni da espletare e quale versione del software è più adatta.
- valutazione del software che soddisfa determinate esigenze può contemplare l'acquisto di licenze, la selezione di software open source o la richiesta di sviluppo di applicazioni personalizzate.
- creazione di un piano dettagliato per la distribuzione del software, che includa i dispositivi di destinazione, le date di distribuzione o le procedure di installazione.
- Il Patch Management consiste nella:

- o identificazione delle vulnerabilità mediante il monitoraggio costante dei sistemi e delle applicazioni per identificare vulnerabilità e difetti di sicurezza, tramite strumenti di scansione e il contestuale accesso alle informazioni sulle vulnerabilità pubblicate.
- o valutazione delle patch disponibili in base al livello di rischio e all'impatto che queste possono avere sull'operatività. Alcune patch possono essere critiche e richiedere un'implementazione immediata, mentre altre possono essere pianificate in modo più flessibile.
- o attività di verifica delle patch rilasciate viene espletata prima di applicare una patch su larga scala, in modo verificarla su un ambiente circoscritto o su un sottoinsieme di dispositivi, per assicurarsi che non causi problemi o incompatibilità con altre applicazioni o configurazioni.
- o distribuzione delle patch sugli endpoint aziendali aggiornata attraverso strumenti di gestione delle patch adottando una strategia di distribuzione che minimizzi l'impatto operativo.
- o monitoraggio del successo dell'implementazione delle patch e anche al fine di raccogliere report sullo stato delle patch sui singoli dispositivi così da sincerarsi che tutte le patch siano state applicate correttamente.
- o gestione delle eccezioni che in taluni casi, devono essere adottate perché alcuni dispositivi o applicazioni non possono essere aggiornati con le patch più recenti, per incompatibilità. In questi casi, è importante pianificare e studiare alternative o misure di mitigazione per ridurre i rischi.

Il servizio di distribuzione del software e il patch management è essenziale per garantire la sicurezza e l'affidabilità dei sistemi IT. Un processo ben pianificato e attuato contribuisce a ridurre i rischi di sicurezza, a mantenere le applicazioni aggiornate e a migliorare l'efficienza operativa complessiva dell'organizzazione.

Antivirus e EDR

Il servizio di Antivirus e EDR (Endpoint Detection and Response) è funzionale alla protezione dei dispositivi finali (end point), come computer, laptop, server, da minacce informatiche, malware e attacchi informatici.

Questo servizio utilizza la funzionalità dei sistemi con capacità avanzate di rilevamento e risposta agli incidenti per offrire una protezione completa per gli endpoint.

In particolare le funzioni svolte dall'antivirus sono:

- L'antivirus rileva e blocca malware noti, come virus, worm, trojan e ransomware, utilizzando firme e pattern di riconoscimento.
- In aggiunta alle firme, l'antivirus può utilizzare l'analisi comportamentale per rilevare malware sconosciuti in base al comportamento anomalo dei file o dei processi.
- esegue scansioni in tempo reale dei file e delle applicazioni mentre vengono eseguiti, per rilevare minacce in tempo reale.
- il database delle firme viene costantemente aggiornato con nuove definizioni di malware per rilevare e neutralizzare le minacce più recenti.
- Se rileva un malware, l'antivirus può mettere in quarantena il file o il processo infetto e

rimuoverlo dal sistema.

- Endpoint Detection and Response (EDR):
 - L'EDR va oltre il semplice rilevamento di malware e rileva comportamenti sospetti o anomalie nei sistemi endpoint, come attività di hacking, tentativi di accesso non autorizzato o movimenti laterali all'interno della rete.
 - In caso di rilevamento di una minaccia, l'EDR offre strumenti per la risposta agli incidenti, inclusa l'ispezione approfondita, l'isolamento del dispositivo compromesso e la rimozione delle minacce.
 - L'EDR può aiutare a identificare le cause radicate degli incidenti di sicurezza, consentendo di risolvere le vulnerabilità sfruttate.
 - L'EDR effettua il monitoraggio costante degli endpoint per rilevare attività sospette o violazioni di sicurezza, offrendo visibilità in tempo reale sull'ambiente di rete.
 - Fornisce report dettagliati sull'attività degli endpoint e offre strumenti per l'analisi forense per comprendere meglio gli incidenti di sicurezza.

Un servizio di antivirus e EDR combinato consente di offrire una protezione completa contro una vasta gamma di minacce informatiche, dalla rilevazione di malware noti alla gestione delle minacce avanzate e alla risposta agli incidenti. Questa combinazione è funzionale alla protezione degli endpoint in un ambiente informatico, come quello del SITEC, oggi più complesso e soggetto a minacce in continua evoluzione.

F. SERVIZI DI GESTIONE UTENTI

Consentire agli utenti del SITEC (dipendenti del Comune di Palermo, consiglieri comunali, forze dell'ordine, operatori Tribunale e /o agenzia delle Entrate, etc) l'accesso alle applicazioni in esercizio, al sistema di posta elettronica, ad Internet, al dominio attivo, alla posta certificata, ai servizi di firma digitale e remota.

La Sispi dispone di procedure certificate ISO 20000-1 per la gestione dei servizi di richiesta, il rilascio, il reset e la revoca delle utenze di accesso.

I servizi erogati sono:

- Gestione richieste di rilascio credenziali
- Gestione del rilascio delle credenziali
- Gestione reset delle credenziali
- Gestione revoca delle credenziali.

F.1 GESTIONE CREDENZIALI DI ACCESSO

f.1.1 Gestione richieste di accesso

Il servizio mette a disposizione di ogni dipendente comunale un portale, in cui sono memorizzate, in un'area riservata, le credenziali ad esso rilasciate.

L'accesso a tale area è consentito tramite utenza e password, il dipendente dispone di un PIN che gli consente di rigenerare la password di accesso in caso necessità.

Il portale consente l'invio della richiesta di abilitazione, da parte dei dirigenti comunali, o in alternativa è possibile utilizzare sia la casella protocollo@sispi.it che il contact center aziendale. In entrambi i casi la richiesta viene inserita nel workflow aziendale generando un ordine di lavoro verso la Funzione di Sispi competente al rilascio.

f.1.2 Gestione del rilascio credenziali

Il servizio consente la creazione e la messa a disposizione delle credenziali, richieste tramite le modalità descritte nel paragrafo precedente, al dipendente.

Il personale Sispi addetto al rilascio delle credenziali utilizza per la gestione amministrativa delle stesse un'applicazione denominata S.C.E. appositamente sviluppata dall'azienda.

Le credenziali sono generalmente archiviate nell'area personale del dipendente, tuttavia vengono fornite in busta chiusa nei seguenti casi:

1. Rigenerazione del PIN
2. Utenze di dominio e PIN nel caso di personale di nuova assunzione
3. Credenziali per personale non dipendente comunale ma autorizzato all'accesso a seguito di convenzioni (ad esempio forze dell'ordine)
4. Credenziali relative a Posta Elettronica Certificata

f.1.3 Gestione reset delle credenziali

Il servizio consente la gestione delle richieste, da parte dell'utente, del reset di credenziali.

Per l'invio della richiesta è possibile utilizzare sia la casella protocollo@sispi.it che il contact center aziendale. In entrambi i casi la richiesta viene inserita nel workflow aziendale generando un ordine di lavoro verso la Funzione Aziendale di Sispi competente al rilascio.

Il personale della Funzione preposta, contatta il dipendente comunale e lo supporta nel processo di reset.

Sispi ha recentemente rilasciato una procedura web per il reset della password di dominio, previa registrazione dei dati del dipendente effettuabile con il supporto del Contact Center.

f.1.4 Gestione revoca delle credenziali

Il servizio consente la revoca delle credenziali assegnate al dipendente a seguito di trasferimento,

mobilità verso altro Ente, quiescenza e licenziamento.

La richiesta di revoca può essere effettuata dal dirigente comunale tramite Portale o tramite l'invio di una comunicazione alla casella protocollo@sispi.it, in quest'ultimo caso la richiesta viene inserita nel workflow aziendale generando un ordine di lavoro verso la Funzione di Sispi competente alla revoca.

L'Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione del Comune di Palermo provvede con cadenza trimestrale ad inviare un elenco del personale comunale cui revocare le credenziali.

Il personale della Funzione di Sispi preposta, provvede alla revoca delle credenziali tracciando i dati sull'applicazione S.C.E.

F.2 Gestione integrata dell'identità

La gestione integrata dell'utente si riferisce all'approccio o al sistema che integra diverse funzioni o servizi in un unico sistema di gestione per migliorare l'esperienza e l'efficienza dell'utente.

La Gestione Integrata delle Identità (IAM - Identity and Access Management) è un insieme di processi, politiche e tecnologie utilizzate per gestire l'identità degli utenti e il loro accesso alle risorse all'interno della rete SITEC.

Tale gestione ha l'obiettivo di garantire la corretta definizione e applicazione delle attività a garanzia dei seguenti principi:

- Account Management, la gestione degli account di utente per l'intero loro ciclo di vita
- Autorizzazione, atto attraverso il quale un utente viene associato ai permessi di accesso, determinando quello che l'utente può o non può fare
- Autenticazione, atto attraverso il quale si verifica che qualcuno è veramente chi dichiara di essere
- Accountability, le misure che consentono di attribuire le responsabilità legate agli accessi ed al trattamento delle informazioni. Viene considerata, inoltre, come la capacità di un sistema di identificare un singolo utente, di determinarne le azioni e il comportamento all'interno del sistema stesso.

Nel contesto dell'applicazione del GDPR gli utenti vengono definiti come gli "autorizzati" al trattamento dati attraverso procedure IT, cioè i soggetti che possono connettersi al sistema informatico, a un'applicazione, o una risorsa dalla rete SITEC come, i dipendenti del Comune di Palermo o delle sue partecipate, cittadini, forze dell'ordine, partner commerciali o qualsiasi altra parte autorizzata a utilizzare una determinata piattaforma o servizio.

Le procedure per la gestione amministrativa, del Comune di Palermo, delle credenziali e dei relativi profili, è demandata ad un portale (Sportello Comunicazione Eventi, SCE), sviluppato da Sispi e raggiungibile tramite il link SCE che si trova sulla home del portale Intr@com – Gesepa all'URL <https://intracom.comune.palermo.it>

Tale portale è utilizzato anche dal personale del Comune di Palermo per l'accesso alla propria area riservata del portale Intr@com - Gesepa per conoscere le credenziali di accesso (user e password) delle applicazioni cui è stato abilitato a seguito di richiesta da parte del suo Dirigente - Responsabile.

Per garantire il rispetto del riconoscimento utente e delle assegnazioni delle abilitazioni concesse, l'aggiornamento del catalogo degli utenti e delle autorizzazioni di ciascuno di essi, la protezione dell'accesso ai dati da parte di utenti non autorizzati, Sispi espleta una serie di attività che possono essere sintetizzate mediante i seguenti flussi e/o servizi:

- Flusso delle operazioni per l'attivazione o la revoca delle utenze per le applicazioni
- Flusso delle operazioni per la generazione di una nuova password per intr@com – gesepa in caso di smarrimento
- flusso delle operazioni per l'emissione di nuovo p.i.n.;

- Flusso delle operazioni per l'attivazione di un'utenza a seguito di disattivazione automatica del sistema per mancato utilizzo;
- Flusso delle operazioni per la modifica del profilo per le applicazioni web
- Flusso per la creazione delle utenze relative a soggetti esterni al comune di Palermo (forze dell'ordine – fornitori esterni ecc.);
- Servizio di Single Sign-On riferito alle differenti piattaforme;
- Servizio di autenticazione a due fattori (2FA – adottata su specifiche procedure);
- Servizi di Autonomia e Cooperazione

F.3 Servizi di Autonomia e Cooperazione

Nell'ambito dei servizi di autonomia e cooperazione si annoverano le funzionalità che permettono agli utenti di un servizio o un'applicazione di gestire autonomamente le proprie interazioni, le impostazioni e le informazioni senza dover ricorrere al supporto della Sispi, consentendo loro di avere il controllo e l'autonomia sull'utilizzo del servizio.

Gestione dell'account: soluzione che permette di gestire le reimpostazioni delle password da parte degli utenti finali in tutta sicurezza e con la semplicità dell'interfaccia basata su Web. Grazie a questa soluzione, gli utenti dei domini possono eseguire in totale autonomia le attività sull'Active Directory di Microsoft Windows quali la reimpostazione della password o lo sblocco dell'account.

Accesso all'assistenza clienti: Anche se l'obiettivo è rendere gli utenti autonomi, la Sispi rende disponibili diversi canali di supporto nel caso in cui abbiano necessità di assistenza, in particolare è disponibile, sulla rete SITEC, il portale per richiedere assistenza raggiungibile all'URL <https://contactcenter.sispi.it>, rendendo gli utenti autonomi mediante il suggerimento di soluzioni a problematiche comuni oppure nella vera e propria a richiesta di assistenza, di cui si può seguire l'iter di esecuzione.

Posta elettronica e videoconferenza: l'uso congiunto di questi due strumenti di comunicazione consente di migliorare la produttività e l'efficienza nelle comunicazioni, costituendo un ambiente di lavoro virtuale e distribuito. I servizi offerti dalla Sispi possono essere racchiusi nei seguenti punti:

- **Posta Elettronica:** è un sistema di comunicazione digitale che consente all'intera struttura comunale di scambiarsi messaggi e documenti elettronici. Questa forma di comunicazione è essenziale per la collaborazione interna ed esterna. In questo ambito gli utenti possono, in autonomia, organizzare la loro posta in cartelle, etichettare i messaggi e utilizzare filtri per gestire meglio le comunicazioni.
- **Condivisione e collaborazione (drive):** Questi servizi consentono agli utenti di condividere documenti e file in modo collaborativo, consentendo a più persone di lavorare sullo stesso documento contemporaneamente.
- **Posta elettronica certificata (PEC):** la Sispi destina ad alcuni utenti e/o uffici la possibilità di fruire di un servizio PEC, prevedendo anche l'archiviazione dei messaggi inviati e ricevuti in conformità con le normative vigenti, consentendo di conservare una copia delle comunicazioni per scopi legali o amministrativi.
- **Firma Elettronica:** la Sispi offre il livello maggiore di sicurezza di firma elettronica che include l'uso di metodi di autenticazione con password e codice OTP, e l'uso di certificati digitali emessi da enti di certificazione accreditati che sono associati in modo univoco alla persona e sono protetti da una chiave privata.
- **Videoconferenza:** la Sispi offre diverse piattaforme di videoconferenza con una serie di

funzionalità comuni, tra cui la possibilità di condividere schermi, chat testuali, alzata di mano virtuale, registrazione delle riunioni, e la possibilità di condividere documenti e presentazioni durante la chiamata, e fornisce a alle strutture comunali che ne fanno richiesta i dispositivi necessari (telecamera microfono cuffie ecc.).

- **Endpoint Collaboration:** la Sispi in alcuni uffici strategici dell'amministrazione rende disponibili degli endpoint i dotati di tecnologie avanzate per migliorare l'esperienza delle videoconferenze e supportare riunioni. Questi sistemi sono costituiti da schermi grandi e una alta qualità del video e dell'audio creano una sensazione di presenza fisica tra i partecipanti alle riunioni.

F.4 Servizi di smart working

Fra i servizi di cooperazione offerti al Comune di Palermo si annovera la tecnologia a servizio del lavoro agile, che svolge un ruolo chiave nell'abilitare e supportare il lavoro intelligente, consentendo ai lavoratori di essere produttivi e connessi anche quando non sono fisicamente presenti in ufficio.

Tale esigenza ha comportato la creazione di una nuova infrastruttura, e una nuova linea di supporto che contempla:

- **Il giusto dimensionamento della larghezza di banda:** per supportare in termini di prestazioni le postazioni connesse in remoto, in termini di prestazioni, la Sispi ha dovuto dimensionare la larghezza di banda per garantire che ci siano risorse sufficienti per supportare tutti i dipendenti in smart working
- **Accesso sicuro alla rete SITEC:** I servizi RDP e VPN consentono agli utenti di accedere in modo sicuro ai sistemi, alle applicazioni e ai dati aziendali dalla loro posizione remota. In particolare il servizio RDP consente agli utenti di accedere in modo remoto a un computer fisicamente connesso alla rete SITEC attraverso sistema che consente di controllare il computer remoto come se fossero fisicamente presenti davanti a esso.
- **Dispositivi personali:** Poiché l'amministrazione sta dotando i propri dipendenti di dispositivi personali per il lavoro remoto (laptop), la Sispi nell'ambito della continua evoluzione, sta creando una infrastruttura che consenta ai dipendenti del Comune di Palermo di fruire direttamente di connettività autonoma per la connessione alla rete SITEC, consentendo loro di superare le restrizioni geografiche per accedere a risorse o servizi specifici.

G. Contact Center e Customer Support

G.1 Call Center e Helpdesk di 1° e 2° livello

Specifiche del servizio

Il servizio viene strutturato attraverso una articolazione in livelli di assistenza secondo le classificazioni di seguito riportate:

- **Livello 0**

Rientrano in questo livello i servizi che consentono all'utente di risolvere il proprio problema in autonomia attraverso strumenti che forniscono risposte e soluzioni a problemi frequenti e risolvibili senza necessariamente dover avere delle competenze tecniche quali, per esempio, manuali, FAQ, guide pratiche e operatore virtuale.

- **Livello 1**

Rientra in questo livello l'assistenza base fornita per la risoluzione di richieste semplici, come, per esempio, problemi nell'utilizzo del software, problemi di connessione,.

Il supporto a questo livello è garantito da personale con conoscenze tecniche di alto livello in grado di intervenire per la risoluzione di problemi segnalati.

Nel caso in cui il 1° livello non sia in grado di fornire una soluzione valida, il ticket viene inoltrato al supporto di livello 2.

- **Livello 2**

A questo livello vengono inoltrati i ticket che necessitano di una conoscenza tecnica approfondita del servizio o del prodotto oggetto della richiesta.

I tecnici responsabili di questo livello determinano inizialmente se il problema è nuovo o se la segnalazione si riferisca ad un problema già conosciuto e non ancora risolto. A questo punto possono essere usati strumenti di diagnosi avanzata e di analisi dei dati.

Nel caso in cui l'anomalia sia conosciuta ed esista un workaround o una soluzione, il risolutore può indicare all'utente come risolvere il problema.

Nel caso in cui invece ci si trovi di fronte ad una anomalia mai riscontrata, il ticket dovrà essere inoltrato al supporto tecnico e/o applicativo senior, per la risoluzione. A questo livello normalmente vengono coinvolte risorse tecniche con la più alta conoscenza del prodotto/Servizio per la risoluzione di problemi e la creazione, se necessarie, delle relative Patch.

Obiettivi del servizio

Fornire agli utenti un punto di accesso unificato per la segnalazione di guasti, anomalie e malfunzionamenti delle componenti HW e Software che costituiscono il Sistema Informativo Comunale.

Il servizio deve provvedere a:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
- accogliere e registrare le richieste di assistenza, garantendo la tracciabilità dell'intervento;
- risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- rendicontare tempestivamente e in modalità tracciabile all'utente sullo stato dell'intervento.

Il Contact Center si avvale di informazioni quali: archivio utenti; inventario garanzie; inventario Apparecchiature e l'immediata disponibilità di tali informazioni permette agli addetti al Servizio di gestire tempestivamente e con successo le richieste di intervento e fornire informazioni utili per la diagnosi e per la soluzione dei problemi.

Descrizione del servizio

Il servizio di Contact Center (CC) ha lo scopo di fornire supporto alla operatività degli utenti. I processi del CC possono essere attivati dall'utente, attraverso diversi canali di comunicazione (quali ad es. chiamata telefonica, posta elettronica, modulo su Intranet) e operano integrandosi con altri servizi erogati dalla SISPI. Ogni segnalazione effettuata al CC, qualunque sia il canale di comunicazione utilizzato, è riscontrata a mezzo mail, dettagliatamente tracciata all'interno del workflow management (o CRM) della società e costituisce l'elemento granulare minimo per la composizione dei report periodici previsti. Genericamente, la data di segnalazione a prescindere dal mezzo utilizzato, corrisponde alla data di presa in carico.

Nell'ambito del CC sono compresi i seguenti servizi:

- Service e Problem Management;
- Problem Resolution;
- Change Management;
- Asset Management

La segnalazione di un problema viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento ("escalation"):

- il primo livello ha il compito di ricevere la segnalazione, identificare il chiamante, assegnare il codice problema e instradare la chiamata verso il livello successivo competente;
- il secondo livello è specializzato per area di competenza applicative/sistemistiche. Esso riceve la responsabilità del problema, opera sulla base della definizione del problema, della identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello.

Le attività relative al primo livello sono svolte direttamente da risorse facenti parte del CC, mentre per quanto riguarda le attività proprie del secondo livello il CC ha un ruolo di monitoraggio e di centro informativo

Service e Problem Management

Il servizio eroga la funzione di acquisizione delle segnalazioni, di tracciatura delle stesse, di prima diagnosi nel caso di problemi, di punto informativo e di osservatorio sui livelli di servizio.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- gestione delle segnalazioni: il CC gestisce le segnalazioni secondo una procedura che consta dei seguenti passi:
- qualificazione dell'operatore di CC nei confronti dell'utente;
- identificazione dell'utente e del PLI;
- identificazione dell'area di intervento e del componente/sottosistema;
- acquisizione di eventuali riferimenti di tipo tecnico (es.: il messaggio di errore);
- determinazione del "severity level" (livello di gravità) della segnalazione secondo due parametri: gravità e priorità.
- prima diagnosi in caso di problemi od inoltro al destinatario competente, con registrazione della segnalazione e gestione della progressività dei livelli di intervento sulla base del "severity level";
- chiusura della comunicazione dando al Comune di Palermo una adeguata informativa sulle modalità di eventuale prosecuzione dell'intervento;
- chiusura della segnalazione.
- attivazione e monitoraggio degli interventi effettuati da terze parti;
- informativa agli utenti sulla disponibilità di servizi;
- monitoraggio e rendicontazione dei livelli di servizio (SLA).

Problem Resolution

È il servizio attivo per la risoluzione dei problemi. Funzioni incluse nel servizio:

- rilevare proattivamente i problemi e, ove possibile, impostare azioni automatiche di ripristino;
- tentare una prima soluzione standard ai problemi e se necessario attivare il secondo livello di intervento tramite i servizi di assistenza ai Client e Server Distribuiti e i servizi di Telecomunicazione.

Change Management

Il servizio eroga le attività preliminari e di monitoraggio del servizio di IMAC, di cui al capitolo relativo a "Conduzione operativa dei sistemi distribuiti – Field support".

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- acquisire le richieste;
- attivare e tracciare i processi di IMAC.

G.2 ASSET MANAGEMENT

Il servizio assicura la gestione di ogni entità materiale fornita da Sispi, suscettibile di valutazione economica per l'amministrazione comunale.

Nello specifico gli asset gestiti sono quelli riguardanti l'operatività della postazione di lavoro. A titolo esemplificativo computer, stampante, scanner.

L'Asset Management è in sintesi la contabilizzazione, e la gestione della posizione geografica, delle stampanti dei Personal Computer e del software di base installato.

Poiché la gestione di un sistema non può prescindere dalla conoscenza dello stesso, così anche quando si parla di computer e della gestione di sistemi informatici la conoscenza dettagliata delle caratteristiche di questi sistemi risulta di fondamentale importanza.

Risulta, pertanto, necessario costruire e mantenere aggiornato un inventario completo dell'intero parco macchine sia dal punto di vista hardware, sia di configurazione e di dotazione software.

Al fine di collezionare informazioni maggiormente attendibili e per sopperire alla eterogeneità tecnologica del parco macchine in gestione, si ricorre all'utilizzo di un software in grado di rilevare automaticamente le caratteristiche delle apparecchiature gestite.

Tale software consente di individuare tutti i dispositivi connessi alla rete, quali: switch, router, stampanti di rete, lettori di badge ecc.; per ognuno di essi fornisce indirizzo IP e MAC address permettendo di effettuare una eventuale successiva classificazione.

Inoltre, attraverso l'uso di uno specifico "agent" installato sui sistemi da analizzare come Desktop, è in grado di rilevare la configurazione hardware ed il software installato.

L'architettura così composta, associata alla movimentazione amministrativa delle apparecchiature consente di censire dinamicamente il parco macchine installato anche dal punto di vista inventariale.

Livelli di servizio

Per consentire il monitoraggio dei livelli di servizio, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report su base mensile, contenenti informazioni relative a ciascuno degli indicatori di seguito definiti:

- Percentuale di chiamate perse

SLA G.1.1 – Percentuale di chiamate perse	
Definizione	Valutazione dell'efficienza del CC nel servire le richieste telefoniche pervenute da parte degli utenti
Reperimento dati	Dati telefonici registrati dal centralino VOIP
Calcolo	Rapporto tra differenza tra numero chiamate pervenute al centralino in orario di servizio e numero di chiamate che hanno avuto una risposta e numero di chiamate pervenute
Valore Obiettivo	Rapporto < 5%
Report	Mensile
Granularità	Per chiamata
Fonte informativa	Report trimestrale / Accesso a strumenti di reportistica e monitoraggio

H. Monitoraggio dei livelli di servizio

Specifiche del servizio

Ai sensi di quanto previsto al c.3 dell'art. 3 della Convenzione, gli Uffici dell'Amministrazione che il RUOS individua per il controllo dell'esecuzione dei servizi descritti nel presente allegato potranno avvalersi di strumenti appositamente creati capaci di garantire l'accesso a dati e informazioni contrattuali (metriche, Indicatori, livelli di servizio, ...) in maniera autonoma e strutturata.

Tale sistema denominato "Monitoraggio dei livelli di servizio" è strutturato come convenuto tra le Parti e deve supportare efficacemente le attività di verifica sull'esatto adempimento delle prestazioni oggetto di Convenzione.

Obiettivi del servizio

Fornire agli utenti di riferimento un modello di accesso organizzato per la consultazione e l'acquisizione di dati ed informazioni di supporto all'attività di monitoraggio degli adempimenti contrattuali.

Il servizio deve, dunque, provvedere a:

- garantire che la disponibilità dei report trimestrali possa essere effettuata tramite accesso alla piattaforma di riferimento per il controllo analogo delle società partecipate in uso presso l'amministrazione;
- garantire l'accesso alle metriche ed agli indicatori disponibili tramite accesso al CRM aziendale in uso per la gestione dei ticket, la rilevazione degli indicatori di performance, la rilevazione dei livelli di servizio;
- fornire strumenti di accesso per l'organizzazione, la gestione ed il tracciamento dei processi connessi con la "gestione della domanda interna" in capo al competente ufficio dell'Amministrazione
- definire e attuare un apposito protocollo di comunicazione (indirizzi di riferimento) per l'inoltro/ricezione di comunicazioni asincrone (Peo e Pec).

Descrizione del servizio

Il servizio "Monitoraggio Livelli di Servizio" fornisce informazioni strutturate così articolate:

- Gestione documentale
- SLA Indicatori e Metriche di servizio;
- Asset e Gestione Utenti;
- Gestione domanda interna
- Gestione Comunicazioni di servizio

Gestione Documentale: che prevede l'accesso a documenti definiti in ossequio alle previsioni contrattuali, (oltreché di legge, Statuto e controllo analogo). Tale servizio potrà essere reso per il tramite delle piattaforme applicative in uso presso l'Amministrazione per l'esercizio del controllo analogo.

SLA Indicatori e Metriche: che prevede l'accesso al CRM aziendale per la consultazione di SLA, Indicatori e metriche di servizio.

Gestione Utenti: che prevede la messa a disposizione dell'accesso alle informazioni ed ai report relativi alla consistenza ed alla tipologia di utenti e di asset gestiti.

Gestione Domanda Interna: che prevede l'accesso ai servizi per la gestione ed il tracciamento della Domanda Interna. In particolare, vengono tracciati i processi amministrativi propedeutici alla gestione di richieste di intervento per servizi non compresi in Conduzione o eccedenti le quantità definite nel POA.

La realizzazione degli interventi non compresi in conduzione, o eccedenti le quantità definite nel POA, potrà essere effettuata previo reperimento delle risorse finanziarie da parte dell'ufficio richiedente e secondo l'iter previsto dalla Convenzione vigente e dal presente documento tecnico.

Gestione Comunicazioni di Servizio: che prevede la messa a disposizione dei servizi connessi con la gestione delle comunicazioni afferenti all'attivazione di servizi in conduzione che presuppongano la preventiva autorizzazione da parte dell'Ufficio competente alla gestione del contratto. A titolo di esempio, in questa sezione verranno raccolte e gestite richieste per l'attivazione di PEO e PEC, il rilascio di servizi di firma digitale, l'autorizzazione all'accesso alle banche dati.

COMPENDIO

PROBLEM MANAGEMENT

E' la disciplina che SISPI si impegna ad adottare internamente, per governare -di concerto con l'Amministrazione- le attività relative alla risoluzione di un problema, con l'obiettivo di arrivare sistematicamente ed efficacemente alla soluzione positiva della segnalazione. Inoltre, la SISPI affronta e risolve eventuali situazioni di stallo derivanti dalla partecipazione di diversi attori alla soluzione del problema stesso.

Il processo di Problem Management può essere innescato dal Comune di Palermo, tramite il servizio di Assistenza e/o qualunque altra forma di comunicazione strutturata fra quelle disponibili, indicate all'interno della convenzione o comunque concordate in un momento successivo dalle parti, oppure dalla stessa SISPI, nell'ambito delle sue normali attività esecutive, di gestione e di monitoraggio. Anche per quest'ultimo caso, La SISPI si impegna all'osservanza di tale disciplina.

La disciplina di Problem Management concordata fra Amministrazione e SISPI, prevede:

- Registrazione e Categorizzazione iniziale del problema, anche se riscontrato dalla stessa SISPI; in questo caso segnala e aggiorna tempestivamente l'Amministrazione fino alla risoluzione del problema.
- Assegnazione del problema per l'analisi delle sue cause e l'individuazione del componente in errore. Già in questa fase può essere necessario coordinarsi e/o coordinare eventuali fornitori terzi, mettendo l'Amministrazione in conoscenza;
- Eventuale attivazione degli altri servizi oggetto del contratto (manutenzione correttiva);
- Attivazione e controllo dell'attività di correzione dei fornitori terzi;
- Controllo iterativo dello stato di avanzamento della soluzione, in modo da garantire il superamento del problema nel minor tempo possibile, e comunque non oltre il tempo limite previsto dagli Accordi di Servizio (SLA);
- Innesco dei processi di escalation verso gli opportuni livelli;
- Comunicazione tempestiva all'Amministrazione, di eventuali ritardi di Fornitori terzi o di qualunque forma di criticità riscontrata, anche potenziale;
- Controllo della efficacia delle comunicazioni da e verso l'Amministrazione;
- Fornitura di report periodici con cadenza concordata con l'Amministrazione e comunque non oltre la cadenza mensile sulle attività di Problem Management, per la valutazione ed il miglioramento dei servizi;
- Per problemi di alta severità, il Referente per il Servizio di Conduzione (RSC) della SISPI avviserà tempestivamente l'Ufficio deputato al controllo della presente convenzione, oltre che l'eventuale corrispondente referente del Comune di Palermo, con cui di concerto effettueranno il monitoraggio e l'escalation della chiamata nell'ambito delle rispettive organizzazioni.

Change Management

E' la disciplina che la SISPI si impegna ad adottare internamente, per governare le attività relative alla gestione dei cambiamenti nel sistema, dentro e fuori il perimetro del presente contratto. Ha l'obiettivo di arrivare sistematicamente ed efficacemente alla esecuzione del cambiamento. In particolare la SISPI deve affrontare e risolvere eventuali situazioni di stallo derivanti dalla partecipazione di diversi attori alle attività inerenti il cambiamento da effettuare. Il processo di Change Management può essere innescato dal Comune di Palermo tramite il servizio di assistenza e/o qualunque altra forma di comunicazione strutturata fra quelle disponibili, indicate all'interno della convenzione o comunque concordate in un momento successivo dalle parti, oppure dalla SISPI medesima, nell'ambito delle sue normali attività esecutive, di gestione e di monitoraggio e di erogazione dei servizi, in particolare per quelli di Manutenzione del Sistema Informativo. In ogni caso la SISPI si impegna all'osservanza di tale disciplina.

La disciplina di Change Management adottata dalla SISPI prevede:

- Registrazione e categorizzazione iniziale della richiesta di modifica;
- Autenticazione del richiedente e validazione iniziale della richiesta, eventualmente con analisi di impatto e analisi dei rischi;
- Eventuale attivazione degli altri servizi oggetto del contratto (es. manutenzione della configurazione);
- Aggiornamento degli Inventari e della documentazione del sistema; aggiornamenti / verifiche standard (salvataggi, disaster recovery, sicurezza logica, etc.)
- Attivazione e controllo dell'attività dei fornitori terzi, proprio del COMUNE DI PALERMO (vedi sotto).
- Continuo controllo dello stato di avanzamento della soluzione, in modo da garantire l'effettuazione del cambiamento nel minor tempo possibile, e comunque non oltre il tempo concordato con il COMUNE DI PALERMO per l'attività.
- Innesco dei processi di escalation verso gli opportuni livelli; comunicazione al COMUNE DI PALERMO di eventuali ritardi di Fornitori terzi;
- Comunicazione al richiedente della conclusione delle attività.
- Controllo della efficacia delle comunicazioni da e verso il COMUNE DI PALERMO.

Funzioni incluse nell'erogazione di questo servizio:

- Garantire la business continuity dell'oggetto del servizio;
- Effettuare i cambiamenti e le modifiche concordate nei tempi previsti;
- Coordinare e documentare la pianificazione delle modifiche;
- Assicurare procedure e metodi standard per il cambiamento;
- Controllare lo stato di avanzamento delle modifiche;
- Garantire le procedure di ripristino in caso di impossibilità di concludere positivamente la modifica;
- Misurare la correttezza e completezza delle modifiche effettuate.

La SISPI, attraverso il proprio Referente per il Servizio di Conduzione (RSC), predispone quanto necessario per la produzione di report periodici e/o accessi a eventuali ulteriori strumenti informatici, da trasmettere l'Ufficio deputato al controllo della presente convenzione, oltre che l'eventuale Referente per il Servizio di Conduzione del Comune di Palermo, sulle attività di Change

Management.

I referenti RSC di entrambe le parti elaborano congiuntamente proposte operative per la valutazione ed il miglioramento dei servizi.

Capacity Planning

È il processo di definizione e pianificazione della disponibilità e dell'utilizzo delle risorse tecnologiche, al fine di garantire che l'erogazione dei servizi avvenga nel rispetto dei vincoli contrattuali. Il processo include:

- l'analisi del corrente livello di utilizzazione delle risorse, e dei relativi trend;
- l'analisi delle previsioni di crescita e delle funzioni del sistema informativo fornita da COMUNE DI PALERMO e la loro traduzione in termini di utilizzo / necessità di risorse;
- la stima degli impatti sulle risorse conseguenti all'adozione di innovazioni tecnologiche;
- l'amministrazione (allocazione) delle risorse tecnologiche

La SISPI, attraverso il proprio referente per la conduzione Tecnica (RSC) fornirà tempestivamente tutte le indicazioni necessarie e collaborerà con l'Ufficio deputato al controllo della presente convenzione, oltre che l'eventuale referente per la conduzione Tecnica di parte comunale per una corretta valutazione del capacity management relativo alle nuove applicazioni ed ai nuovi sistemi rilasciati in conduzione, a valle di un processo di sviluppo o acquisite dall'Amministrazione e prese in carico nell'ambito del SITEC a fronte di una variazione dei volumi, della installazione di nuove release e per qualunque altra casistica possibile, relativamente alle applicazioni gestite dalla SISPI.

Nel caso che l'analisi evidenzi la necessità di un incremento di risorse oneroso per l'Amministrazione, la proposta della SISPI dovrà essere:

- appropriatamente motivata in termini verificabili e accettabili (aumento dei volumi, incremento delle funzioni o delle prestazioni, superamento dei limiti di progettazione, etc.)
- fattibile e dettagliata in termini di risorse da acquisire, fornitori e costi e ove previsto, accompagnata da una o più offerte di fornitura;
- accompagnata eventualmente da una relazione tecnica sui tentativi di ottimizzazione già esperiti, e / o sui danni già prodotti e / o sui rischi già in essere;
- vincolata entro un termine temporale che consenta la decisione (da 2 settimane fino a 3 mesi a seconda dell'importanza dell'investimento), e i tempi tecnici tra l'ordine e l'avviamento.

Performance Management

E' il processo di misurazione e calcolo delle prestazioni dei servizi gestiti e certificati, si basa su un metodo che ha come obiettivo quello di misurare i processi rilevanti e di produrre risultati comparabili e ripetibili affinché siano considerati validi.

La procedura per la misurazione include alcune attività dettagliate di seguito:

- definizione di un metodo per il monitoraggio ed il calcolo a supporto della fase di rilevazione ed analisi della valutazione delle prestazioni;
- scelta e definizione dei KPI (Key Performance Indicator) rilevanti per l'organizzazione, in accordo con gli obiettivi di controllo previsti, da parte delle figure indicate, nell'ambito delle certificazioni conseguite, come revisore del KPI;

- calcolo del KPI in accordo con la metodologia indicata, reporting ed analisi dei risultati ed individuazione delle azioni correttive.

I risultati del monitoraggio e della misurazione delle prestazioni di sicurezza sono raccolti e valutati da parte del Responsabile del Servizio Certificazioni.

Sicurezza

Sicurezza fisica

La SISPI assicura condizioni ottimali di sicurezza per la custodia ed il funzionamento delle apparecchiature informatiche ubicate all'interno del Data Center e per il trattamento dei dati in esso custoditi.

Per il trattamento realizzato su server installati presso le sedi del Comune di Palermo la sicurezza fisica degli stessi sarà assicurata dal Comune stesso.

In accordo con il Comune di Palermo sono definite le modalità di gestione fisica dei supporti dati e delle relative autorizzazioni.

I dati oggetto di trattamento saranno fisicamente protetti dall'accesso non autorizzato da parte di terzi che non siano incaricati del Comune di Palermo. A tal fine, la SISPI assicura il puntuale funzionamento dei seguenti Sistemi Ausiliari:

- guardiania;
- controllo accessi tramite portineria;
- sistemi anti-intrusione;
- sistemi antincendio (rilevazione automatica e spegnimento);
- gruppi di continuità elettrica;
- impianto di condizionamento autonomo;

La piena e continuativa funzionalità di tali Sistemi Ausiliari è assicurata da specifici piani di manutenzione programmata. Nell'attuare gli interventi di manutenzione la SISPI si avvale della collaborazione di fornitori esterni specializzati sulle singole tecnologie, i quali garantiscono un immediato intervento in caso di malfunzionamento.

Le attività di manutenzione programmata straordinaria di tali Sistemi presuppongono la possibilità della SISPI di sospenderne l'operatività per il tempo strettamente necessario alle predette attività di manutenzione.

Gli utenti sono responsabili della sicurezza fisica dei dati residenti sui sistemi periferici.

Eventuali intercettazioni, perdite o alterazioni di dati nel corso delle attività di trasmissione tra punti della rete pubblica non controllati dalla SISPI, non sono imputabili alla SISPI.

Sicurezza logica

Le Parti dovranno concordare l'adozione di idonee misure (strumenti, procedure, modalità) necessarie affinché la SISPI possa assicurare

- la sicurezza dei dati oggetto di trattamento
- l'esecuzione dei salvataggi.

La SISPI, come responsabile del software di base e del software applicativo, si impegna ad attuare le misure tecniche di protezione dei dati.

Il Comune di Palermo potrà condurre, previo preavviso, specifici *audit* sulla corretta

implementazione da parte della SISPI delle misure tecniche di sicurezza concordate e opportunamente documentate da parte della stessa.

Attività

Per l'adempimento delle misure di sicurezza indicate ai punti precedenti, la SISPI dovrà assicurare:

- l'applicazione delle metodologie concordate nell'area della sicurezza fisica dei dati;
- l'uso di metodologie di controllo accessi che prevengano violazioni di sicurezza intenzionali o accidentali;
- la corretta funzionalità dei prodotti SW atti a garantire la sicurezza dei dati;
- che le autorizzazioni ed i relativi livelli definiti dal Comune di Palermo siano congruamente riflessi nei sistemi oggetto di affidamento;
- su richiesta, la segnalazione al Comune di Palermo di tutti i tentativi di accesso non autorizzato;
- l'esecuzione di salvataggi;
- l'effettiva protezione fisica dell'ubicazione e dei media;
- la gestione e manutenzione delle procedure di sicurezza.

Il Comune di Palermo dovrà assicurare l'identificazione di ogni utente autorizzato ed il relativo profilo, la revisione periodica delle autorizzazioni agli accessi alle applicazioni e ai dati.

Descrizione dei Servizi di Sicurezza

Conservazione dei supporti armadio ignifugo e protezione

Il Servizio Conservazione supporti in armadio ignifugo è offerto per tutti i dati dei Sistemi centralizzati.

Il Servizio, su richiesta per i dati nel contesto di sistemi diversi dai sistemi centralizzati, è offerto per i dati off-line gestiti presso il Data Center del Comune di Palermo dislocato presso i locali di SISPI.

Per i dati residenti presso le sedi del Comune di Palermo, il Servizio è offerto con esclusione della consegna, del ritiro dalle sedi del Comune di Palermo e del trasporto dei supporti informatici verso la sede del SISPI.

I dati da conservare, i tempi di conservazione ed i numeri di generazione di backup saranno concordati tra le parti e opportunamente documentati dalla SISPI.

Sicurezza Data Center, Server e TLC

Per l'adempimento delle misure di Sicurezza come indicato nei punti precedenti verranno svolte le attività di seguito indicate.

La SISPI dovrà assicurare:

- l'applicazione delle metodologie concordate nell'area della sicurezza fisica dei dati;
- l'uso di metodologie di controllo accessi che prevengano violazioni di sicurezza intenzionali o accidentali;

- la corretta funzionalità dei prodotti software atti a garantire la sicurezza dei dati;
- che le autorizzazioni ed i relativi livelli definiti dal Comune di Palermo siano congruentemente riflessi nei sistemi;
- di segnalare, su richiesta, i tentativi di accesso non autorizzato;
- l'esecuzione dei salvataggi.

Il Comune di Palermo dovrà assicurare:

- l'identificazione di ogni utente autorizzato ed il relativo profilo;
- la revisione periodica delle autorizzazioni agli accessi alle applicazioni ed ai relativi dati.

Server remoti

Non è consentito l'utilizzo di server accessibili in remoto dislocati presso locali dell'Amministrazione, destinati ad esigenze degli Uffici. Ai fini dell'innalzamento dei livelli di sicurezza e in coerenza, a titolo esemplificativo, con la Strategia Cloud Italia, con il Piano Triennale per la Pubblica Amministrazione, SISPI migra tempestivamente gli eventuali servizi attualmente erogati localmente presso gli uffici, secondo modalità concordate con l'Ufficio preposto al controllo e alla conduzione della presente convenzione, senza alcun aggravio di costi per l'Amministrazione.

INDICATORI ECONOMICI E PENALI

Indicatori economici

Con riferimento ai servizi di conduzione tecnico-funzionale che la SISPI, in attuazione del contratto si impegna ad erogare, vengono di seguito esposti i corrispettivi adottati per le singole componenti del servizio così come descritte in precedenza nel documento.

Per ogni singolo ambito di servizio valorizzato in tabella, i volumi di riferimento sono quelli indicati, per ciascun esercizio, nell'inventario.

Penali

Sono definite nel seguito le penali da applicare per il mancato rispetto dei Livelli di Servizio (SLA) relativi alle varie discipline. Gli SLA possono essere associati a quattro classi di penale, come definite a seguire:

CLASSE	DESCRIZIONE	SLA
A	Classe critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza giornaliera (RG) e mensile (RM)	99,2%
B	Classe mediamente critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza giornaliera (RG) e mensile (RM)	96%
C	Classe non critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza giornaliera (RG) e mensile (RM)	2 BD* dalla data di segnalazione
D	Classe non critica destinata a eventi non assimilabili alle classi precedenti, per i quali è specificata la soglia ammissibile singolarmente all'interno della descrizione.	-

(*) BD = giorni lavorativi

L'uptime minimo garantito per la classe di penale A è il 99,2% calcolato su base giornaliera rispetto alla fascia oraria H24 7/7 per i servizi direttamente o indirettamente rivolti alla cittadinanza, mentre per i servizi a uso interno, quindi destinati ai dipendenti dell'Amministrazione, è da considerarsi per la fascia oraria 7-22 7/7.

Stante quanto sopra, si considera disservizio oggetto di penale giornaliera ogni interruzione di servizi identificati con la classe di penale A, che si protrae per oltre 15 minuti/giorno anche cumulati, al netto del numero di eventi registrati in un giorno.

L'importo della penale è da calcolarsi per ogni giorno di disservizio registrato. Inoltre si applica una maggiorazione come da tabella se lo stesso evento si verifica su giorni contigui e/o mesi contigui, già a partire dal secondo giorno di accadimento.

Le stesse modalità sono replicate di calcolo e applicazione delle penali sono replicate sulla classe B rispetto alla percentuale indicata in tabella.

La gradualità delle penali crescenti è funzione della ricorrenza dell'anomalia e della tipologia di servizio/progetto, e può essere di di due tipi:

- ricorrenza contigua (**RG**) al giorno su base giornaliera, che ha lo scopo di verificare la periodicità dell'evento su una serie di giorni; ciò implica che l'importo della penale è da calcolare come da percentuali a seguire, per ogni giorno di disservizio.
- ricorrenza contigua (**RM**) al mese su base giornaliera, che ha lo scopo di verificare la periodicità dell'evento su una serie di mesi; ciò implica che l'importo della penale è da calcolare come da percentuali a seguire, per ogni mese di disservizio.

Le due modalità di calcolo non sono mutuamente esclusive fra loro ma si cumulano in relazione agli accadimenti. Un evento giornaliero che si protrae da mesi contigui e/o che si ripete su mesi contigui determina automaticamente l'applicazione della ricorrenza **RM** in aggiunta alla ricorrenza **RG** su tutte le classi.

Nel caso in cui i disservizi si dovessero protrarre per oltre 30 giorni dalla data di prima istanza dell'evento, in aggiunta alle specifiche penali RG per le SLA interessate dal disservizio, si applica un'ulteriore penale calcolata una tantum per ciascun mese successivo al verificarsi continuativo dell'evento, pari alla percentuale del 5% del totale della penale RG calcolata per il mese precedente.

Segnalazioni

Le segnalazioni si intendono finalizzate se effettuate attraverso gli strumenti e le modalità descritte all'interno della presente convenzione. Gli strumenti previsti per le segnalazioni sono mail all'indirizzo helpdesk@sispi.it, protocollo@sispi.it, contactcenter@sispi.it o qualunque altro indirizzo che SISPI metterà a disposizione dell'Amministrazione e più in generale delle diverse categorie di utilizzatori del sitec. Altre modalità ammissibili sono quelle attualmente previste e accessibili tramite GESEPA o tramite telefonata al Call Center, quest'ultima valida purché opportunamente riscontrata e tracciata tempestivamente dall'operatore tramite una mail di notifica di presa in carico all'indirizzo del segnalante.

SISPI fornisce agli utenti del SITEC, siano essi dipendenti comunali, cittadini e imprese o qualunque altra categoria di utilizzatori, strumenti di segnalazione dei disservizi online (sistema di ticketing) a cui l'Amministrazione potrà accedere per la consultazione dei livelli di servizio erogati ed il calcolo delle eventuali penali di cui sopra.

Ogni eventuale ulteriore strumento di gestione delle segnalazioni o di modifica/indisponibilità/etc. delle modalità e degli strumenti di cui sopra, dovrà essere concordata ove possibile e tempestivamente segnalata da SISPI e resa pubblica all'utenza, pena l'applicazione delle penali generiche di cui alla classe D definita sopra.

Di seguito la tabella delle classi con penali associate da riportare alla tabella dei Corrispettivi di cui all'art. 15 della Convenzione¹.

Classe di Penali (art. 18 c.1 Convenzione)	Denominazione Servizio	Service Level Agreement (accordo sul livello del servizio)	Note
A	A1.1 – Disponibilità del del collegamento SAAS CORRISPONDENZA: sistema Cloud computing	99,2% giornaliero	
A	A.2.1 – Uptime apparecchiature centralizzate tipo server, inclusi i servizi erogati - Corrispondenza: Gestione Data center e server centralizzati	99,2% giornaliero	Il calcolo delle eventuali penali è da considerare come somma degli importi relativi ai servizi corrispondenti.
A	A.4.1 – Rispetto del tempo di intervento su componenti hardware che software (unità centrali, monitor, stampanti, scanner, etc.). Corrispondenza: LAN, Desktop e device distribuiti	96,00% delle richieste evase entro 3 BD ² dal giorno della data di richiesta	La richiesta si intende finalizzata se realizzata secondo le modalità descritte al paragrafo "Segnalazioni"
A	A.4.2 – Tempestività consegna materiali di consumo CORRISPONDENZA: Lan, Desktop e Device distribuiti	95% delle richieste concluse entro 3 BD ² dalla data di richiesta	La richiesta si intende finalizzata se realizzata secondo le modalità descritte al paragrafo "Segnalazioni"
A	A.5.1 – Rispetto del tempo di intervento su componenti di rete (router, AP, Switch, Hub, orologi, etc.) Corrispondenza: Network e TLC	95% delle richieste evase entro 2 BD ² dalla data di richiesta	La richiesta si intende finalizzata se realizzata secondo le modalità descritte al paragrafo "Segnalazioni"

¹ Le voci deprecate rispetto all'Allegato tecnico della convenzione 2018-2022 sono riportate alla colonna note.

²BD = giorni lavorativi

	Management		
B	B.1.1 – Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di manutenzione e/o assistenza applicativa Corrispondenza: Supporto operazioni utente	95% delle richieste evase entro 2 BD ² dalla data di richiesta	La richiesta si intende finalizzata se realizzata secondo le modalità descritte al paragrafo "Segnalazioni"
B	B.1.2 - Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione Corrispondenza: Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa	95% delle richieste evase entro 2 BD dalla data richiesta	La richiesta si intende finalizzata se realizzata secondo le modalità descritte al paragrafo "Segnalazioni"
B	B.2.3 Servizi Web destinati alla cittadinanza Corrispondenza: Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa		Deprecato perché incluso nell'A.2.1
B	B.3.2 Supporto operazioni utente Corrispondenza: Supporto operazioni utente		Deprecato perché il livello operativo è inteso come sottoinsieme di B1.1
C	C.1.1 – Percentuale di chiamate perse Corrispondenza: Contact Center e Customer Support	5% del totale	Il calcolo delle eventuali penali è da considerare sulla somma degli importi ai servizi corrispondenti
D	Monitoraggio livelli di servizio CORRISPONDENZA: Contact Center e Customer Support		

(*) BD = giorni lavorativi

Ogni eventuale disservizio, malfunzionamento o violazione non direttamente riconducibile alle fattispecie censite di cui sopra, è da assimilare alla voce “Conduzione Funzionale - Supporto operazioni utente” associate alla classe di Penali “A”, da calcolare e addebitare per ogni giorno di disservizio riscontrato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in questa casistica le seguenti voci:

- Ritardo giornaliero relativo alla mancata trasmissione delle relazioni trimestrali;
- Mancato rispetto delle condizioni di cui alla presente convenzione;
- Varie ed eventuali.

Di seguito l'azione degli SLA

Conduzione Operativa del Sistema di di Cloud computing

- SLA A1.1 – Disponibilità del collegamento SAAS

SLA A.1.1 – Disponibilità del collegamento SAAS

Al termine di ciascun mese verrà evidenziato un uptime medio su base **giornaliera**.

In corrispondenza del mancato raggiungimento della soglia dello SLA, sarà applicata una penale il cui importo è determinato con le modalità associate alla classe A. La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RG. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +
(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliera dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella “Corrispettivi” ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella “Corrispettivi” ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

Condizione Operativa Data Center e dei Server Centralizzati

- SLA A.2.1 – Uptime apparecchiature centralizzate tipo server

SLA A.2.1 – Uptime apparecchiature centralizzate tipo server

Al termine di ciascun mese verrà evidenziato un uptime medio su base **giornaliera**.

In corrispondenza del mancato raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate alla classe A.

La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RG. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +

(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

Conduzione Operativa LAN, Desktop e devices distribuiti

- SLA A.4.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrali, monitor, stampanti e scanner).
- SLA A.4.2 – Tempestività consegna materiali di consumo.

SLA A.4.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrali, monitor, stampanti e scanner).

Al termine di ciascun trimestre verrà evidenziato il valore numerico associato all'indicatore.

In corrispondenza del mancato raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate alla classe B.

La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RG. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +
(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

SLA A.4.2 – Tempestività consegna materiali di consumo su richiesta

Al termine di ciascun trimestre verrà evidenziato il valore numerico associato all'indicatore.

In corrispondenza del non raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate alla classe A.

La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RT. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +

(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

Network & TLC Management

- **SLA A.5.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software orologi, switch etc.**

Al termine di ciascun trimestre verrà evidenziato il valore numerico associato all'indicatore.

In corrispondenza del non raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate classe A. La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RT. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +

(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

Manutenzione MAC di Piattaforme e soluzioni applicative

- **SLA B.1.1 – Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di assistenza applicativa.**
- **SLA B.1.2 - Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione.**

Al termine di ciascun trimestre verrà evidenziato il valore numerico associato all'indicatore.

In corrispondenza del non raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate classe B. La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RT.

La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +

(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

- **SLA B.1.2 – Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione.**

Al termine di ciascun trimestre verrà evidenziato il valore numerico associato all'indicatore.

In corrispondenza del non raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate classe B.

La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RT. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +

(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

Contact Center e Customer Support

- SLA G.1.1. – Percentuale di chiamate perse

SLAG.1.1 – Percentuale di chiamate perse

Al termine di ciascun mese verrà evidenziata la differenza tra il numero di chiamate pervenute al centralino in orario di servizio e il numero di chiamate che hanno avuto una risposta.

In corrispondenza del non raggiungimento della soglia dello SLA sarà applicata una penale il cui importo verrà determinato con le modalità associate classe C. La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RG. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

Penale = (Perc(RG) x CorrispettivoGiornalieroServizio x NumeroGiorniDisservizio) +

(Perc(RM₁) x CorrispettivoMensileServizio) +

$\sum_{nm=2} X_{nm}(\text{Perc}(\text{RM}_{nm}) \times \text{CorrispettivoMensileServizio})$

dove:

nm: Numero di mesi del disservizio Perc(RG) è la penale associata alla ricorrenze giornaliere dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 3% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel giorno precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei giorni restanti del mese corrente in cui si è verificato l'evento.

Perc(RM) è la penale associata alla ricorrenze mensili dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 4% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto per ogni mese successivo al secondo, in cui si è verificato l'evento.

CorrispettivoGiornalieroServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso 365 giorni.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" ovvero, costo annuale del servizio diviso in 12 mensilità.

Norme comuni

L'esecuzione dei servizi di cui alla presente Convenzione avviene all'interno del perimetro delle normative vigenti in materia di Trasformazione Digitale delle Pubbliche Amministrazioni, seguendone le evoluzioni. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Codice dell'Amministrazione Digitale;
- Piano Triennale per l'Informatica;
- Strategia Cloud Italia;
- Linee Guida AGID;
- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee guida acquisizione e riuso software PA;
- ogni successiva integrazione e/o modificazione di cui sopra.

In caso di ritardi nell'esecuzione dei servizi di cui alla presente Convenzione, dovuti a responsabilità della SISPI, del Comune di Palermo, a terzi o, comunque a cause non imputabili, SISPI ne darà tempestiva e circostanziata comunicazione a mezzo PEC al Comune di Palermo, il quale potrà accordare eventuale proroga dei termini previsti per la realizzazione delle attività.

**COMUNE DI PALERMO**

Direzione Generale e Programmazione Strategica

Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione

Via dello Spirito Santo 35, tel. 0917407389

email: innovazione@comune.palermo.it | pec: innovazione@cert.comune.palermo.it

Palermo 7.12.2023

Alla Ragioneria Generale
ragioneriagenerale@comune.palermo.itAlla Segreteria Generale
segretariogenerale@comune.palermo.it

E p.c.

Al Direttore Generale
direttoregenerale@comune.palermo.it

Congruità - ai sensi dell'art. 7, c. 2 del D. Lgs. n. 36/2023 - del servizio di connettività SPC e Wi Fi urbano affidati alla Società in house SISPI con la [Deliberazione di G.C. n. 78 del 21.04.2017](#) e con le determinazioni dirigenziali [n. 112 del 15.05.2017](#) e [n. 146 del 28.06.2017](#)

Ad integrazione della proposta di deliberazione di Consiglio comunale Protocollo PROCON n. 584 del 04/12/2023 (*approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 6 anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC*), si trasmette la relazione di congruità del servizio di connettività SPC e Wi Fi urbano, affidati alla Società in house SISPI con la Deliberazione di G.C. n. 78 del 21.04.2017 e con le determinazioni dirigenziali n. 112 del 15.05.2017 e n. 146 del 28.06.2017 dell'Area Innovazione tecnologica.

In riferimento alla Deliberazione di Giunta n. 375 del 1.12.2023 di "*presa d'atto dello schema di Convenzione e dell'Allegato Tecnico per la conduzione e sviluppo del SITEC comunale per il periodo 2024-2029*", la Giunta ha dato mandato al Dirigente dell'Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione di acquisire l'attestazione di congruità sul corrispettivo aggiuntivo di € 563,427,51 da trasmettere, in uno alla relativa proposta consiliare, per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale.

Al fine di ottemperare a quanto disposto dalla Giunta, l'Ufficio Innovazione ha effettuato un'analisi di mercato dei servizi di connettività SPC e Wi Fi urbano, prendendo in considerazione i riferimenti economici della Convenzione Consip di riferimento disponibile.

La congruità viene resa ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023.

Consistenza dei siti comunali connessi all'anello telematico e del sistema del wi fi urbano

Gli ultimi dati forniti dalla Società SISPI per effettuare l'analisi di congruità sono stati trasmessi in data 6.12.2023 in allegato alla fattura n.82 del 1.12.2023 per il pagamento del servizio di connettività e wifi, come disposto dalla Deliberazione di Giunta n.375 del 1.12.2023 e affidato a SISPI con determinazioni dirigenziali [n. 112 del 15.05.2017](#) e [n. 146 del 28.06.2017](#).

La consistenza della rete dei siti comunali connessi all'anello telematico in fibra ottica è di n.136 di cui n.99 uffici comunali e n.37 altri siti diversi.

La consistenza della rete del Wi Fi urbano comunale ad oggi è di n. 51 siti.

La Convenzione Consip di riferimento

La Convenzione CONSIP (aggiornata al 31 ottobre 2023) presa in esame per le attività di benchmarking è: "Contratti SPC Connettività" <https://www.consip.it/attivita/contratti-spc-connettivita-istruzioni-per-luso>.

Costi dei servizi della Convenzione Consip.

Voce Convenzione Consip Connettività - costo mensile dell'accesso su portante ottica 1 Gb velocità, iva esclusa: euro 206,80 iva esclusa (euro 251,42 iva inclusa).

La velocità di banda individuata è 1 Gb in quanto corrisponde alla banda dati dell'anello telematico comunale di Palermo.

Tabella STDO-A Componente di Accesso			Listino 2021	Revisione
Profilo	BNA [bps]	BGA [bps]	Canone Mensile [Euro IVA Esclusa]	Canone Mensile [Euro IVA Esclusa]
STDO-1	10 M	10 M	€ 29,37	€ 29,37
STDO-2	20 M	20 M	€ 38,35	€ 38,35
STDO-3	40 M	40 M	€ 42,35	€ 42,35
STDO-4	100 M	100 M	€ 99,79	€ 99,79
STDO-5	200 M	200 M	€ 109,16	€ 109,16
STDO-6	300 M	300 M	€ 115,66	€ 115,66
STDO-7	600 M	600 M	€ 155,16	€ 155,16
STDO-8	1 G	1 G	€ 206,08	€ 206,08
STDO-9	2,5 G	2,5 G	€ 369,23	€ 369,23
STDO-10	5 G	5 G	€ 531,73	€ 531,73
STDO-11	10 G	10 G	€ 856,73	€ 856,73

Tabella Consip [Nuovo Listino SPC connettività 1 settembre 2021](#) con riferimento alla banda di 1 Gb

Analisi costi su base della convenzione Consip

Connettività totale siti comunali

Numero di siti collegati ad anello telematico n.136 x costo mensile CONSIP dell'accesso su portante ottica 1 Gb velocità euro 252,30 iva inclusa = euro 410.313,52 iva inclusa.

Wi Fi urbano

Numero di siti wi fi ad anello telematico n.51 x costo mensile CONSIP dell'accesso su portante ottica 1 Gb velocità euro 252,30 iva inclusa = euro 153.867,57 iva inclusa.

Totale costo dei servizi

Connettività siti comunali + Wi Fi urbano = euro 410.313,52 + euro 153.867,57 = euro 564.181,09 iva inclusa.

Confronto tra costi dei servizi della Convenzione CONSIP e dei servizi resi dalla Società SISPI

Importo servizi convenzione CONSIP = euro 564.181,09 iva inclusa;

Importo servizi resi dalla Società SISPI = euro 563,427,51 iva inclusa.

L'importo di euro 563.427,51 corrisposto alla Società SISPI risulta inferiore di euro 753,58 iva inclusa rispetto al costo della convenzione CONSIP.

In pratica è possibile affermare che l'importo applicato dalla Società SISPI è perfettamente in linea con i costi della Convenzione CONSIP. In tal senso viene soddisfatto il requisito dell'art. 7 comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023 che prevede testualmente *"In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e [...]"*. Per quanto riguarda i vantaggi in termini di celerità non vi è dubbio alcuno che per l'Amministrazione operare direttamente attraverso la propria Società in house rappresenta un canale veloce per raggiungere gli obiettivi dei servizi affidati.

Conclusioni e considerazioni

Alla luce delle analisi effettuate è possibile congruire il prezzo di euro 563.427,51 / anno per i servizi di connettività e Wi Fi urbano resi da SISPI all'Amministrazione.

E' da sottolineare, altresì, l'importanza del fatto che la consistenza numerica dei siti comunali connessi alla rete in fibra ottica dell'anello telematico e i siti della rete Wi Fi comunali aumentano ogni anno, e per tale aumento non viene corrisposto alla Società in house alcun onere aggiuntivo. Ciò rappresenta senza dubbio alcuno un ulteriore vantaggio economico per l'Amministrazione e aumenta ancor di più il valore della presente relazione di congruità.

E' da considerare, infine, che la Società SISPI, nell'attività di manutenzione delle infrastrutture necessarie al buon funzionamento dell'anello telematico, quale dorsale digitale sulla quale si attestano le trasmissioni dati ad alta velocità di numerosi servizi comunali, assicura anche il buon funzionamento della rete dati per la videosorveglianza per la sicurezza urbana.

Dirigente dell'Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione, D.ssa Marina Pennisi

UO transizione digitale e SITEC, Ing. Stefano Cassarà

Coord. UO transizione digitale e SITEC, Geom. Ciro Spataro

Firmato digitalmente da: MARINA PENNISI
Organizzazione: COMUNE DI PALERMO/80016350821
Data: 11/12/2023 17:50:53

Signed by Ciro Spataro

on 11/12/2023 18:21:37 CET

**COMUNE DI PALERMO**

Direzione Generale e Programmazione Strategica

Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione

Via dello Spirito Santo 35, tel. 0917407389

email: innovazione@comune.palermo.it | pec: innovazione@cert.comune.palermo.it**Analisi di congruità economica della Convenzione del Comune di Palermo con la Società in house SISPI per la conduzione dei sistemi informativi comunali SITEC nel periodo 2024-2029**

Indice

Analisi di congruità economica della Convenzione del Comune di Palermo con la Società in house SISPI per la conduzione dei sistemi informativi comunali SITEC nel periodo 2024-2029	1
Premessa	2
Revisione straordinaria delle partecipazioni del Comune di Palermo del 2017	2
La Convenzione con la Società in house SISPI del 2018	2
La Società SISPI SpA nell'elenco dell'ANAC (art. 192 del D.Lgs. 50/2016) degli enti aggiudicatori mediante affidamenti diretti	3
Il Piano triennale per l'Informatica e la transizione digitale comunale con la Società SISPI SpA	3
La Deliberazione di C.C. n. 385 del 30.10.2020 e la riduzione di euro 1.000.000,00 al corrispettivo previsto dalla Convenzione con la Società SISPI SpA del 2017	4
Inflazione media annuale dal 2018 al 2022	8
Consistenza di dispositivi informatici in uso negli uffici comunali e degli applicativi gestionali	9
Il ruolo della Società SISPI nelle attività del 2023-2024 del Piano Nazionale Ripresa Resilienza (PNRR) Missione 1 Componente 1 per la transizione digitale	15
Analisi statistica del mercato dei servizi offerti dalla Società SISPI	16
Considerazioni finali	18

Premessa

Nell'ambito delle competenze assegnate all'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione dal ROUS approvato con Deliberazione di G.C. n. 283 del 28.09.2023, è prevista - altresì - la *"gestione giuridica e contrattuale del rapporto con i fornitori dei servizi informativi e consulenziali"* e *"con riferimento al contratto di servizio SISPI: predisposizione delle modifiche/integrazioni dei contratti di servizio."*

In tale ottica, ed in considerazione della scadenza della vigente Convenzione con la Società in house SISPI SpA per la conduzione dei sistemi informativi comunali SITEC (approvata con Deliberazione di C.C. 48 del 20 aprile 2018 e firmata in data 4.05.2018), l'Ufficio Innovazione digitale effettua di seguito, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D. Lgs, n. 36/2023, l'analisi di congruità economica della *"Convenzione con la Società in house SISPI per la conduzione dei sistemi informativi comunali SITEC per il periodo 2024-2029"*.

Revisione straordinaria delle partecipazioni del Comune di Palermo del 2017

Con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 817 del 14.11.2017 di *"Revisione straordinaria delle partecipazioni del Comune di Palermo ex art. 24 del DLgs 175/16"*, è stata confermata la scelta organizzativa dell'Amministrazione, anche nell'ambito della governance tecnologica dei propri sistemi informativi attraverso l'affidamento alla Società SISPI SpA.

La Convenzione con la Società in house SISPI del 2018

In data 20 aprile 2018, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 42, l'Amministrazione ha deliberato l'affidamento a Sispi del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC per il quinquennio 2018-2023. Il rinnovo dell'affidamento del servizio ha introdotto una visione più ampia del SITEC, che si configura quale strumento in grado di erogare servizi agli utenti dell'intera città Metropolitana, ed al sistema delle Società Partecipate del Comune di Palermo, utile alla cooperazione applicativa e funzionale, all'interscambio ed all'interoperabilità tra P.A. e attori del territorio. Ciò conferma, altresì, la nuova prospettiva temporale, coerente con le attività strategiche nel frattempo affidate o in via di affidamento previste nell'ambito dei Programmi di finanziamento comunitari quali:

- PON Metro Palermo 2014-2020 (già affidato e in fase di chiusura delle attività al 2023),
- Patto per Palermo (già affidato e in fase di attuazione al 2023),

- PO FESR 2014-2020 Agenda Digitale Urbana (già affidato e in fase di chiusura delle attività al 2023),
- PON Metro complementare (già affidato e in fase di chiusura delle attività al 2023),
- POC legalità (già affidato e in fase di attuazione al 2023).

I suindicati programmi nazionali ed europei concorrono pienamente al raggiungimento degli obiettivi di transizione digitale dell'Amministrazione, in ottemperanza alle strategie previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.) e alle azioni del Piano triennale per l'Informatica del Comune di Palermo.

L'importo della Convenzione approvata con Deliberazione di C.C. 42 del 20.04.2018 è di euro 11.291.100,00 iva inclusa annuale per il quinquennio 2018-2023.

La Società SISPI SpA nell'elenco dell'ANAC (art. 192 del D.Lgs. 50/2016) degli enti aggiudicatori mediante affidamenti diretti

La Società in house SISPI SpA, in data 19 marzo 2020 è stata inserita dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC), con Delibera n. 269 del 17 marzo 2020 (allegato 3), nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house (<https://dati.anticorruzione.it/#/inhouse>), previsto dall'art. 192 del D.Lgs. 50/2016.

Il Piano triennale per l'Informatica e la transizione digitale comunale con la Società SISPI SpA

L'Amministrazione Comunale, in ottemperanza al Codice dell'Amministrazione Digitale, ha approvato, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 149 del 29.06.2020, la prima versione del Piano triennale dell'Informatica 2020-2022, e con Deliberazione di Giunta Comunale n. 295 del 14.12.2022 la seconda versione del Piano 2022-2024. Con tale pianificazione triennale l'Amministrazione ha manifestato la volontà dell'Amministrazione di realizzare la transizione digitale attraverso il supporto tecnico e tecnologico della Società in house SISPI SpA.

La Deliberazione di C.C. n. 385 del 30.10.2020 e la riduzione di euro 1.000.000,00 al corrispettivo previsto dalla Convenzione con la Società SISPI SpA del 2017

La [Deliberazione di Consiglio Comunale n. 385 del 30.12.2020](#) ha applicato una riduzione di euro 1.000.000,00 incluso Iva, dal corrispettivo previsto dalla Convenzione approvata per la fornitura dei servizi di conduzione tecnica dei sistemi informativi SITEC (capitolo n. 3970/10 del bilancio, PDC: 1, 3, 2, 19, 0 - Conduzione tecnica del SITEC Informatizzazione e telematica servizi comunali).

La Deliberazione è stata approvata in seguito alla nota prot. n. 1378187 del 01.01.2020 del Sig. Sindaco, con la quale "avendo preso atto dell'attività condotta dalla Ragioneria Generale di revisione rigorosa di tutta la spesa corrente e della necessità di individuazione di ulteriori annuali € 13.657.111,93, ha disposto che a decorrere dal 1 gennaio 2021 i corrispettivi della società partecipate siano ridotti secondo gli importi analiticamente esposti nella tabella allegata in calce al dispositivo

PROSPETTO RIDUZIONE CORRISPETTIVI SOCIETA' PARTECIPATE

TIPO	CAPITOLO	ARTICOLO	NUMERO	DESC PEG	ANNCMP	PDC-Livello1	PDC-Livello2	PDC-Livello3	PDC-Livello4	PDC-Livello5	PDC-Missione	PDC-Programma	CENTRO RESP	TIPO FIN	ASSES	TAGLI DECISI DALLA	TAGLI DECISI DALLA SOGGETTI A CONDIZIONE RISOLUTIVA	
U	3970	10	0	CONDUZIONE TECNICA DEL SITEC INFORMATIZZAZIONE E TELEMATICA SERVIZI COMUNALI	2021	1	3	2	19	0	1	8	30104	4	11	-	1.000.000,00	-
U	9425	0	0	TRASPORTO ALUNNI PER PARTICOLARI ESIGENZE (SCUOLABUS)	2021	1	3	2	15	0	4	6	37602	4	11	-	250.000,00	450.000,00
U	12770	10	0	GESTIONE DELLA RETE DI MONITORAGGIO ACUSTICO E DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO - ART. 6 CO.2 LETT. D) CONTRATTO DI SERVIZIO RAP DEL 10/07/2020	2021	1	3	2	15	0	9	8	60104	4	11	-	150.000,00	70.024,55
U	12772	10	0	SERVIZI DI DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE, DISINFESTAZIONE DI STRADE,PIAZZE, SPAZI APERTI DI PUBBLICA UTILITA' O COMUNQUE DI USO PUBBLICO, DI LOCALI COMUNALI O DI USO COMUNALE - ART. 6 CO.2 LETT. A) B) C) CONTRATTO DI SERVIZIO RAP DEL 10/07/2020	2021	1	3	2	15	0	13	7	60104	4	11	-	1.150.000,00	650.000,00
U	12798	10	0	SERVIZIO PULIZIA CADITOIE(N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	9	4	59202	34	11	-	175.000,00	1.889,14
U	12798	20	0	SERVIZIO PULIZIA CADITOIE(N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	9	4	59202	9	11	-	315.000,00	788,98
U	12798	30	0	SERVIZIO PULIZIA CADITOIE(N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	9	4	59202	4	11	-	920.000,00	1.037,46
U	15224	10	0	SEGNALETICA STRADALE ORIZZONTALE E VERTICALE, FINANZIATO EX ART. 142 E 208 DEL D.LGS. 285/1992 (N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	10	5	60102	34	11	-	309.225,01	-
U	15224	20	0	SEGNALETICA STRADALE ORIZZONTALE E VERTICALE (N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	10	5	60102	4	11	-	147.857,53	0,00
U	15602	10	0	GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE DI INTERESSE COMUNALE (N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	10	5	59202	4	11	-	1.069.664,04	-
U	15602	20	0	GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE DI INTERESSE COMUNALE (N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	10	5	59202	34	11	-	248.157,99	-
U	15864	10	0	COSTI SOCIALI DI ESERCIZIO (N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	10	2	60102	4	11	-	150.000,00	2.624.860,00
U	15864	30	0	CORRISPETTIVO PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI SPECIALI DI TRASPORTO ECCETTO IL SERVIZIO NAVETTA PER LE SCUOLE. (N.C.2018)	2021	1	3	2	15	0	10	2	60102	4	11	-	156.000,00	-
U	16935	30	0	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE CADITOIE E DEI MANUFATTI DI DEFLUSSO DELLE ACQUE METEORICHE	2021	1	3	2	15	0	9	4	59202	9	11	-	1.190.000,00	286.391,30
U	18833	10	0	QUOTA DI PARTECIPAZIONE AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELLA SOCIETA' CONSORTILE S.R.R. AREA METROPOLITANA PALERMO S.C.P.A.(N.C.2018)	2021	1	4	1	2	0	9	3	60104	4	11	-	523.945,42	-
U	20614	10	0	SERV. DI MONIT. PRONTO INTERVENTO ED EMERGENZA PER IL RIPRISTINO DI INEFFICIENZE STRUTTURALI CIRCOSCRITTE SU SEDI STRADALI E MARCIAPIEDI ART. 6 CO. 2 CONTR.SERV.RAP DEL 10-7-20 FIN. EX ART. 142 E 208 DEL D.LGS. 285/1992	2021	1	3	2	15	0	10	5	60104	34	11	-	200.000,00	33.254,66
U	20614	20	0	SERV. DI MONIT. PRONTO INTERVENTO ED EMERGENZA PER IL RIPRISTINO DI INEFFICIENZE STRUTTURALI CIRCOSCRITTE SU SEDI STRADALI E MARCIAPIEDI ART. 6 CO. 2 CONTR.SERV.RAP DEL 10-7-20	2021	1	3	2	15	0	10	5	60104	4	11	-	800.000,00	791.447,01
																-	8.754.849,99	4.902.261,94

Con Deliberazione di G.C. n.71 del 23.03.2021 è stato approvato l'Atto Integrativo alla Convenzione SISPI (firmato in data 19.04.2021) per la decurtazione di euro 1.000.000, con decorrenza dall'esercizio finanziario 2021, dall'importo annuale per la conduzione tecnica dei sistemi informativi SITEC. Nella tabella, di seguito riportata, vengono illustrati in maniera dettagliata tutti gli interventi oggetto di riduzione economica. E' importante sottolineare che la riduzione operata non ha, comunque, comportato alcuna revisione dei livelli di servizio previsti dalla Convenzione del 2018 che vengono garantiti dalla Società SISPI come negli anni precedenti.

Codici Servizio	Intervento	Dettaglio
C01 Conduzione operativa Sistema di Cloud computing	Dismissione hardware e software e relativi contratti di manutenzione	L'intervento comporta la riduzione della profondità storica con la quale, ad oggi, vengono garantiti i servizi di accesso e consultazione di dati storici. In particolare, verranno dismesse le piattaforme applicative non più in uso nell'ambito della gestione corrente. Si precisa che la riduzione non opera nel senso di una indisponibilità di dati storici che abbiano ancora oggi una valenza amministrativa (tali dati, infatti, sono stati migrati contestualmente al cambio di piattaforma avvenuto nel tempo). Ciò che viene dismesso sono le piattaforme applicative con le quali i dati storici possono essere consultati nel contesto applicativo vigente alla stessa data storica.
C02 Conduzione Operativa dei server Centralizzati	Adeguamento hardware e licenze software e relativi contratti di manutenzione	L'intervento opera una riduzione dei servizi attualmente erogati relativamente ai seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • Servizi di collaboration erogati nell'ambito dei servizi per la gestione della posta elettronica; • Servizi per il mantenimento di licenze software di tipo tecnico ad uso individuale (quali per esempio Autocad); • Servizi estesi nell'ambito della gestione dello storage di supporto alla conservazione storica delle PEC; • Riduzione delle policy relative ai servizi di backup per dati locali.
C03 Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	Riduzione del 50% in quantità	L'intervento opera lungo le seguenti direttrici principali: <ol style="list-style-type: none"> 1. Riduzione dei materiali di consumo. 2. Riduzione dei servizi di adeguamento/ampliamento quali: messa a disposizione di Postazioni di lavoro e periferiche connesse; realizzazione di nuovi punti di attrezzaggio elettrico/dati; ampliamento di orologi timbratori; etc.... Si tratta di servizi che, pur essendo non strettamente previsti nell'ambito della Conduzione Tecnica del SITEC e, quindi, da remunerare a parte (cfr POA- adeguamenti e ampliamenti) , nel corso degli ultimi anni sono stati assolti da Sispi. 3. Azzeramento delle prese in carico delle postazioni di lavoro acquisite direttamente dall'Ente

C04 Network e TLC Management	Nessuna riduzione	
CF1 Manutenzione MAC SW applicativo	Contingentamento a max 100 gg. persona cumulativi per anno	L'intervento prevede la riduzione degli interventi di sviluppo software finalizzati alla realizzazione di estensioni funzionali sul parco applicativo in esercizio. Tali interventi, non strettamente compresi nel perimetro di quanto previsto dai servizi di conduzione tecnica del SITEC, sono stati ad oggi normalmente erogati senza il riconoscimento di un corrispettivo
CF2 Servizi web	Contingentamento a max 100 gg. persona cumulativi per anno	L'intervento prevede la riduzione degli interventi di sviluppo software finalizzati alla realizzazione di servizi online nell'ambito della Conduzione Tecnica. Tali interventi, non strettamente compresi nel perimetro di quanto previsto dai servizi di conduzione tecnica del SITEC, sono stati ad oggi normalmente erogati senza il riconoscimento di un corrispettivo.
CF3 Supporto operazioni utente	Riduzione 50%	Rientrano in questa categoria le attività di seguito elencate che, seppur non remunerate nell'ambito della Conduzione Tecnica del SITEC, sono state fino ad oggi normalmente effettuate: <ul style="list-style-type: none"> ● Stampa ed imbustamento di lettere ordinarie; ● Contratti verso terzi per i servizi di consultazione di banche dati esterne
CS1 Call Center e Customer Support	Nessuna riduzione	

La Società SISPI ha specificato che le contrazioni dei servizi oggetto della riduzione economica hanno riguardato i seguenti ambiti:

- materiali di consumo;
- accessori individuali;
- sostituzione ed integrazione di postazioni di lavoro, compresi stampanti e scanner ed orologi;
- estensione attrezzaggi, riconducibili alla macro voce "Conduzione operativa Lan & Desktop" in ambito di Conduzione operativa;
- manutenzione evolutiva del software in esercizio;
- riparazione apparecchiature, stampa e imbustamento posta ordinaria;
- call center tributi;

- nuove policy in ordine alla disponibilità delle caselle Gmail e PEC e Firme digitali, riconducibili alla macro voce "Supporto operazioni utente" in ambito di Conduzione Funzionale nella misura indicata in tabella;
- "Conduzione operativa Sistema di elaboratore centrale" dedicata al tema del periodo di conservazione dei dati "storici". Si tiene conto delle specifiche esigenze di gestione del dato che gli uffici forniranno in un lasso di tempo tale da consentire la dismissione delle infrastrutture interessate e la cessazione dei contratti di licenza d'uso e di manutenzione correlati.

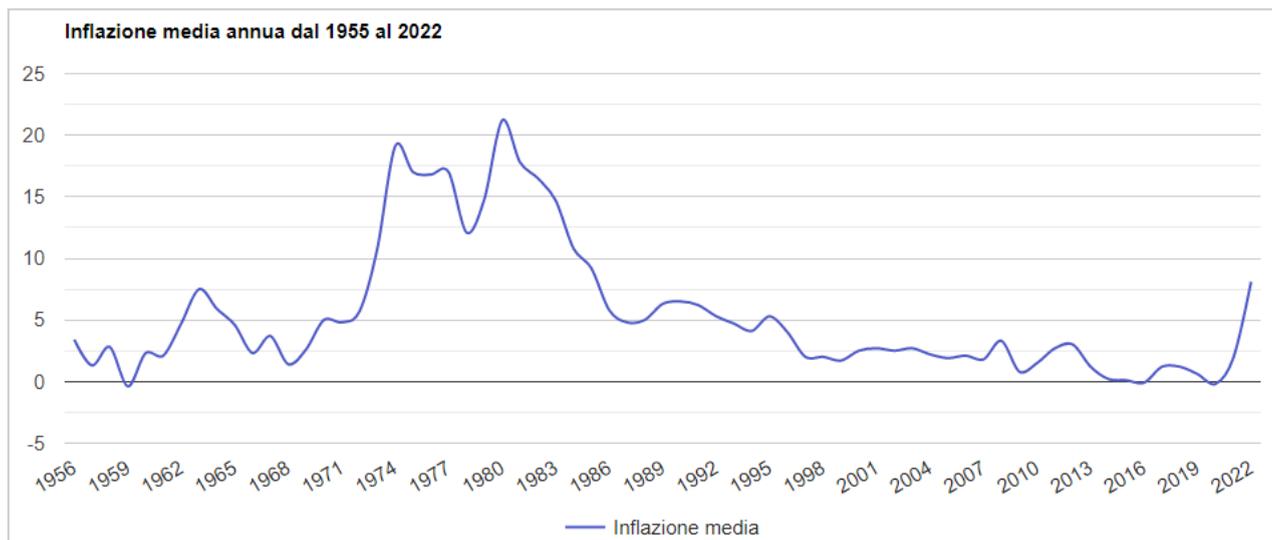
La decurtazione operata è suddivisa nei seguenti servizi di conduzione tecnica:

SERVIZIO CONDUZIONE TECNICA	CORRISPETTIVI Deliberazione C.C. n. 42/2018	DECURTAZIONI (SISPI) a seguito della Deliberazione C.C. n. 385/2020	NUOVI CORRISPETTIVI
CONDUZIONE OPERATIVA			
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale	1.125.000	250.672	874.327
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.074.000	123.000	1.951.000
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.048.000	195.000	1.853.000
Network e TLC Management	326.000	0	326.000
CONDUZIONE FUNZIONALE			
Manutenzione MAC SW applicativo	580.000	40.000	540.000
Servizi web	249.000	21.000	228.000
Supporto operazioni utente	2.638.000	190.000	2.448.000
CALL CENTER E CUSTOMER SUPPORT			
Call Center e Customer Support	215.000	0	215.000
TOTALE senza IVA	9.255.000	819.672	8.435.327
TOTALE con IVA	11.291.100	1.000.000	10.291.100

Tabella 1

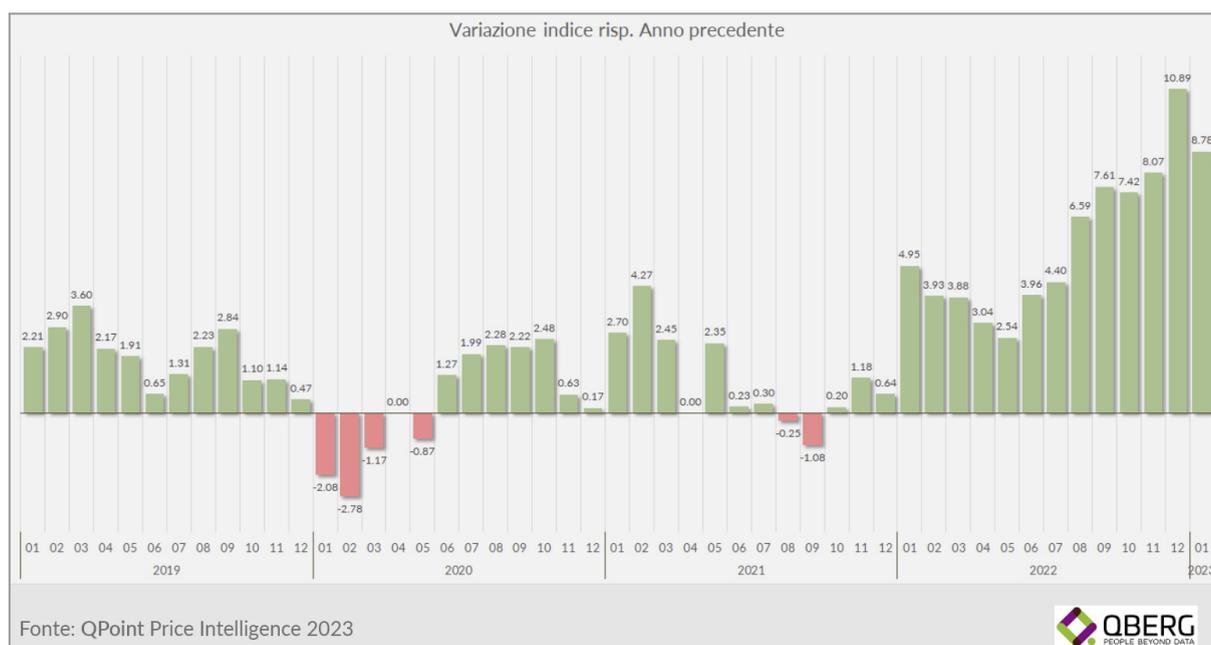
Inflazione media annuale dal 2018 al 2022

E' utile fare un riferimento al tasso di inflazione media degli anni dal 2018 al 2022 con un particolare riguardo al 2022, anno nel quale si è registrata un'impennata che ha fatto attestare l'inflazione media all'8,2%, dato che non si aveva da decenni.



Nonostante il tasso di inflazione medio del 2022 all'8,2% e l'aumento dal 2022 dei costi del settore Prezzi Tecnologici, il corrispettivo del servizio di conduzione tecnica è rimasto ad oggi invariato.

E' altresì da sottolineare che il QBerg - Osservatorio Prezzi Tecnologici - a Gennaio 2023 illustra i dati del periodo 2019-2022, evidenziando un netto aumento dei prezzi nel 2022, come si osserva nel grafico riportato (fonte: <https://www.qberg.com/osservatorio-qberg-indice-prezzi-tecnologici/>).



Fonte: QPoint Price Intelligence 2023



Variazione Indice Prezzi Tecnologici (IPT) rispetto al pari mese dell'anno precedente (Ultimi 48 mesi)

E' altresì da sottolineare che dal 2020, anno della pandemia da virus Covid-19, il mercato ICT ha registrato un aumento della produzione di servizi informatici per far fronte alle esigenze delle numerose pubbliche amministrazioni di gestione del lavoro in modalità agile. In questo contesto la Società in house SISPI ha affrontato le necessarie sfide per permettere al personale comunale (alcune migliaia di persone) di poter operare da casa per la gestione informatica da remoto dei procedimenti amministrativi necessari al corretto funzionamento dell'Amministrazione e per l'erogazione dei servizi all'utenza.

Consistenza di dispositivi informatici in uso negli uffici comunali e degli applicativi gestionali

Alla fine del 2022 la Società SISPI comunica che la consistenza di dispositivi informatici e supporti fisici/virtuali per la gestione digitale del lavoro è la seguente:

- 5.069 PC fissi PLI;
- 805 PC portatili PLI;
- 4.442 stampanti;
- 882 scanner;
- 3.756 caselle email attivate;
- 81 firme digitali con pen drive attivate;
- 362 firme digitali remote attivate;
- 3.884 accessi ad internet attivi;
- 204 caselle di PEC attivate.
- Grazie al Programma REACT-EU l'Amministrazione alla fine del 2022 ha acquisito in conduzione, senza aggravio di costi, ulteriori n. 850 PC portatili, con le stesse caratteristiche dei PC in uso negli Uffici. Il finanziamento per l'acquisizione dei PC portatili è stato ottenuto nel periodo emergenziale da Covid-19 per facilitare la modalità di lavoro agile di una parte del personale comunale, che ha lavorato da remoto con attrezzature informatiche proprie.

Per quanto concerne gli applicativi gestionali, ad oggi la Società SISPI cura il corretto funzionamento di un numero consistente di piattaforme informatiche per la gestione dei dati e delle informazioni di diverse tipologie di procedimenti amministrativi e processi ascritti alle competenze dei numerosi uffici comunali, e costantemente provvede all'aggiornamento (in base a nuove norme intervenute) e alla sicurezza informatica degli stessi. Di seguito se ne riporta un dettagliato elenco per il quale la Società SISPI cura il trattamento dati per l'Amministrazione:

IDENTIFICATIVO	AMBITO	CATEGORIE DI TRATTAMENTI EFFETTUATI PER IL TITOLARE
Active Directory Comune di Palermo (DOMINIO)	Utenze per l'accesso alle risorse del Dominio del Comune di Palermo	Memorizzazione, strutturazione, elaborazione, modifica, estrazione, cancellazione
Alice - Lavori, Gare & Appalti - Programmazione	Area tecnica della rigenerazione urbana (Lavori) Tutti i servizi del CdP per gare, appalti e affidamenti diretti	Gestione dell'iter di realizzazione delle OO.PP. Tratta dati comuni e particolari. Gestione iter gare, appalti e affidamenti diretti. Programmazione triennale OO.PP.
Anagrafe Comune di Palermo (HOST)	Servizi demografici	ANAGRAFE COMUNE DI PALERMO (HOST)GESTIONE DATI ANAGRAFICI DELLA POPOLAZIONE DATI TRATTATI: DATI PARTICOLARI
Anagrafe Unica degli Immobili (ANAGRAFEIMMO)	GESTIONE DATI IDENTIFICATIVI IMMOBILI: catasto censuario, catasto terreni, planimetrie, ordinamento ecografico	registrazione, strutturazione, conservazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, elaborazione, cancellazione
Applicazione DB2GME	GESTIONE DATI TERRITORIALI : cartografie di base e tematiche, strumenti urbanistici, mappe catastali, delimitazioni amministrative	Memorizzazione, strutturazione, elaborazione
Applicazione del Cottimo Fiduciario OO.PP - Documenti allegati	AREA TECNICA DELLA RIGENERAZIONE URBANA	Repository dei documenti allegati alle pratiche di Cottimo Fiduciario Tratta dati comuni e particolari
Applicazione del Cottimo Fiduciario OO.PP	AREA TECNICA DELLA RIGENERAZIONE URBANA	Gestisce gli affidamenti in regime di "cottimo fiduciario", l'attribuzione di incarichi professionali e la pubblicazioni di atti, documenti e allegati alle gare. Tratta dati comuni
Data base territoriale	GESTIONE DATI TERRITORIALI : cartografie di base e tematiche, strumenti urbanistici, mappe catastali, delimitazioni amministrative..	Memorizzazione, strutturazione, elaborazione, modifica, estrazione
Applicazione OPACPALERMO	SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO E DI POLO	Documenti catalogati nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale
Applicazione OPENCMSLIBRARI (LIBRARI BACK OFFICE)	SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO E DI POLO	Sistema redazionale del Portale Libr@rsi. Contiene dati comuni
Applicazione SIPAL DB (Risultati elettorali)	PORTALE DEI SERVIZI	Applicazione SIPAL DB (Risultati elettorali) GESTIONE DEI RISULTATI ELETTORALI
Applicazione TECA DIGITALE	SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO E DI POLO	Documenti catalogati nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale associati ad uno o più oggetti digitali. Contiene dati comuni
Archivi accessori Area Applicativa Anagrafe (HOST)	SERVIZI DEMOGRAFICI	GESTIONE TABELLE SUPPORTO ALL'APPLICAZIONE
Archivio elettorale Comune di Palermo (HOST)	SERVIZI DEMOGRAFICI	GESTIONE DATI ELETTORALE E COSTITUZIONE DEL CORPO ELETTORALE
Archivio Schedario Elettronico (ANAGRAFE WEB)	SERVIZI DEMOGRAFICI	STORICO VARIAZIONI ANAGRAFICHE E SCANSIONI SCHEDE DATI TRATTATI
Archivio Stato Civile e Leva Militare (HOST)	SERVIZI DEMOGRAFICI	GESTIONE DATI DI STATO CIVILE E LEVA MILITARE
Assistenza economica (HOST)	SETTORE ATTIVITA SOCIALI	Gestione delle istanze di Integrazione all'affitto
Attività Sociali (ATTSOC)	SETTORE ATTIVITA SOCIALI	Gestione delle Istanze SIA/REI e dei Minori presso le Strutture di accoglienza
Avvocatura comunale	Avvocatura Comunale	Procedimenti relativi a udienze del tribunale nelle quali è coinvolta l' Amministrazione Comunale. Dati comuni e dati particolari
Bilancio e Contabilità Finanziaria (SIB)	Ragioneria Generale e tutti i Servizi Dirigenziali dell'Amministrazione.	Gestione dati per: Contabilità Finanziaria, Contabilità Generale,
Canile Municipale (CANILE)	Area Innovaz.Tecnol., Comunicazione, Sport e Ambiente	Gestione della anagrafe canina e delle procedure di affidamento
Censimento biblioteche	Servizio Bibliotecario Spazi Etnoantropologici e Archivio Cittadino	Schede anagrafiche e informative delle biblioteche di Palermo. Contiene dati comuni

Centralino	SEGRETERIA GENERALE	Gestione del Centralino del Comune. Contiene dati comuni
Contabilità Finanziaria (HOST)	Ragioneria Generale e tutti i Servizi Dirigenziali dell'Amministrazione.	Gestione dati per: Contabilità Finanziaria Contabilità Generale
CQD Comune Palermo	SUAP	Integra le funzionalità del SUAP per la gestione delle informazioni sui procedimenti amministrativi e la modulistica di settore
Database Portale Partecipa	SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ	Portale Partecipa Contiene dati comuni
Applicazione Sigigas	Settore Attività Sociali	Gestione della cartella sociale Dati Comuni e Dati Particolari
DB SITO RESET Palermo	SITO RESET	SITO RESET
GeSePa - Albo Pretorio	TUTTI I SERVIZI CHE PUBBLICANO ATTI ALL'ALBO PRETORIO	Atti da notificare con messo comunale, deposito alla casa comunale. Contiene dati comuni.
GeSePa - Anti Mafia	SEGRETERIA GENERALE	Consultazione Pene Accessorie e Informative prefettizie (Antimafia) Contiene dati comuni e particolari
GeSePa - Calcolatrice TARI	TRIBUTI	Procedura per il calcolo automatico dell'importo TARI Contiene dati comuni
GeSePa - Customer Satisfaction	CUSTOMER SATISFACTION	Gestione della Customer Satisfaction Contiene dati comuni
GeSePa - Domanda Interna	TUTTI	Gestione delle richieste di intervento inoltrate a Sispi Contiene dati comuni
GeSePa - Gestione Documenti	TUTTI	Gestione documentazione e modulistica di interesse del cittadino ai fini della presentazione di istanze. Contiene dati comuni
GeSePa - Intr@Com	TUTTI	Gestione della Intranet comunale Contiene dati comuni
GeSePa - Intr@Com - Cedolini e timbrature	TUTTI	Gestione dei cedolini e delle timbrature dei dipendenti del Comune di Palermo Contiene dati comuni e particolari
GeSePa - Obiettivi	Tutti gli uffici/servizi del Comune	Gestione dei dati del Personale Comunale, finalizzata prevalentemente alla valorizzazione e liquidazione del Compenso di Produttività. Dati comuni
Gesepa - Schedario amministratori	GABINETTO DEL SINDACO	Gestione dello schedario degli Amministratori del Comune Contiene dati comuni
Gesepa - Uff. Contratti	SEGRETERIA GENERALE	Gestione Ufficio Contratti Contiene dati comuni
Gestione delibere (DELIBERE)	SEGRETERIA GENERALE E UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE	Gestione delle proposte di deliberazione di Giunta e di Consiglio Comunale. Contiene dati comuni
Gestione impianti cimiteriali (GESCIM)	Area dei Servizi ai Cittadini - Ufficio Cimiteri	Gestione della anagrafe dei defunti e dei servizi cimiteriali
Gestione messi (MESSI)	TUTTI I SERVIZI DIRIGENZIALI	Atti della P.A. pubblicati all'Albo Pretorio on-line. Contiene dati comuni
Igiene e Sanità (IES)	AREA SERVIZI ALLA CITTA' SERVIZIO AMBIENTE IGIENE PUBBLICA SANITA' - DIRITTI DEGLI ANIMALI	Gestione dei processi di verbalizzazione riferiti a contesti di ambiente ed igiene pubblica
Informative Prefettizie (SCE)	SEGRETERIA GENERALE	Gestione Pene Accessorie e Informative prefettizie (Antimafia) Contiene dati comuni e particolari
Librarsi	SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO E DI POLO	Portale del Sistema Bibliotecario Cittadino e di Polo. Contiene dati comuni
Log Accesso Sistemi Server	Accessi degli Amministratori di Sistema sui server di Produzione dell'infrastruttura telematica a disposizione del Comune di Palermo	Memorizzazione, strutturazione, elaborazione, modifica, estrazione, cancellazione
Monitoraggio stato della riscossione (STATORISCOSSIONE)	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici delle imprese e dei contribuenti. Dati di proprietà. Anagrafica Immobili. Locazioni. Utenze Enel e GAS Dati tributari. Dati delle riscossioni sui ruoli (per tutte le entrate dell'amministrazione)
Patrimonio (PATRIMONIO)	Settore Risorse Immobiliari del Comune	Gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Palermo. Inventario dei beni immobili e loro consultazione. Digitalizzazione e consultazione dei documenti relativi ai beni inventariati. Gestione dei fitti attivi per i beni assegnati dal Comune. Produzione del bilancio dei beni immobili. Produzione di elaborati, stampe, statistiche per il Comune di Palermo. DATI

		COMUNI e DATI PARTICOLARI
Pene Accessorie (SCE)	SCE	PENE ACCESSORIE GESTIONE E CONSULTAZIONE DELLE PENE ACCESSORIE DATI TRATTATI : DATI PARTICOLARI
PAGHE IASI	AREA RAGIONERIA GENERALE	Gestione dei dati finalizzati alla produzione dei cedolini paga e alle dichiarazioni fiscali e contributive per il comune di Palermo Procedura IASI DATI COMUNI e DATI PARTICOLARI
Personale (Fascicoli del Personale comunale - CEDOLINQ)	Settore Risorse Umane del Comune	Gestione del Fascicolo elettronico del personale del Comune di Palermo: Comparto, COIME ed LSU. Registrazione e consultazione dei dati giuridici di carriera del personale, dall'assunzione alla cessazione del servizio. Digitalizzazione e consultazione dei documenti che compongono il fascicolo. Produzione di elaborati, stampe, statistiche per il Comune di Palermo. DATI COMUNI e DATI PARTICOLARI
PAGHE INSIEL	AREA RAGIONERIA GENERALE	Gestione dei dati finalizzati alla produzione dei cedolini paga e alle dichiarazioni fiscali e contributive per il comune di Palermo Procedura INSIEL DATI COMUNI e DATI PARTICOLARI
PAGHE GEPE	AREA RAGIONERIA GENERALE	Gestione dei dati finalizzati alla produzione dei cedolini paga e alle dichiarazioni fiscali e contributive per il comune di Palermo Procedura GEPE DATI COMUNI e DATI PARTICOLARI
PM - Illeciti Codice della strada	COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE	Illeciti al Codice della strada, illeciti amministrativi, ricorsi al GdP e al Prefetto, sinistri. Contiene dati comuni e particolari
Portale della scuola (PORTSCU)	PORTSCU	PORTALE DELLA SCUOLA (PORTSCU) GESTIONE ANAGRAFE SCOLASTICA/REFEZIONE E CONTRIBUTI ALLO STUDIO. Contiene dati comuni e particolari
Portale Servizi Online (portcitt)	SERVIZI DEMOGRAFICI, TRIBUTI, POLIZIA MUNICIPALE	Portale dei Servizi Online (gestione front office) Contiene dati comuni e particolari
Portale Servizi Online BACK OFFICE (portcittbo)	SERVIZI DEMOGRAFICI, TRIBUTI, POLIZIA MUNICIPALE	Portale dei Servizi Online (gestione back office) Contiene dati comuni e particolari
Posta Elettronica Certificata Comune di Palermo	Tutte le ripartizioni del Comune di Palermo	Gestione delle informazioni, documenti e materiale in formato elettronico. DATI comuni, particolari e giudiziari
Posta Elettronica Comune Palermo Qmail	Tutte le ripartizioni del Comune di Palermo	Gestione delle informazioni, documenti e materiale in formato elettronico. DATI COMUNI
Posta Elettronica Comune Palermo (GMAIL)	Tutte le ripartizioni del Comune di Palermo	Gestione delle informazioni, documenti e materiale in formato elettronico. DATI COMUNI
Protocollo Comune Palermo	Tutti i Servizi dirigenziali dell'Amministrazione	Gestione dei dati riferiti alla protocollazione dei documenti in ingresso e in Uscita DATI COMUNI e DATI PARTICOLARI
Punto Accesso Fattura Elettronica (PAF)	Ragioneria Generale e per alcune funzionalità tutti i servizi dirigenziali dell'Amministrazione	Gestione dati fatturazione elettronica Dati comuni Dati particolari
Raccolta Differenziata	Palermo Ambiente	Gestione rilascio contenitori raccolta differenziata. Dati comuni
Repository delle fatture elettroniche	Ragioneria Generale e tutti i Servizi Dirigenziali dell'Amministrazione	Gestione dati per: Fatturazione Elettronica Dati comuni Dati particolari
Repository Documentale Applicazione LEGALBOOK	Tutti i servizi dell' Amministrazione	Documenti gestiti con l' applicazione legal book Firmati elettronicamente. Dati comuni e dati particolari
Repository Documentale Applicazione SIGE	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO.- SETTORE SVILUPPO STRATEGICO - SERVIZIO TURISMO	Gestione dei documenti tributari. Dati sensibili
Repository Documentale Applicazione Sigisas	Settore Attività Sociali	Gestione della cartella sociale Dati Comuni e Dati Particolari
Repository FTP AutoveloX	COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE	Dati e foto relativi alle infrazioni al CdS per art. 142. Contiene dati comuni
Repository Scansioni Pratiche Condoni Edilizio	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE – UFFICIO CONDONO	Repository delle scansioni dei documenti delle pratiche di condono edilizio Tratta dati comuni
Rilevazioni Presenze Comune Palermo (Ascot WEB)	Tutte le Aree del Comune di Palermo	Gestione ed elaborazione di dati comuni e particolari

Scansione Documenti Applicazione WGEDEON (DBLAV)	AREA TECNICA DELLA RIGENERAZIONE URBANA	Repository dei documenti allegati alle pratiche gestite da WGedeon Tratta dati comuni e particolari
Servizi Demografici (ANAGRAFE WEB)	SERVIZI DEMOGRAFICI	SERVIZI DEMOGRAFICI (ANAGRAFE WEB) VISURA DATI ANAGRAFICI DATI TRATTATI: DATI PARTICOLARI
Servizio Newsletter ufficio comunicazione istituzionale Comune Palermo	Newsletter	Comunicati pubblici Indirizzi email degli iscritti
Servizio Rilascio Pass Zone Blu e ZTL (PASS)	PASS	SERVIZIO RILASCIO PASS ZONE BLU E ZTL (PASS) RILASCIO E RINNOVO PASS E GESTIONE DEGLI INCASSI. DATI TRATTATI : DATI COMUNI
Servizio Sport e Gestione Impianti Sportivi	SERVIZI SPORTIVI	Gestione Servizi Sportivi Contiene dati comuni
SIATEL		SIATEL INVIO FLUSSI PER AGGIORNARE LA BANCA DATI AGENZIA DELLE ENTRATE INVIO FLUSSI PER VALIDAZIONE DEI CODICI FISCALE; SCARICO DATI FORNITURE AI COMUNI CONSULTAZIONE DELLA BANCA DATI DELL'A.E. DATI TRATTATI : DATI PARTICOLARI
Sistema Bibliotecario Nazionale back office (SBNWEB)	SISTEMA BIBLIOTECARIO CITTADINO E DI POLO	Documenti da catalogare in ambito SBN. Utenti di biblioteca. Contiene dati comuni e particolari
Sito Web Comune di Palermo	TUTTI	Sito Istituzionale del Comune di Palermo
Sportello Comunicazione Eventi (SCE)	SEGRETERIA GENERALE, ELETTORATO	Sportello Comunicazione Eventi (Elezioni, Tesserino Venatorio, Pene Accessorie, Informativa Prefettizie, ...) Contiene dati comuni e particolari
Stradario Comune di Palermo (HOST)	SERVIZI DEMOGRAFICI	Stradario Comune di Palermo (HOST) GESTIONE VIARIO
Stradario Ufficiale (WEB)	SERVIZI DEMOGRAFICI	STRADARIO UFFICIALE (WEB) VISURA STRADARIO ED ORDINAMENTO ECOGRAFICO COMUNE DI PALERMO DATI TRATTATI : DATI COMUNI
Super@ - Sportello Unico delle attività produttive (SUPERA)	Area Servizi alla Città: Settore Servizio SUAP; Area della Polizia Municipale (Corpo di Polizia Municipale): Servizio OSP (Occupazione Suolo Pubblico) e Pubblicità	Gestione dei dati riferiti a Licenze Attività Produttive, istanze SUAP (Attività produttive ed Edilizie), OSP (Occupazione Suolo Pubblico), Pubblicità.
Super@Edi - Sportello per l'edilizia	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA – Ufficio Sportello Unico Edilizia	Gestione delle pratiche dello Sportello Unico dell'Edilizia Tratta dati comuni
Tesserino Venatorio (SCE)	Area Coordinamento Circostrizioni Comunali	Gestione della anagrafe dei richiedenti il tesserino venatorio Dati comuni
Tributi (THEBIT) - ICI TARSU TOSAP Catasto terreni e fabbricati	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici delle persone fisiche. Dati anagrafici delle imprese. Dati di proprietà. Anagrafica Immobili. Concessioni. Concessioni spazi pubblicitari. Concessioni occupazione suolo pubblico. Dati tributari. Dichiarazioni tributarie
Tributi - HOST - ICI TARSU - TOSAP	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO.- SETTORE SVILUPPO STRATEGICO - SERVIZIO TURISMO	Gestione dati anagrafici dei soggetti (dati sensibili di salute). Gestione dati anagrafici delle imprese. Gestione dati di proprietà. Gestione dati anagrafici degli immobili. Gestione ai fini delle dichiarazioni tributarie
Tributi - ICI (ICI01) ASCOT	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati di proprietà. Anagrafica Immobili. Dati tributari. Dichiarazioni tributarie Dati territoriali
Tributi - ICP (PGSOFT)	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati di proprietà. Concessioni pubblicitarie. Dati tributari. Dati Territoriali. Dichiarazioni tributarie
Tributi - PUBLISH & GEPA (PGSOFT)	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati tributari. Dati Territoriali. Dichiarazioni tributarie
Tributi - TARSU GIORNALIERA (PGSOFT)	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati tributari. Dati Territoriali. Dichiarazioni tributarie
Tributi - TOSAP PERMANENTE E TEMPORANEA (PGSOFT)	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati tributari. Concessioni suolo pubblico. Dati Territoriali. Dichiarazioni tributarie

Tributi Fluendo - Imposta di soggiorno	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO.- SETTORE SVILUPPO STRATEGICO - SERVIZIO TURISMO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati di proprietà. Anagrafica Immobili. Dati tributari. Dati Territoriali. Dichiarazioni tributarie
Tributi Fluendo /ICI - IMU -TASI/TARSU - TARES -TARI (SIGE)	AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE, TRIBUTI E PATRIMONIO.- SETTORE SVILUPPO STRATEGICO - SERVIZIO TURISMO	Dati anagrafici dei soggetti. Dati anagrafici delle imprese. Dati di proprietà. Anagrafica Immobili. Dati tributari. Dati Territoriali. Dichiarazioni tributarie
Urbix - Gestione Condono	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE – UFFICIO CONDONO	Registrazione delle istanze di condono edilizio e dell'iter amministrativo Tratta dati comuni
WGEDEON - Gestione pratiche /Programma triennale OO. PP./Cottimo Fiduciario	AREA TECNICA DELLA RIGENERAZIONE URBANA	Gestione dei processi amministrativi e del Programma Triennale delle OO.PP. Tratta dati comuni e particolari
SIB Utenze	Ufficio Ambiente – Ufficio Innovazione Tecnologica	Gestione dati per: Utenze Elettriche e telefoniche Dati comuni
Portale fatturazione elettronica (SIA)	Tutti i servizi dirigenziali dell'Amministrazione.	Gestione dati fatturazione elettronica Dati comuni Dati particolari
Portale ordinativo elettronico (MIF3)	Ragioneria Generale	Gestione trasmissione Ordinativi elettronici Dati comuni Dati particolari
Gestione ex protocollo (INSIEL) convergono 99, 100, 101, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 113	Affari Legali, Centro Storico, Direzione Generale, Industria e Commercio, Ripartizione Program. e gest. CED, VIII° circoscrizione, Ragioneria Generale, Segreteria Generale, Edilizia Pericolante, Edilizia Privata, Patrimonio, Urbanistica	Gestione dei dati riferiti alla protocollazione dei documenti in ingresso e in Uscita in uso al Comune prima dell'attuale soluzione web DATI COMUNI e DATI PARTICOLARI
Cartografie Raster	GESTIONE DATI TERRITORIALI	Memorizzazione, strutturazione, elaborazione, modifica, pubblicazione, distribuzione in rete
Dopdocumentazione cartacea illeciti della strada	Servizi Generali e di Supporto	Scansione,conservazione, estrazione, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione.
GeSePa - Segnalazioni Whistleblow	SEGRETERIA GENERALE (ANTICORRUZIONE)	Gestione Segnalazioni Whistleblow Contiene dati comuni e particolari
NESPIM Sportello Imprese	MARKETING TERRITORIALE	Network Sportello Imprese Contiene dati comuni
Palermo Capitale euromediterraneo	MARKETING TERRITORIALE	Palermo Capitale Euromediterraneo Contiene dati comuni
Mappa letteraria	Servizio Bibliotecario Spazi Etnoantropologici e Archivio Cittadino	Punti della città georeferenziati che sono stati oggetto di testi letterari (citazioni). Contiene dati comuni
GeSePa - Gestione Organigramma (CEN-SERVIZI)	CAPO DI GABINETTO/CAPO AREA RELAZIONI ISTITUZIONALI dell'AREA DELLE RELAZIONI ISTITUZIONALI, SVILUPPO E RISORSE UMANE	Gestione dei dati dell'Organigramma Comunale e degli incarichi dei Dirigenti, finalizzata prevalentemente alla produzione di report statistici. Dati comuni.
Applicazione Harraga	Settore Attività Sociali	Server ORACLE LINUX
DEMOS	Servizi Demografici - ANAGRAFE POPOLAZIONE RESIDENTE	Registrazione dei dati dell' (APR) GESTIONE DATI ANAGRAFICI DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE. DATI TRATTATI: DATI PARTICOLARI
IWF PAGHE	Ragioneria Generale - PAGHE DIPENDENTI COMUNALI	Registrazione dei dati riferiti ai DIPENDENTI DEL COMUNE DI PALERMO Elaborazione per il calcolo dei cedolini. Produzione certificazioni fiscali/contributive Dati trattati : Comuni e Particolari
WEBRAINBOW	Tutti i Servizi Dirigenziali - DETERMINE DIRIGENZIALI	Registrazione dei dati che compongono le Determine Dirigenziali. Iter di approvazione delle determine. Dati Trattati : Comuni e Particolari

Servizi Demografici (DEMOS)	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA MILITARE	Servizi demografici / Anagrafe - Gestione dell'anagrafe della popolazione residente e dell'anagrafe della popolazione residente all'estero (AIRE). Servizi demografici / Stato civile - Attività di gestione dei registri di stato civile. Servizi demografici / Elettorale - Attività relativa all'elettorato attivo e passivo. Servizi demografici / Elettorale - Attività relativa alla tenuta degli albi degli scrutatori e dei presidenti di seggio Servizi demografici / Elettorale - Attività relativa alla tenuta dell'elenco dei giudici popolari Servizi demografici / Leva - Attività relativa alla tenuta delle liste di leva e dei registri matricolari. Contiene dati particolari.
Servizi Demografici (DEMOS)	ANAGRAFE, STATO CIVILE	Servizi demografici / Anagrafe – visure, schedario anagrafico individuale e di famiglia. Servizi demografici / Stato civile - visure. Contiene dati particolari.
Gestione abilitazioni dipendenti (SCE)		Gestione abilitazioni utenze e profili dei dipendenti dell'Amministrazione.
Gesepa – Informativa privacy dipendenti	TUTTI I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE	Informativa privacy dipendenti comunali.
Gesepa – Servizi informatizzati dipendenti	TUTTI I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE	Richieste Certificato di servizio, Richieste Prestito Inps/Inpdap, Richieste Cessione quinto stipendio, Richieste Adesione rateizzazione TARI.
Gesepa – Richieste abilitazione	TUTTI I DIRIGENTI DELL'AMMINISTRAZIONE	Richieste abilitazioni dipendenti.
Gesepa - Bandi		Bando Cantieri di servizi, Bando Esodo incentivato, Bando Posizioni organizzative. Contiene dati comuni.
Gesepa – Compensazione legale	TUTTI I SERVIZI	Gestione Pratiche di compensazione legale. Contiene dati comuni.
Portale Mobilità (ZTL)		Gestione Pass ZTL

fonte dati della tabella: Società SISPI SpA

Il ruolo della Società SISPI nelle attività del 2023-2024 del Piano Nazionale Ripresa Resilienza (PNRR) Missione 1 Componente 1 per la transizione digitale

La realizzazione dei progetti del PNRR Missione 1 Componente 1 di transizione digitale per i quali l'Amministrazione, dalla seconda metà del 2022, è risultata destinataria di finanziamenti, comporta uno sforzo progettuale e gestionale non indifferente per l'intero sistema comunale, soprattutto in termini di governance sia tecnologica che del cambiamento.

Il 2023 ed il 2024 in particolare vedono l'Amministrazione impegnata nel processo di miglioramento e ottimizzazione del modello lavorativo, con in prima linea l'utilizzo di piattaforme informatiche locali interconnesse con quelle nazionali per l'interoperabilità applicativa prevista dal Piano triennale per l'Informatica (Piattaforma Digitale Nazionale Dati, Piattaforma Notifiche Digitali, adesione dei servizi comunali all'App IO e alla piattaforma dei pagamenti elettronici PAGOPA). Un consistente supporto al lavoro da svolgere è fornito dalla Società SISPI, che oltre a gestire le ordinarie attività di conduzione del sistema informativo comunale SITEC e di innovazione digitale dei processi/servizi, sarà impegnata

anche nella fase di migrazione al Cloud di servizi e dati attualmente gestiti in house, al fine di garantire elevati standard di sicurezza informatica e di funzionalità, in ottemperanza ai requisiti fissati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) e in ottemperanza al Piano triennale per l'Informatica. Il processo di migrazione di servizi e dati nel Cloud, operato con il supporto finanziario iniziale dei progetti del PNRR, comporta, a regime, il pagamento di canoni annuali dei servizi fruiti per gli anni a venire. Tali costi rientrano nella somma annua del corrispettivo alla Società SISPI della Convenzione per la conduzione tecnica dei sistemi informativi comunali SITEC, non rappresentando ulteriori costi per l'Amministrazione per il sessennio 2024-2029.

Analisi statistica del mercato dei servizi offerti dalla Società SISPI

Allo scopo di avere un termine di confronto atto a misurare la competitività dell'offerta dei servizi forniti dalla SISPI rispetto al mercato, è stata effettuata una ricerca statistica di mercato prendendo come riferimento alcune aziende del settore IT. Sono state pertanto considerate, tra le voci di costo "principali" dei servizi offerti, quelle i cui dati di consistenza sono stati messi a disposizione dalla Società in house, per le quali è stata effettuata un'analisi comparativa in rapporto ai prezzi medi offerti nel mercato per gli stessi servizi.

Di seguito si riportano i principali dati riscontrati:

- Per il servizio di **Gestione Utenti** (gestione dominio, profili di autenticazione, credenziali di accesso, anagrafe utenti) i dati economici della Convenzione sono di **230.000 euro** per 3.884 utenti, ovvero 59,21 euro/anno ad utente. Prendendo, ad esempio, a confronto il servizio Azure Active Directory Domain Services premium di Microsoft, lo stesso offre servizi simili ad 8,40/mese/utente, ovvero 100,80 euro/anno per utente, che per 3.884 utenti ammonta a 341.107,20 euro a fronte dei 230.000 euro del budget della Convenzione.
- Per il servizio di gestione del **Network & TLC Management** (telefonia e connettività) i dati economici forniti dalla SISPI sono di **784.000 euro** per 3.884 utenti, ovvero 201,85/anno/utente. Il costo medio dello stesso servizio tra gli operatori che esercitano in Italia è di 25,00 euro/mese/utenza, ovvero 300 euro/anno/utente che per 3.884 utenti ammonta a 1.165.200 euro a fronte della somma di 784.000 euro del budget della Convenzione.
- Per i servizi **MAC e MEV** (manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva degli applicativi e piattaforme) i dati economici forniti dalla SISPI sono di **748.000 euro**, per un totale di n. 118 tra applicativi e piattaforme, ovvero, come valore medio, 6.339 euro/anno per ciascun applicativo gestionale. E' da sottolineare si tratta di un valore medio, in quanto l'effort reale per ciascun prodotto dipendono in larga misura dalla complessità dello stesso; e.g. SIB per la gestione della contabilità finanziaria e del bilancio comunale, INSIEL O IWF PAGHE per la gestione dei

cedolini e delle paghe per le P.A., sono prodotti che sul mercato richiedono canoni che possono arrivare anche a cifre oltre i 1.000 euro/mese, mentre prodotti come la piattaforma GE.SE.PA. per i servizi informatizzati ai dipendenti, o il “Portale Mobilità” per la gestione dei pass ZTL, richiedendo una manutenzione limitata, alla luce della ridotta complessità e variabilità nel tempo, possono richiedere effort non superiori ai 500 euro/mese. Prendendo come riferimento un costo medio in questo range, ovvero 750 euro/mese, si ottiene per ciascun applicativo un importo di 9.000,00 euro/anno che per n. 118 applicativi gestionali ammonta a 1.062.000 euro a fronte della somma di 748.000 del budget della Convenzione.

- Per il servizio di **Contact Center e Customer Support** i dati economici forniti dalla SISPI sono complessivi **420.000 euro**, suddivisi in diversi servizi. Considerando il numero di dipendenti stimato necessario per portare a termine ciascuno dei servizi elencati nella Convenzione, per un Comune della dimensione del Comune di Palermo:
 - Call Center e Help desk di 1° livello - 4 dipendenti - RAL € 20.000,00 per un totale di 80.000 euro;
 - Help desk di 2° livello - 4 dipendenti - RAL € 25.000,00 per un totale di 100.000 euro;
 - Asset Management - 4 dipendenti - RAL € 30.000,00 per un totale di 120.000 euro;
 - Gestione metriche e SLA dei servizi - 2 dipendenti - RAL € 25.000,00 per un totale di 50.000 euro;
 - Gestione richieste materiali di consumo - 4 dipendenti - RAL 20.000,00 per un totale di 80.000 euro.

La stima della spesa complessiva per i servizi su indicati ammonta a 430.000 euro, a fronte dei 420.000 euro del budget della Convenzione.

E' da considerare che la Società Sispi assicura un supporto a 360 gradi di tipo superiore a quello medio offerto nella sfera del mercato privato, che spazia dall'intervento on line a quello on site senza limiti di numero e senza diritto di chiamata (limiti normalmente presenti in un contratto privato, oltre i quali si paga una tariffa oraria) e in una ampia quantità di sedi cittadine normalmente non presenti in una azienda privata, oltre che di un call center appositamente dedicato (e non condiviso con diversi clienti come avviene per le aziende private), e interventi specifici di una P.A. che sul mercato non si riscontrano (e.g. assistenza audio e video per sedute Consiliari).

E' da sottolineare inoltre che il mercato siciliano si discosta in diminuzione, in termini di economicità e di retribuzioni medie, rispetto al mercato del nord Italia.

La tabella di seguito riportata illustra le voci per alcune macro attività che sono state analizzate al fine della valutazione della congruità.

voce di costo	valore convenzione	valore stimato
<u>Conduzione Operativa</u>		
Network & TLC Management)	784.000,00	1.165.200,00
<u>Conduzione Funzionale</u>		
MAC e MEV di Piattaforme e soluzioni applicative	748.000,00	1.062.000,00
<u>Gestione Utenti</u>	230.000,00	261.004,80
Presenza in carico Utenti in dominio		
Gestione Anagrafe Utenti		
Gestione profili di autenticazione		
Gestione credenziali di accesso		
<u>Contact Center e Customer Support</u>	420.000,00	430.000,00
Call Center e Help desk di 1° livello		80.000,00
Help desk di 2° livello		100.000,00
Asset Management		120.000,00
Gestione metriche e SLA dei servizi		50.000,00
Gestione richieste materiali di consumo		80.000,00

Considerazioni finali

Alla luce dei dati economici forniti dalla Società SISPI per l'erogazione dei servizi, e delle analisi sopra illustrate, l'Ufficio Innovazione digitale e Informatizzazione, nella valutazione effettuata, ritiene vantaggioso per l'Amministrazione, per il sessennio 2024-2029, mantenere invariato l'importo della precedente convenzione, già ridotto di euro 1.000.000,00 con Deliberazione di G.C. n.71 del 23.03.2021 a seguito delle indicazioni impartite con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 385 del 30.12.2020, oltre a quanto stabilito con:

- Deliberazione G.C. n. 78 del 21.04.2017 di affidamento del servizio di connettività urbana alla Società in house SISPI.
- Determinazione dirigenziale n. 112 del 15.05.2017 dell'Area Innovazione Tecnologica, di affidamento in house providing alla Società SISPI del sistema integrato di connettività urbana (anello telematico e servizi di connettività).
- Determinazione dirigenziale n. 146 del 28.06.2017 dell'Area Innovazione Tecnologica - di integrazione alla Determinazione n. 112 del 15.05.2017 - di affidamento in house providing alla Società SISPI del sistema integrato di connettività urbana (servizio di wifi cittadino).

Si attesta pertanto la congruità economica del prezzo, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. n. 36/2023, per l'importo del corrispettivo annuale di €. 10.291.100 iva compresa per la durata di sei anni dalla data di sottoscrizione e del corrispondente livello dei servizi offerti per l'attività di conduzione tecnica del SITEC. Il livello dei servizi offerti è riportato nell'allegato denominato "Allegato Tecnico Convenzione SISPI 2024-2029".

Si riporta la tabella dei corrispettivi per categoria come di seguito dettagliato.

Servizi remunerati a canone fisso			CORRISPETTIVI €
A	Conduzione Operativa		€ 3.989.328,00
	Sistema di Cloud Computing	A1	
	Data Center e server centralizzati	A2	
	Sistemi periferici e di livello urbano	A3	
	LAN, Desktop e Devices distribuiti	A4	
	Network & TLC Management	A4	
B	Conduzione Funzionale		€ 2.348.000,00
	MAC e MEV di Piattaforme e soluzioni applicative	B1	
	Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	B2	
	Supporto operazioni utente e Servizi post- elaborazione	B3	
C	Fonia digitale Voip over ip	C1	€ 270.000,00
D	Back-up, Disaster Recovery e Continuità Operativa		€ 348.000,00
	Back-up	D1	
	Disaster Recovery	D2	
	Servizi di Business Continuity	D3	
E	Gestione Sicurezza ICT		€ 645.000,00
	Vulnerability assessment	E1	
	Dynamic Application Security assessment	E2	
	Servizio di monitoraggio	E3	
	Attività di remediation	E4	
	SOC	E5	
F	Gestione Utenti		€ 230.000,00
	Presenza in carico Utenti in dominio	F1	
	Gestione Anagrafe Utenti	F2	
	Gestione profili di autenticazione	F3	
	Gestione credenziali di accesso	F4	
G	Contact Center e Customer Support		€ 420.000,00
	Call Center e Help desk di 1° livello	G1	
	Help desk di 2° livello	G2	

	Asset Management	G3	
	Gestione metriche e SLA dei servizi	G4	
	Gestione richieste materiali di consumo	G5	
H	Monitoraggio della Convenzione		€ 185.000,00
	Monitoraggio della convenzione	H1	
Servizi remunerati "a consumo"			N.F.
L	Gestione sanzioni al Codice della Strada	L1	
	Gestione emissione atti di accertamento tributario	L2	
	TOTALE COMPLESSIVO (IVA ESCLUSA)		€ 8.435.328,00
	TOTALE COMPLESSIVO (IVA INCLUSA)		€ 10.291.100,16

UO transizione digitale e SITEC, Ing. Stefano Cassarà

Coord. UO transizione digitale e SITEC, Geom. Ciro Spataro

Dirigente dell'Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione, D.ssa Marina Pennisi

Consulente del Sindaco per l'Innovazione, Prof. Giuseppe Lo Re

Direttore Generale, Capo Settore Direzione Generale e programmazione strategica, Dott. Eugenio Ceglia



COMUNE DI PALERMO
DIREZIONE GENERALE E PROGRAMMAZIONE STRATEGICA
Staff Direzione Generale
Ufficio Tecnico Amministrativo per le Società Partecipate
MAIL: controlloaefsocietapartecipate@comune.palermo.it
PEC: controlloaefsocietapartecipate@cert.comune.palermo.it

Al Sig. Dirigente
dell'Ufficio Innovazione Digitale e Informatizzazione
Dott.ssa Marina Pennisi

Al Sig. Direttore Generale
Dott. Eugenio Ceglia

E p.c.

Al Sig. Sindaco c/o Capo di Gabinetto
Dott. Sergio Pollicita

Al Sig. Vice Sindaco
On. Avv. Maria Carolina Varchi

Al Sig. Assessore all'Innovazione
Dott.ssa Antonella Tirrito

Al Sig. Segretario Generale
Dott. Raimondo Liotta

Al Sig. Ragioniere Generale
Dott. Paolo B. Basile

Responsabile del procedimento: Dott. Mario Antonio Scibetta, mail: m.scibetta@comune.palermo.it

Oggetto: Nuova formulazione dello schema di Convenzione tra Comune di Palermo con la Società in house SISPI per la conduzione dei sistemi informativi comunali SITEC -

Con comunicazione email del 30.11.2023 viene trasmessa dal Dirigente l'Ufficio Innovazione alla casella istituzionale dello scrivente, in file allegato, la seguente documentazione per il rilascio del parere di competenza :



COMUNE DI PALERMO
DIREZIONE GENERALE E PROGRAMMAZIONE STRATEGICA
Staff Direzione Generale

Ufficio Tecnico Amministrativo per le Società Partecipate

MAIL: controlloaefsocietapartecipate@comune.palermo.it

PEC: controlloaefsocietapartecipate@cert.comune.palermo.it

- Congruità economica della Convenzione SISPI 2024 -2029 Rev.II;
- Rev.III RC Version Convenzione 2024 -2029 ;
- Rev.III - Allegato tecnico di Convenzione 2024-2029 .

In tale nuova riformulazione viene precisato che sono state recepite le modifiche concordate nella riunione del 29.11.2023 con il Direttore Generale.

Ciò premesso, nel brevissimo lasso di tempo messo a disposizione per la l'analisi e l'istruttoria della documentazione trasmessa, per quanto previsto dal RUOS, si rappresenta quanto segue:

1. Con nota prot. Areg n.1459029 dell'08.11.2023 il Dirigente l'Ufficio Innovazione ritiene che la Società Partecipata SISPI non sia da annoverare tra le Società pubbliche locali a rilevanza economica;
2. che lo schema di Convenzione è stato corredato di apposita "Relazione" con la quale si attesta **l'avvenuta analisi della congruità economica del prezzo ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs.n.36 /2023** "*.. in caso di prestazioni strumentali, il provvedimento s'intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici.*" **per l'importo del corrispettivo annuale di euro 10.291.100,00 (iva compresa) per la durata di anni sei dalla data di sottoscrizione e del corrispondente livello dei servizi offerti per l'attività di conduzione tecnica del SITEC;**
3. che il **corrispettivo contrattuale annuale è pari ad €10.291.100,00 iva compresa**, così come stabilito dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 385 del 30/010/2020, e che lo stesso è stato determinato nel rispetto della **misura/azione n. 14 del Piano di Riequilibrio finanziario Pluriennale** di cui alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29/06/2023;
4. che dello Schema di Convenzione fa parte integrante (oltre all'Analisi di congruità economica) anche **"l'Allegato Tecnico"** ove vengono specificati nel dettaglio i livelli di servizio da erogare all'Amministrazione da parte della Società Sispi Spa nonché le relative penali da applicare;



COMUNE DI PALERMO
DIREZIONE GENERALE E PROGRAMMAZIONE STRATEGICA
Staff Direzione Generale

Ufficio Tecnico Amministrativo per le Società Partecipate

MAIL: controlloaefsocietapartecipate@comune.palermo.it

PEC: controlloaefsocietapartecipate@cert.comune.palermo.it

5. che riguardo le prestazioni rese per “il **Servizio Pubblico di Connettività (SPC)**”, per “la **Gestione dell’Anello Telematico comunale**” e per “il **WI FI cittadino**”, in base a quanto stabilito con la Deliberazione di G.C. n. 78 del 21.04.2017 e delle successive determinazioni dirigenziali n.112 del 15.05.2017 e n.146 del 28.06.2017, viene riconosciuto e corrisposto l’importo aggiuntivo complessivo di **Euro 563.427,51** a valere sulle risorse del bilancio al capitolo 5147/20.
Tale importo risulta privo di un’analisi di congruità economica del relativo prezzo della prestazione, resa ragionevolmente idonea a dimostrare, a tutt’oggi, la maggiore convenienza e il supporto delle motivazioni che non permetterebbero l’utile ricorso al mercato, anche per tali tipologie, di servizi aggiuntivi offerti dalla Partecipata.
6. **All’Art.25 - Allegati alla Convenzione-** viene erroneamente indicato per l’Allegato Tecnico e per l’Analisi di Congruità il periodo 2023 -2028 anziché correttamente il 2024 -2029.

Il Dirigente
Dott. Roberto Giacomo Pulizzi

**COMUNE DI PALERMO**

Direzione Generale e programmazione strategica

Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione

Via dello Spirito Santo 35, tel. 0917407389

email: innovazione@comune.palermo.it | pec: innovazione@cert.comune.palermo.it

Alla Società in house SISPI

sispisp@cert.sispi.it

Al CdA della Società in house SISPI

g.gaballo@sispi.it | s.seminara@sispi.it |a.chiriaco@sispi.it

E p.c.

Al Sig. Sindaco, Prof. Roberto Lagalla

sindaco@comune.palermo.it

Al Sig. Direttore Generale, Dott. Eugenio Ceglia

direttoregenerale@comune.palermo.it

All'Assessore all'Innovazione, Dott.ssa Antonella Tirrito

a.tirrito@comune.palermo.it

Al Ragioniere Generale, Dott. Bohuslav Basile

b.basile@comune.palermo.it | ragioneriagenerale@comune.palermo.it

Al Responsabile dell'Ufficio tecnico amministrativo per le Società Partecipate

/ e dell'Ufficio controllo economico finanziario per le Società Partecipate

Dott. Roberto Pulizzi

r.pulizzi@comune.palermo.itcontrolloaefsocietapartecipate@comune.palermo.it

Oggetto: Vigenza della Convenzione tra Comune di Palermo e Sispi S.p.A. per la conduzione del SITEC approvata con Deliberazione di C.C. n. 42 del 20.04.2018, ai sensi dell'art. 2 comma 3 della Convenzione.

Lo scrivente Ufficio, in seguito alle attività di collaborazione con l'Ufficio Tecnico e Amministrativo per le Società partecipate e con codesta Società, ha prodotto i documenti che stanno per essere trasmessi per la valutazione e approvazione da parte del Consiglio comunale relativi al rinnovo della Convenzione quinquennale per la conduzione del SITEC.

Con la presente si sottolinea che la vigente Convenzione, ai sensi dell'art. 2, comma 3, "*decorre dalla data della stipula e ha durata quinquennale, estendendosi, eventualmente, sino al completamento dei lavori dell'ultimo Piano Operativo Annuale*".

Considerato che la stipula della Convenzione è stata effettuata nel 2018, e che il vigente Piano Operativo Annuale di codesta SISPI prevede il raggiungimento degli obiettivi entro il 31 dicembre 2023, si conferma la vigenza al 31.12.2023 della Convenzione approvata con [Deliberazione di Consiglio Comunale n. 42 del 20.04.2018](#).

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Il Dirigente dell'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione
D.ssa Marina Pennisi

COMUNE DI PALERMO

Direzione Generale e programmazione strategica
Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE

Il Dirigente dell'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione, in riferimento all'argomento in oggetto indicato, sottopone al Consiglio Comunale la proposta di deliberazione nel testo che segue.

OGGETTO: Approvazione dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n. 9 (nove) anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).

Il Dirigente

TENUTO CONTO della competenza assegnata sulla gestione dei rapporti contrattuali con la Società SISPI S.p.A., prevista dal Regolamento Uffici e Servizi in atto vigente, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 283 del 28.09.2023.

PREMESSO che:

- Con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 26 del 05.03.2009 il Comune di Palermo ha provveduto ad acquisire la totalità delle quote azionarie della Società SISPI S.p.A..
- Con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 42 del 20.04.2018 è stato affidato alla Società in house SISPI, ai sensi degli artt. 5 e 192 del D.Lgs. 50/2016, il servizio di sviluppo e conduzione tecnica del sistema informatico e telematico del Comune di Palermo (S.I.T.E.C.) per un periodo di cinque anni con decorrenza dalla data di stipula della Convenzione (approvata con Deliberazione di C.C. n. 42 del 20.04.2018). La Convenzione approvata prevede un importo annuale di euro 11.291.100,00 e contempla le seguenti attività:

CONDUZIONE OPERATIVA	
Attività	importo
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale	1.125.000
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.074.000
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.048.000
Network e TLC Management	326.000
CONDUZIONE FUNZIONALE	

TESTO EMENDATO

Manutenzione MEV SW applicativo	580.000
Servizi web	249.000
Supporto operazioni utente	2.638.000
CALL CENTER E CUSTOMER SUPPORT	
Call Center e Customer Support	215.000
TOTALE euro senza IVA	9.255.000
TOTALE euro con IVA	11.291.100,00

- La SISPI S.p.A., società strumentale interamente partecipata del Comune, ha per oggetto attività di produzione e gestione di servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali del Socio Unico e gestisce in esclusiva lo sviluppo e la conduzione tecnica del SITEC (Sistema informatico e telematico del Comune), concepito e realizzato come l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici e di formazione, apparecchiature, strumenti tecnici e infrastrutture di telecomunicazione e logistiche impiegati per l'informatizzazione e le telecomunicazioni di tutte le unità organizzative costituenti la struttura dell'Amministrazione comunale di Palermo.
- Il SITEC è inteso, altresì, quale strumento per la cooperazione, l'interoperabilità, la diffusione di informazioni alla cittadinanza e l'erogazione di servizi a tutto il contesto metropolitano, compreso quello facente capo al sistema delle Società Partecipate. In questo senso il SITEC si configura quale strumento necessario per la cooperazione applicativa e funzionale, l'interscambio e l'interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni e gli attori del territorio, orientato al governo ed alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione attraverso l'interconnessione dell'Amministrazione comunale con le altre Pubbliche Amministrazioni, con le strutture sociali ed i privati. Il SITEC rappresenta l'insieme delle risorse necessarie alla transizione digitale dell'Amministrazione, prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. e dal Piano Triennale per l'Informatica dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

CONSIDERATO che:

- Con la [Deliberazione di Consiglio Comunale n. 385 del 30.12.2020](#) è stata stabilita una riduzione di euro 1.000.000,00 incluso iva, dal corrispettivo previsto dalla Convenzione approvata con Deliberazione di C.C. n. 42/2018 per la fornitura dei servizi di conduzione tecnica dei sistemi informativi SITEC (capitolo 3970/10 del bilancio - PDC: 1, 3, 2, 19, 0 - CONDUZIONE TECNICA DEL SITEC INFORMATIZZAZIONE E TELEMATICA SERVIZI COMUNALI). La riduzione di euro 1.000.000,00 incluso iva è stata applicata alla Società SISPI SpA a decorrere dall'esercizio finanziario 2021 con la [Deliberazione di G.C. n. 71 del](#)

TESTO EMENDATO

[23.03.2021](#), che ha approvato l'Atto Integrativo alla Convenzione del 2018 con la Società SISPI SpA per le prestazioni di conduzione tecnica, il cui corrispettivo complessivo contrattuale annuale è stato adeguato da euro 11.291.100,00 a euro 10.291.100,00 iva compresa, con decorrenza dall'esercizio finanziario 2021, in attuazione di quanto stabilito dalla Deliberazione di C.C. n. 385 del 30.12.2020. L'importo della Convenzione, a seguito della Deliberazione di G.C. n. 71 del 23.03.2021, è strutturato nelle seguenti componenti:

SERVIZIO CONDUZIONE TECNICA	CORRISPETTIVI - Delibera CC n. 42/2018	DECURTAZIONI (SISPI) - a seguito della Delibera CC n. 385/2020	NUOVI CORRISPETTIVI a seguito della Delibera GC n. 71/2021
CONDUZIONE OPERATIVA			
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale	1.125.000	250.672	874.327
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.074.000	123.000	1.951.000
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.048.000	195.000	1.853.000
Network e TLC Management	326.000	0	326.000
CONDUZIONE FUNZIONALE			
Manutenzione MEV SW applicativo	580.000	40.000	540.000
Servizi web	249.000	21.000	228.000
Supporto operazioni utente	2.638.000	190.000	2.448.000
CALL CENTER E CUSTOMER SUPPORT			
Call Center e Customer Support	215.000	0	215.000
TOTALE euro senza IVA	9.255.000	819.672	8.435.327
TOTALE euro con IVA	11.291.100,00	1.000.000,00	10.291.100,00

VISTO che:

- con Deliberazione di G.C. n. 128 del 4.05.2023 è stata approvata la proroga della convenzione con la Società SISPI per una durata di 6 mesi a partire dalla data del 4.05.2023, facendo riferimento alla previsione dell'art.19 della convenzione in scadenza.
- Con nota Protocollo n. 745719 del 19.06.2023 l'Ufficio Innovazione ha trasmesso via PEC (data 19.06.2023) alla Società SISPI la bozza del rinnovo della Convenzione e l'Allegato Tecnico per la presa visione e condivisione.

- Con nota prot. 23/5709 del 27.06.2023 la Società SISPI ha manifestato all'Ufficio Innovazione la volontà di avviare un confronto attraverso riunione per meglio valutare e condividere gli aspetti del rinnovo della convenzione, prioritariamente all'invio degli stessi al Consiglio Comunale.
- In data 28.07.2023 si è tenuta una riunione presso la sede Società SISPI alla quale hanno partecipato i membri del CdA con il Direttore tecnico della Società SISPI, l'Assessore all'Innovazione ed il personale dell'Ufficio Innovazione ed il consulente del Sindaco per l'Innovazione, ing. G. Lo Re. Nella riunione sono stati discussi i contenuti della convenzione e si è convenuto, di comune accordo, che entro la fine di settembre 2023, a completamento delle attività di analisi, la bozza di rinnovo della Convenzione sarebbe stata inviata dall'Ufficio Innovazione al Consiglio Comunale con la proposta di deliberazione, per la necessaria analisi ed approvazione. A tal uopo la Società SISPI si è impegnata, nel rispetto dei tempi sopra descritti, a restituire all'Ufficio Innovazione la bozza condivisa di rinnovo della Convenzione.
- Con nota prot. 23_8458 del 16.10.2023 la Società SISPI ha trasmesso all'Ufficio Innovazione le prime risultanze dell'analisi della bozza di convenzione condivisa nella riunione del 28.07.2023. Successivamente la Società SISPI, con nota n. 23/8619 del 19.10.2023, ha trasmesso ulteriore documentazione che ha permesso all'Ufficio Innovazione di predisporre la versione finale dei documenti di "Convenzione", "Allegato tecnico" e "Analisi di congruità economica" da sottoporre al Consiglio comunale con il presente provvedimento.
- Nel mese di novembre 2023 sono seguite delle interlocuzioni tra il Direttore Generale del Comune di Palermo, l'Ufficio Innovazione digitale e informatizzazione e la SISPI per taluni approfondimenti ritenuti opportuni, sullo schema della Convenzione e dell'Allegato tecnico.

RILEVATO che:

- Con D. Lgs. n. 175 del 19/08/2016 è stato approvato il Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica che all'art. 16 recita " *le società in house ricevono affidamenti diretti di contratti pubblici dalle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo.....*".
- Con la Deliberazione n. 137 del 20/07/2017 la Giunta Municipale ha dato indirizzo alle Società Partecipate di adeguare gli statuti alle disposizioni dettate dal D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175.
- Con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 817 del 14.11.2017 di " *Revisione straordinaria delle partecipazioni del Comune di Palermo ex art. 24 del DLgs 175/16*", è stata confermata la scelta organizzativa dell'Amministrazione, anche nell'ambito della governance tecnologica dei propri sistemi informativi.
- La Società in house SISPI SpA, in data 19 marzo 2020 è stata inserita dall'ANAC (<https://dati.anticorruzione.it/#/inhouse>), con Delibera n. 269 del 17/03/2020, nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano

mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house, previsto dall'art. 192 del d.lgs. 50/2016.

- L'Amministrazione Comunale, in rispetto dei contenuti del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) di cui al D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii., ha approvato, con Deliberazione di Giunta comunale n. 295 del 14/12/2022, il Piano triennale dell'Informatica 2022-2024, con il quale viene manifestata la volontà di realizzare la transizione digitale dell'ente attraverso il supporto tecnologico della propria Società partecipata in house SISPI SpA.
- La Società Strumentale Sispi Spa, quale Società in house che ha la gestione del SITEC, possiede il livello di conoscenza richiesta dall'art 37, paragrafo 5, del regolamento EU GDPR per essere nominata "Responsabile del Trattamento Dati", di cui alle piattaforme informatiche, Data Base ed archivi informatici comunali che dalla medesima società risultano gestiti in ambito SITEC, giusta Determinazione Dirigenziale n. 14444 del 5.12.2019.

CONSIDERATO che:

- Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 347 del 27 dicembre 2021 è stato approvato, ai fini della successiva approvazione da parte del Consiglio comunale: il Budget 2022, il Piano industriale 2022-2024, la Nota di Aggiornamento (al Piano Industriale 2022-2024) della Società Sispi S.p.A.

PRESO ATTO:

- Che il nuovo Codice degli appalti, approvato con D. Lgs. 36/2023, prevede all'art. 7 (principio di auto-organizzazione amministrativa) la possibilità per le Amministrazioni pubbliche di affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. A tal proposito l'art 7 recita ". [...] *il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato.*". A tal uopo è stato redatto dall'Ufficio innovazione il documento "**Analisi di congruità**" allegato al presente provvedimento, da cui si evince il soddisfacimento dei requisiti normativi.

PRESO, ALTRESI', ATTO:

- Che la deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29.06.2023 ("**Rimodulazione del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale - PRFP - ai sensi dell'art. 243-bis e seguenti del d.lgs. 267/2000 adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 31.01.2022**") ha introdotto precise "Azioni" da intraprendere da parte dell'Amministrazione nei confronti delle Società comunali partecipate, ai fini del raggiungimento degli obiettivi previsti dal PRFP. Le azioni di seguito sintetizzate si riferiscono anche alla Società SISPI:

- **Azione 13/2023** - Introduzione di un sistema di monitoraggio periodico dell'andamento della gestione attraverso la definizione di contenuti specifici da inserirsi nella Relazione sul governo societario - da attuarsi a cura dell'organo amministrativo della società in house in caso di crisi e/o squilibrio strutturale e/o temporaneo del bilancio per tutta la durata del PRFP. Si dispone che l'attività di monitoraggio sia svolta costantemente, con periodicità almeno semestrale e i relativi esiti siano riportati in un'apposita relazione (Relazione sul monitoraggio) che dovrà fare parte integrante della Relazione sul governo societario. Inoltre, si dispone che alla chiusura di ciascun esercizio sociale sia elaborata la Relazione sul governo societario per l'anno concluso e la elaborazione del Programma per l'anno successivo. A corredo della detta Relazione dovranno essere rimessi gli esiti dei monitoraggi periodici effettuati con cadenza non inferiore al semestre, anche per l'anno in corso. La funzione dirigenziale chiamata, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nel Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi, all'esercizio del controllo analogo, in atto il Dirigente dell'Ufficio Autonomo Controllo Analogo e Finanziario per le Società Partecipate nelle superiori situazioni provvede ad adottare tutti i provvedimenti declinati nel citato art.2409 del codice civile.
- **Azione 14/2023** - Rimodulazione dei contratti di servizio con le società partecipate, entro la data del 31.12.2024. A cura e su proposta dei dirigenti competenti secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, il Consiglio comunale deve provvedere alla rimodulazione di tutti i contratti di servizio in atto vigenti con le società partecipate. L'attuazione della presente azione è a carico di tutti i dirigenti cui compete, secondo le previsioni del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, la gestione dei contratti con le partecipate in house.
- **Azione 15/2023** - Obbligo, a decorrere dal 2024, per le società partecipate di predisposizione dei piani degli acquisiti di beni e servizi ed approvazione preventiva da parte del comune. Le società partecipate avranno l'obbligo di predisporre il programma degli acquisti di beni e servizi previsto dall'art. 37 del nuovo codice degli appalti di cui al D.Lgs. n. 36/2023. Il programma, prima della sua attuazione, dovrà essere sottoposto all'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvato dalla Giunta comunale. L'Ufficio competente alla gestione di tale azione sarà individuato a cura del Segretario Generale attraverso una specifica modifica del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi entro 30 giorni dall'adozione del PRFP da parte del Consiglio comunale.
- **Azione 16/2023** - Obbligo, a decorrere dal 2024, per le società partecipate di riduzione della spesa per incarichi esterni. Le società partecipate avranno l'obbligo di sottoporre qualsivoglia incarico professionale alla preventiva autorizzazione dell'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo

vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvato dalla Giunta comunale.

In ogni caso, ciascuna società partecipata ha l'obbligo, a decorrere dal 2024, di riduzione di almeno il 10% rispetto all'anno 2021 dei costi relativi agli incarichi esterni, anche con riferimento all'affidamento a legali esterni, ciò che assume particolare rilevanza in tutte quelle società dotate di un proprio ufficio legale.

La percentuale di riduzione deve considerarsi progressiva e nel decennio considerato dal presente PRFP dovrà conseguire un obiettivo di riduzione pari ad almeno il 60%.

L'Ufficio competente alla gestione di tale azione sarà individuato a cura del Segretario Generale attraverso una specifica modifica del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi entro 30 giorni dall'adozione del PRFP da parte del Consiglio comunale.

- **Azione 17/2023** - Obbligo, a decorrere dal 2024, per le società partecipate di riduzioni di specifiche tipologie di spesa. Obbligo di sottoporre qualsivoglia tipologia di spesa per relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e rappresentanza, sponsorizzazioni, attività di formazione, acquisto, manutenzione, noleggio ed esercizio di autovetture non strettamente connesse al processo produttivo alla preventiva autorizzazione dell'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvato dalla Giunta comunale.

In ogni caso, ciascuna società partecipata ha l'obbligo, a decorrere dal 2024, di riduzione di almeno il 10% rispetto all'anno 2021 dei superiori costi. La percentuale di riduzione deve considerarsi progressiva e nel decennio considerato dal presente PRFP dovrà conseguire un obiettivo di riduzione pari ad almeno il 60%.

La funzione dirigenziale chiamata, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nel Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi, all'esercizio del controllo analogo, in atto il Dirigente dell'Ufficio Autonomo Controllo Analogo e Finanziario per le Società Partecipate nelle superiori situazioni provvede ad adottare tutti i provvedimenti declinati nel citato art.2049 del codice civile.

- **Azione 18/2023** - Politiche del personale delle società partecipate. A decorrere dall'esercizio 2024, tutte le società partecipate avranno l'obbligo riduzione dei costi complessivi relativi alla contrattazione di secondo livello. Gli schemi di contratti decentrati, prima della loro sottoscrizione con le OO.SS., dovranno essere sottoposti all'ufficio dirigenziale competente secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nell'ambito del regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi ed approvati dalla Giunta comunale. Ottenuta la predetta autorizzazione, i contratti decentrati potranno essere sottoscritti con le OO.SS..

I contratti in parola dovranno obbligatoriamente prevedere, senza alcuna possibilità di deroga, un contenimento dei costi dei vari istituti di salario accessorio di almeno il 5% rispetto alla spesa dell'anno 2021. La superiore

riduzione percentuale è progressiva di anno in anno e nel periodo di durata del presente PRFP dovrà conseguire la percentuale di almeno il 30% di riduzione.

In caso di assenza di budget alcuna prestazione dovrà essere autorizzata e eventuali oneri non potranno che essere imputati alla funzione dirigenziale/quadro responsabile. Ai fini della verifica, occorrerà che sia trasmessa la copia del Contratto decentrato e comunicati trimestralmente, in formato aperto su foglio Excel, gli importi liquidati al personale distinti per i vari istituti (straordinario, reperibilità, progetti obiettivo, etc), con l'attestazione che il costo è in linea con il budget assegnato e/o con le motivazioni che hanno determinato il superamento del budget.

Divieto assoluto di assegnazione e/o riconoscimento di mansioni superiori al personale, fatte salve eccezionali, indifferibili e motivate esigenze di servizio che dovranno assumere il carattere della temporaneità per periodi non superiori ai 3 mesi, in nessun caso rinnovabile.

Riduzione del contenzioso con il personale attraverso forme di mediazione e transazione che potranno essere attivate solo dopo la verifica e attestazione da parte dell'ufficio legale della società di un elevato grado di soccombenza in giudizio.

Divieto di assunzioni e/o progressioni verticali se non previamente previste nel Piano dei fabbisogni triennale e solo dopo l'approvazione dello stesso Piano da parte del Comune di Palermo.

La funzione dirigenziale chiamata, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti nel Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi, all'esercizio del controllo analogo, in atto il Dirigente dell'Ufficio Autonomo Controllo Analogo e Finanziario per le Società Partecipate nelle superiori situazioni provvede ad adottare tutti i provvedimenti declinati nel citato art.2409 del codice civile.

- Che per l'attuazione completa delle Azioni del P.R.F.P. sopra elencate che concernono la Società in house SISPI, si rimanda al contenuto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29.06.2023, per quanto riguarda specificatamente la modalità attuativa, i tempi di attuazione e gli organi preposti all'attuazione.

CONSIDERATO INOLTRE CHE:

- Con nota prot. 1440061 del 02.11.2023 l'Ufficio Innovazione ha comunicato alla Società SISPI di prendere atto che ai sensi dell'art. 2 della vigente Convenzione, la stessa estende i suoi effetti fino al completamento delle azioni dell'ultimo Piano Operativo Annuale della Società, previste entro il 31.12.2023.
- Con email del 30.11.2023 l'Ufficio Innovazione ha inviato all'Ufficio tecnico amministrativo per le Società Partecipate i seguenti documenti per le necessarie valutazioni:
 - Schema di Convenzione con la Società in house SISPI per la conduzione del SITEC, della durata di n.6 anni;
 - Allegato tecnico alla Convenzione;

- Analisi di congruità economica della proposta di Convenzione per la conduzione del SITEC.
- Con nota protocollo prot. 1536896 del 30.11.2023 l'Ufficio tecnico amministrativo per le Società Partecipate ha trasmesso all'Ufficio Innovazione il parere di merito sui documenti relativi alla proposta di Convenzione e relativi allegati (che si allega al presente atto).
- Con deliberazione di Giunta Municipale n. 375 dell'1.12.2023 è stata effettuata la presa d'atto dello schema di Convenzione con la Società in house Sispi S.p.A. per l'affidamento per n.6 anni del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico del Comune di Palermo).

VISTA:

La competenza del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 31 comma 1, lettera e) del Regolamento unico dei controlli interni, capo VI° (controllo sulle Società partecipate non quotate) approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 4 del 9.02.2017 (*"L'affidamento di attività o servizi mediante contratti di servizio"*).

VISTI:

- lo Statuto Comunale;
- il T.U.E.L. n. 267/2000;
- la Legge n. 135/2012 di conversione del decreto legge 06/07/2012 n. 95;
- il D.Lgs. n. 175 del 19.08.2016, art. 16 (Testo unico sulle Società partecipate);
- il Regolamento unico dei controlli interni, capo VI° (Società partecipate) approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 4 del 9.02.2017.

PROPONE

Per i motivi sopra esposti in narrativa e che si intendono di seguito riportati e condivisi:

APPROVARE lo schema di Convenzione e l'Allegato tecnico relativi alla conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e telematico) del Comune di Palermo.

AFFIDARE in house alla Società SISPI S.p.A. il servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC (Sistema Informatico e Telematico) del Comune di Palermo per il periodo di n. 6 (sei) anni, con le modalità riportate nello Schema di Convenzione allegato.

APPROVARE che a fronte dei servizi resi per il servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC, alla Società sarà erogato un corrispettivo annuo di € 10.291.100,00 (IVA compresa) che andrà a gravare sul cap. di bilancio 3970/10 denominato *"SISPI Conduzione Tecnica del SITEC - Informatizzazione Telematica del Comune di Palermo"* per n. 9 (nove) anni coincidenti con n. 3 (tre) piani industriali triennali della Società SISPI. Quanto stabilito con: A) Deliberazione di G.C. n. 78 del 21.04.2017 di *"affidamento del servizio di connettività urbana alla Società in house SISPI"*, B) Determinazione dirigenziale n. 112 del 15.05.2017 dell'Area Innovazione Tecnologica, di *"affidamento in house providing alla Società SISPI del sistema integrato di connettività urbana (anello telematico e servizi di connettività)"*, C) Determinazione dirigenziale n. 146 del 28.06.2017

TESTO EMENDATO

dell'Area Innovazione Tecnologica di integrazione alla Determinazione n. 112 del 15.05.2017 per "l'affidamento in house providing alla Società SISPI del sistema integrato di connettività urbana (servizio di wifi cittadino)" andrà a gravare sul capitolo di bilancio n. 5147/20 per un importo di euro 563.427,51, come indicato all'art. 15, comma 1 dell'allegato schema di Convenzione.

La Conduzione tecnica del SITEC si articola nelle attività illustrate nella seguente tabella:

Servizi remunerati a canone fisso			CORRISPETTIVI €
A	<u>Conduzione Operativa</u>		€ 3.989.328,00
	Sistema di Cloud Computing	A1	
	Data Center e server centralizzati	A2	
	Sistemi periferici e di livello urbano	A3	
	LAN, Desktop e Devices distribuiti	A4	
	Network & TLC Management	A4	
B	<u>Conduzione Funzionale</u>		€ 2.348.000,00
	MAC e MEV di Piattaforme e soluzioni applicative	B1	
	Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	B2	
	Supporto operazioni utente e Servizi post- elaborazione	B3	
C	<u>Fonia digitale Voip over ip</u>	C1	€ 270.000,00
D	<u>Back-up, Disaster Recovery e Continuità Operativa</u>		€ 348.000,00
	Back-up	D1	
	Disaster Recovery	D2	
	Servizi di Business Continuity	D3	
E	<u>Gestione Sicurezza ICT</u>		€ 645.000,00
	Vulnerability assessment	E1	
	Dynamic Application Security assessment	E2	
	Servizio di monitoraggio	E3	
	Attività di remediation	E4	
	SOC	E5	
F	<u>Gestione Utenti</u>		€ 230.000,00
	Presa in carico Utenti in dominio	F1	

TESTO EMENDATO

	Gestione Anagrafe Utenti	F2	
	Gestione profili di autenticazione	F3	
	Gestione credenziali di accesso	F4	
	Contact Center e Customer Support		€ 420.000,00
G	Call Center e Help desk di 1° livello	G1	
	Help desk di 2° livello	G2	
	Asset Management	G3	
	Gestione metriche e SLA dei servizi	G4	
	Gestione richieste materiali di consumo	G5	
H	Monitoraggio della Convenzione		€ 185.000,00
	Monitoraggio della convenzione	H1	
Servizi remunerati "a consumo"			N.F.
L	Gestione sanzioni al Codice della Strada	L1	
	Gestione emissione atti di accertamento tributario	L2	
	TOTALE COMPLESSIVO (IVA ESCLUSA)		€ 8.435.328,00
	TOTALE COMPLESSIVO (IVA INCLUSA)		€ 10.291.100,16

In merito alla somma totale del costo della Convenzione, è stata effettuata Analisi di congruità economica allegata al presente atto, resa ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023.

DARE ATTO che la Società SISPI S.p.A. dovrà porre in essere tutte le condizioni e rispettare gli obiettivi fissati dalla deliberazione di Consiglio Comunale n. 98 del 29.06.2023 ("*Rimodulazione del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale - PRFP - ai sensi dell'art. 243-bis e seguenti del d.lgs. 267/2000 adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 31.01.2022*").

**CONVENZIONE
COMUNE DI PALERMO - SISPI S.P.A.
PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DEI SISTEMI DI
TELECOMUNICAZIONE COMUNALI (SITEC)
2024-2033**

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 26.03.2024

TESTO EMENDATO

Il giorno ... aprile 2024 in Palermo,

Comune di Palermo, nel seguito anche Comune ed Amministrazione Comunale

e

Sispi Sistema Palermo Innovazione, di seguito anche Sispi

di seguito anche Parti

approvano il seguente articolato

Art. 1 Terminologia

Ai sensi e per gli effetti della presente Convenzione s'intende per:

- **Allegato Tecnico:** il documento che, quale parte integrante della presente Convenzione, descrive, i livelli di servizio e le connesse penali relative alle prestazioni oggetto della presente Convenzione, attraverso l'ufficio preposto al controllo e alla gestione amministrativa della stessa, quale parte integrante della Convenzione.
- **Cloud Computing:** il servizio consiste nella fornitura di software, database, server e reti, tramite connessione internet.
- **Conduzione tecnica SITEC:** Il servizio che assicura con continuità la piena operatività, sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale, dei sistemi informatici e di telecomunicazione in esercizio, al fine di garantire il funzionamento ordinario del SITEC. In particolare, la Conduzione Tecnica assicura la disponibilità dei sistemi centralizzati e distribuiti, il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro, dei devices e delle reti di telecomunicazione; la manutenzione delle applicazioni e dei sistemi, l'integrità, disponibilità e accessibilità dei dati; il controllo degli accessi; la gestione e l'assistenza agli utenti; la diffusione di servizi e informazioni destinate alla cittadinanza; l'interconnessione e l'interoperabilità tra le strutture comunali e le strutture sociali, la Provincia e tutti gli altri Enti Pubblici statali e regionali;
- **Devices:** l'insieme delle apparecchiature hardware e software adeguatamente aggiornate messe a disposizione del Comune nell'ambito dei servizi per la smart city (Telecamere, Sensori, Access Point, ...)
- **Hardware:** il complesso delle apparecchiature elettroniche di elaborazione automatica, archiviazione e di trasmissione dei dati, installate a livello centrale e periferico, ivi comprese le apparecchiature terminali su cui operano gli utenti del sistema;
- **Manutenzione:** interventi adeguativi per sopravvenienze tecniche e normative, correttivi, migliorativi (MAC) ed evolutivi (MEV) delle applicazioni e dei sistemi del SITEC come specificamente descritti nell'Allegato tecnico.
- **Piano Industriale triennale:** il documento che pianifica l'attività e definisce le linee di azione della Società in relazione agli obiettivi strategici dettati dall'Amministrazione ed alle strategie di sviluppo industriale della società stessa. In particolare il documento individua: le direzioni strategiche della società, i principali obiettivi economici e finanziari, le azioni da intraprendere per il raggiungimento dei risultati attesi, le nuove iniziative, gli investimenti previsti e i relativi impatti sulle performance aziendali. Il Piano Industriale triennale rappresenta, inoltre, per il Comune lo strumento di programmazione triennale della spesa per il SITEC. Pertanto, ai sensi dell'art. 32, comma 2 del regolamento comunale dei controlli interni, (approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 4 del 9.02.2017, i contenuti del Piano industriale sono raggruppati nelle seguenti macro categorie:

1. Aspetti organizzativi relativi al personale e alla struttura organizzativa (piano degli acquisiti, valutazione del fabbisogno di risorse umane e delle competenze necessarie, politiche del personale, espressione della struttura organizzativa finale).
 2. Decisioni di finanziamento (piano degli investimenti con le ricadute operative e con l'indicazione dei costi relativi alla capacità produttiva, rappresentazione della coerenza degli investimenti previsti con gli obiettivi di produzione e con i criteri di ottimizzazione dei costi, etc.).
 3. Decisioni di marketing (segmento di business, scelte di prezzo, volumi previsti, canali distributivi etc.).
 4. Diretrici strategiche (posizionamento strategico dell'azienda, fattori critici di successo, vantaggi competitivi, linee di crescita interna e/o esterna).
 5. Obiettivi di massima dell'azienda e analisi del contesto aziendale ed ambientale.
 6. Obiettivi economici (identificazione degli obiettivi in termini di ricavi, utili, costi, etc. sia a livello consolidato che per aree di attività).
- **Piano Operativo Annuale (POA):** il documento che, in coerenza con gli obiettivi strategici individuati nel Piano Industriale triennale, definisce annualmente gli ambiti di intervento per l'esercizio corrente e le specifiche attività. Il POA viene definito annualmente dalla Società di concerto con l'ufficio competente del Comune, a cui spetta l'eventuale revisione e/o integrazione fino all'approvazione finale tramite determina dirigenziale o delibera di giunta.
 - **Postazione di Lavoro Informatizzata (PLI):** l'insieme delle apparecchiature hardware e software adeguatamente aggiornate messe a disposizione del Comune. La dotazione standard comprende: PC tipo Client, comprendente il software di base e di ambiente (), e i software applicativi verticali, collegato alle periferiche necessarie all'operatività dell'ufficio;
 - **Progetto esecutivo di sviluppo:** documento di analisi dei fabbisogni e analisi funzionale condotta con gli uffici richiedenti e col supporto dell'Ufficio preposto alla conduzione della presente convenzione, progettazione esecutiva, tecnica ed economica che descrive che descrive obiettivi di progetto, tempi e modalità di realizzazione, forniture, attività di formazione, piani di lavoro e specifiche tecniche di ogni singolo intervento di sviluppo previsto dal POA. I progetti sono sottoposti all'approvazione finale degli uffici richiedenti e dell'Ufficio preposto alla conduzione della presente convenzione e, ove previsto e/o richiesto, sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione;
 - **Regolamento unico dei controlli interni, Capo VI, Controllo sulle Società partecipate non quotate:** (di seguito anche "Regolamento sul controllo analogo"): il documento approvato dal Consiglio Comunale per disciplinare le attività di vigilanza e controllo esercitate dal Comune di Palermo nelle Società ed Enti partecipati, nell'ambito dei generali poteri autoritativi e della specifica potestà normativa conferita allo stesso Comune di Palermo dall'ordinamento giuridico;
 - **Sistema informatico e di telecomunicazione del Comune,** da qui in avanti SITEC: l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici e di formazione, apparecchiature, strumenti tecnici e infrastrutture di

telecomunicazione e logistiche impiegati per l'informaticizzazione e le telecomunicazioni di tutte le unità organizzative costituenti la struttura del Comune di Palermo; inoltre, il SITEC è inteso quale strumento per erogare servizi all'intera città Metropolitana, ai cittadini ed al sistema delle Società Partecipate del Comune di Palermo. In questo senso, viene inteso quale strumento per la cooperazione applicativa e funzionale, l'interscambio e l'interoperabilità tra le PP.AA. e gli attori del territorio orientato al governo ed alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione per il territorio anche attraverso l'interconnessione del Comune con le PP.AA., i Soggetti Pubblici comunitari, statali e regionali, le strutture sociali ed i privati;

- **SOC (Security Operations Center):** servizio di sicurezza informatica col quale un team di professionisti analizzano, rilevano e rispondono a minacce informatiche e incidenti di sicurezza attraverso appositi strumenti di monitoraggio;
- **Software applicativo:** il software destinato a definire e determinare il funzionamento del SITEC per quanto attiene alla struttura logica dei dati e alle modalità di archiviazione e di accesso agli stessi; il flusso dei dati e delle informazioni, le procedure, le funzioni ed i programmi di elaborazione automatica; i passi procedurali a monte ed a valle del trattamento automatico;
- **Software di ambiente:** il software destinato a definire e determinare il funzionamento del SITEC per quanto attiene alle caratteristiche tecniche delle apparecchiature di elaborazione automatica, nonché ad ottimizzarne le prestazioni, in relazione all'uso cui sono destinate e nel quadro dell'architettura tecnica complessiva del SITEC;
- **Software:** il complesso delle strutture logiche di dati ed algoritmi di elaborazione, procedure formali, regole e modalità operative di trattamento e di trasmissione dei dati che, tradotte anche in sequenze modulari di istruzioni codificate interpretabili, memorizzabili ed eseguibili dalle apparecchiature elettroniche impiegate per l'elaborazione automatica dei dati (programmi o moduli software), definiscono e determinano il funzionamento del SITEC;
- **Specifiche di progetto:** documenti nei quali sono definiti i requisiti funzionali e le caratteristiche del progetto in relazione sia allo sviluppo del software che all'architettura tecnica del sistema informativo;
- **Sviluppo del SITEC:** l'insieme degli interventi definiti nel POA, i cui contenuti specifici sono dettagliati in appositi progetti di sviluppo, volti ad estendere ed ampliare le funzionalità, i servizi e le prestazioni del SITEC ovvero l'insieme degli interventi finalizzati all'analisi, all'acquisizione in riuso ed eventuale adeguamento/integrazione, alla progettazione e realizzazione di soluzioni e sistemi IT/ICT di supporto al sistema, di servizi di back-office e front-office e per l'attuazione di processi di trasformazione digitale, e-government, e-democracy e di cooperazione applicativa;
- **Utenti:** soggetti dell'Amministrazione e/o diversamente abilitati all'accesso ad applicativi, dati e informazioni presenti nel SITEC, anche in processi di cooperazione ed interscambio;

Art. 2 Oggetto, efficacia e durata della Convenzione

1. La SISPI S.p.A., di seguito denominata Società, gestirà in esclusiva lo sviluppo e la conduzione tecnica del SITEC con le modalità ed alle condizioni indicate nei successivi articoli della presente Convenzione.
2. Il Comune, nel quadro della propria strategia di sviluppo IT/ICT - da realizzarsi anche attraverso iniziative ed intese con altri soggetti pubblici e privati - potrà, inoltre, avvalersi della Sispi quale soggetto strumentale al raggiungimento dei propri fini istituzionali, per l'esecuzione di ulteriori servizi di proprio interesse, quali, a solo titolo di esempio: consulenza e assistenza tecnica nella pianificazione dell'evoluzione del SITEC; organizzazione di corsi di formazione; supporto alle attività di informazione comunicazione dell'Amministrazione Comunale; allestimento e conduzione di luoghi e sistemi digitali; "Control room"; servizio pubblico di connettività (SPC); gestione dell'anello telematico comunale; wi-fi cittadino.
3. La durata della presente Convenzione decorre dalla data di stipula delle Parti e ha durata **novennale**, coincidente con **tre** cicli di programmazione industriale al fine di permettere alla Società il raggiungimento degli obiettivi previsti dai piani industriali triennali; qualora entro la scadenza non si fosse provveduto al rinnovo, gli effetti si intenderanno estesi per il periodo necessario al completamento dei servizi previsti nel Piano Operativo Annuale in corso di esecuzione. Essa può essere rinnovata alle condizioni dettate dalle norme vigenti.
4. Eventuali variazioni o aggiunte all'oggetto della presente Convenzione, o ai termini in essa previsti, dovranno essere concordate dalle parti e non potranno entrare in vigore senza la preventiva sottoscrizione di entrambe le parti.

Art. 3 Governo e controllo sul servizio

1. In osservanza a quanto previsto dall'art. 31 del vigente Regolamento Unico dei Controlli Interni, in materia di indirizzo e controllo delle Società Partecipate da parte della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, il presente articolo disciplina le modalità di governance, controllo e monitoraggio del servizio da parte degli Uffici dell'Amministrazione Comunale.

Nell'ambito della presente convenzione, l'Amministrazione Comunale esprime i propri fabbisogni in materia IT/ICT e, in funzione degli stessi, indica le condizioni funzionali per il loro soddisfacimento alla società che, onerandosi della conduzione tecnica dei progetti, si impegna a realizzarli secondo tempi e modalità concordati all'atto dell'affidamento.

Nello specifico, i fabbisogni in tema di IT/ICT espressi dai singoli rami di Amministrazione, sono comunicati dagli stessi al competente Ufficio Innovazione, che provvede ad attivare la società partecipata, laddove ne ricorrano le condizioni, secondo le previsioni di cui all'art. 5 della presente Convenzione.

2. Il Comune di Palermo esercita un'azione di governo sul ciclo di vita dei servizi oggetto della presente Convenzione come anche sui servizi oggetto di specifici ulteriori affidamenti volta a consentire:
 - a) l'allineamento delle azioni di sviluppo del SITEC alle sue strategie affinché si realizzino i benefici attesi;
 - b) il miglioramento dei servizi offerti tramite il SITEC, razionalizzando i criteri di scelta e la priorità delle richieste, gli impatti sulle risorse disponibili e sui sistemi/applicativi, sui processi e sull'organizzazione e garantendo un maggior e miglior controllo dello stato d'avanzamento delle richieste;
 - c) una razionalizzazione della richiesta interna valutandone gli impatti tecnici ed economici e la valutazione ed il bilanciamento dei rischi tecnici, organizzativi ed economici;
 - d) il monitoraggio periodico e sistematico delle prestazioni della presente Convenzione
 - e) ogni assicurazione su integrità, confidenzialità e disponibilità di sistemi, dati e risorse.
3. Con riferimento alle azioni previste al precedente comma 1, l'Ufficio preposto dal ROUS alla gestione della presente Convenzione provvede a:
 - a) pianificare i servizi;
 - b) coordinare le attività da svolgere per la definizione dei modelli d'uso e la raccolta dei requisiti logico-funzionali, di nuovi servizi o di evoluzioni dell'esistente,
 - c) indicare priorità e cronoprogrammi
4. Per il controllo delle prestazioni della presente Convenzione come anche dei servizi oggetto di specifici affidamenti l'Amministrazione può richiedere un'analisi dei costi in function point o avvalersi di strumenti appositamente creati a supporto delle attività

TESTO EMENDATO

di verifica dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto della presente Convenzione, quale ausilio agli Uffici a ciò preposti.

Art. 4 Conduzione tecnica e dei servizi “a consumo” del SITEC

1. Il servizio di conduzione tecnica del SITEC comprende:
 - 1.1. Conduzione Operativa articolata nei seguenti servizi:
 - a. Sistema di Cloud Computing
 - b. Data Center e dei Server Centralizzati
 - c. Sistemi periferici e di livello urbano;
 - d. Lan, Desktop e Devices distribuiti;
 - e. Network & TLC Management;
 - 1.2. Conduzione Funzionale del SITEC articolata nei seguenti servizi:
 - a. MAC di Piattaforme e soluzioni applicative;
 - b. Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità
 - c. Supporto Operazioni Utente e Servizi di post-elaborazione
 - 1.3. Fonia digitale Voice over IP;
 - 1.4. Back-up Disaster Recovery e Continuità Operativa che comprende:
 - a. Back-up;
 - b. Disaster Recovery
 - c. Business Continuity
 - 1.5. Gestione Sicurezza ICT che comprende i seguenti servizi:
 - a) Vulnerability assessment;
 - b) Dynamic Application Security testing
 - c) Servizio di monitoraggio
 - d) Attività di remediation
 - e) SOC
 - 1.6. Servizi di Gestione Utenti che includono:
 - a) Gestione credenziali di accesso
 - b) Gestione integrata delle Identità
 - c) Servizi di collaborazione e cooperazione
 - d) Servizi di smart working
 - 1.7. Contact Center e Customer Support comprendenti:
 - a) Call Center ed Help desk di 1° e 2° livello
 - b) Asset Management
 - c) Gestione metriche e SLA dei servizi
 - d) Gestione richieste materiali di consumo
 - 1.8. Monitoraggi dei livelli di servizio

- 1.9. Risorse professionali, commisurate in anni.persona FTE (Full Time Equivalent), nella misura indicata nel POA (Piano Operativo Annuale) dell'anno di riferimento di cui al successivo art. 8.

2. La Conduzione tecnica del SITEC comprende inoltre ulteriori servizi oggi in atto – quali a titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli di cui alla Delibera di C.C. 224/2011, relativi alla gestione delle sanzioni al Codice della Strada affidata in via esclusiva alla SISPI - i quali, per la loro particolare natura, prevedono un'erogazione "a consumo" ed una gestione in esercizio da svolgere secondo le regole appositamente stabilite in fase di approvazione del relativo progetto di sviluppo. Tali servizi possono comunque essere soggetti a revisioni per sopravvenute novelle normative e/o tecnologiche.

Art. 5 Sviluppo del SITEC

Il presente articolo regola le attività di sviluppo che il Comune, nel periodo di vigenza della presente Convenzione, affiderà in house alla Società, ivi compresi gli ulteriori servizi di cui al c. 2 del precedente art. 2 per la digitalizzazione e l'attivazione di processi a supporto della trasformazione digitale dell'Amministrazione Comunale.

1. Le prestazioni di sviluppo del SITEC, previste nel Piano Industriale triennale di cui al successivo art. 8 e declinate nel POA di riferimento, dovranno comprendere:
 - consulenza e assistenza tecnica nella pianificazione dell'evoluzione del SITEC e nell'esecuzione di studi e di elaborazioni di dati su materie e problematiche concernenti lo stesso e, più in generale, le infrastrutture informatiche e di telecomunicazione della Città, anche con riferimento ai servizi da rendere attraverso il sistema delle Società partecipate;
 - acquisizione in riuso e sviluppo di applicazioni informatiche, telematiche e di architetture di telecomunicazione, integrazione di applicazioni prodotte da terzi e adeguamento dell'architettura tecnica dei sistemi per:
 - realizzazione di servizi per la digitalizzazione e l'attivazione di processi a supporto della trasformazione digitale dell'Amministrazione;
 - evoluzione delle infrastrutture di servizi innovativi;
 - interventi per l'implementazione di *“strumenti e soluzioni tecniche hardware e software per l'accesso ad informazioni e servizi automatizzati da parte delle persone disabili”* nel rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità;
 - organizzazione di corsi di formazione, addestramento e aggiornamento tecnico, anche a distanza, con fornitura del relativo materiale didattico;
 - supporto alle attività di informazione comunicazione;
 - progettazione, allestimento e conduzione di luoghi e sistemi digitali, ivi inclusa la Control Room;
 - progettazione di evoluzione e gestione di sistemi di sicurezza in linea con gli indirizzi delle Autorità di riferimento;
 - progettazione di soluzioni a supporto delle strategie che individuino tecnologie e modelli di riferimento;
 - servizio pubblico di connettività (SPC);
 - gestione dell'anello telematico comunale;
 - wifi cittadino.
2. Per lo sviluppo del SITEC, la Società metterà a disposizione, obbligandosi ad adeguarli ed aggiornarli, i sistemi elaborativi necessari in ambiente centralizzato, cloud,

dipartimentale, competenze professionali necessarie, per lo sviluppo e la manutenzione del software. Tali sistemi di sviluppo si intendono comprensivi delle apparecchiature hardware, del software specialistico, nonché dell'idoneo software di ambiente, del personale tecnico ed operativo addetto alla conduzione dei sistemi di sviluppo stesso e dei necessari materiali di consumo secondo le modalità e i quantitativi indicati nei progetti esecutivi di sviluppo di cui all'art.1.

3. Nell'erogazione dei servizi di sviluppo del SITEC, la Società predispone idonei Posti di Lavoro Informatizzati, di seguito PLI, come definiti all'art. 1 "Terminologia" e nella misura indicata dal corrispondente progetto esecutivo di sviluppo.
4. Per progetti di particolare rilevanza strategica e/o economica, il Comune può chiedere a Sispi un'analisi dei costi secondo metodologie di valutazione conformi alle migliori pratiche esistenti.
5. Al fine di rispondere ad imprescindibili esigenze di trasparenza, efficienza, efficacia e condivisione, per ognuno dei progetti, la Società responsabile della conduzione tecnica degli stessi progetti, rende disponibile all'Amministrazione la seguente documentazione:
 - Scheda di sintesi contenente:
 - Oggetto del progetto
 - Descrizione sintetica
 - Data inizio progetto
 - Termine ultimo di realizzazione
 - Tabella di dettaglio dei costi
 - Project Manager/Referente di SISPI e relativi contatti mail/telefonici
 - Eventuale PM e/o referente della/e società esterna/e coinvolta/e relativi contatti mail/telefonici.
 - Analisi dei fabbisogni/requisiti
 - Proposta del piano di progetto e degli eventuali operatori economici individuati
 - Valutazione del rischio contenenti elementi per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore esistenti;
 - Analisi funzionale del progetto
 - Capitolato speciale d'appalto, comprensivo di quadro economico di progetto opportunamente dettagliato, riportante espressamente i costi del personale interno coinvolto nelle attività ai fini dell'eventuale compensazione dei costi, da realizzare secondo le modalità descritte all'art. 15 della presente convenzione.
 - le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
 - modalità di individuazione e termini di ingaggio di eventuali fornitori e subfornitori;
 - metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore e dagli eventuali subfornitori, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;

- il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.
- Gantt dettagliato realizzato secondo l'approccio WBS che include, per ogni attività, i seguenti dati minimi:
 - Descrizione
 - Data di inizio
 - Durata attività
 - Data di fine
 - Titolare dell'attività / responsabile progetto (persona fisica e/o ufficio con relativo contatto telefonico e/o mail)
 - Eventuali dipendenze e/o approvazioni
 - Eventuali referenti e/o realizzatori esterni a SISPI
 - Milestones
 - Note utili
- Ogni eventuale ulteriore dato utile alla gestione del progetto
- Progetto esecutivo e piano di progetto per indirizzare la pianificazione, le risorse coinvolte (umane, hardware e software), la struttura organizzativa per lo sviluppo e per il test, il ciclo di vita del software, la metodologia di intervento, il piano per il riuso, ecc
- Ogni eventuale ulteriore documento utile per una gestione efficace del progetto.
- Valutazione del rischio attraverso l'individuazione dei fattori di rischio che, manifestandosi, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi progettuali;

Al fine di massimizzare la partecipazione dando evidenza immediata ai diversi soggetti coinvolti, le comunicazioni di qualunque natura (ad es. informazioni, stati di avanzamento, richieste, chiarimenti, etc.) dovranno essere gestite per iscritto, anche a mezzo mail.

6. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere alla Società le motivazioni oggettivamente riscontrabili per il mancato rispetto di una delle condizioni sopra riportate ed, eventualmente, di applicare penalità stabilite all'atto dell'affidamento.
7. La società potrà operare sul mercato con i limiti imposti dal suo Statuto e dalla normativa vigente, avendo cura di non incorrere nei casi di conflitto di interesse e garantendo comunque priorità alle esigenze funzionali del Comune di Palermo.
8. **E' escluso dai limiti di cui all'Azione 18/2023 del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale il riconoscimento degli specifici incentivi tecnici riconoscibili ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023 a valere su interventi a titolarità diretta interamente finanziati con fondi di derivazione Comunitaria/Statale/Regionale.**

Art. 6 Acquisizione e fornitura di beni e servizi

1. Ai fini della presente Convenzione, Sispi deve mettere a disposizione i beni e le risorse strumentali all'erogazione del servizio provvedendo alla loro organizzazione.
2. Le acquisizioni necessarie ai fini del precedente comma 1 saranno condotte da Sispi nel rispetto delle norme cogenti vigenti in materia di appalti tenuto conto della natura giuridica della Società e con specifico riferimento alla disciplina vigente in materia di contratti pubblici, D.Lgs 36/2023, tenuto, altresì, conto delle previsioni relative alle acquisizioni di beni e servizi informatici e di connettività di cui alla L. 208/2015 (Legge di stabilità 2016).
3. Le condizioni contenute nelle convenzioni Consip, ove compatibili, vanno comunque ritenute, a parità di ogni condizione di fornitura, quale parametro di congruità della spesa ai sensi dell'art.7 c.2 del D.Lgs. 31/03/2023 n. 36.
4. La Società dovrà sottoporre, preventivamente alla sua attuazione, il Programma triennale degli acquisti di cui all'art. 37 del D.Lgs 36/2023, richiamato al precedente c. 2, agli Uffici competenti del Comune nel rispetto dell'Azione 15/2023 adottata nell'ambito del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale da realizzarsi negli ambiti della presente Convenzione e dei progetti finanziati con fondi extra comunali ove già affidati.
5. La Società adotta, di concerto con l'Ufficio preposto alla conduzione della presente convenzione, le scelte di Software/Solution Selection sulla base degli indirizzi forniti dall'Amministrazione, in coerenza con le soluzioni tecniche e le architetture tecnologiche e funzionali del SITEC, garantendo il rispetto delle condizioni di sicurezza IT/ICT e di tutela dei dati. Alla formulazione delle proposte, la Società dovrà comunque giungere attraverso opportune analisi di mercato, svolte secondo i necessari principi di efficienza, efficacia ed economicità della spesa pubblica.
6. La Società, su richiesta dell'Amministrazione Comunale ed entro i limiti ed alle condizioni definite nel POA di cui al successivo art. 8 provvederà alla presa in carico di apparecchiature e prodotti software eventualmente acquisiti direttamente dalla stessa Amministrazione purché compatibili con il SITEC, garantendone la conduzione e la gestione in Conduzione Tecnica secondo le modalità previste dalla presente Convenzione fino all'esaurimento del ciclo di vita degli stessi
7. In caso di cessazione dell'attività della Società o della presente Convenzione, ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 20, Il Comune ha facoltà di acquisire le attrezzature ed i beni messi a disposizione dalla stessa Società ai sensi del presente articolo, ovvero di subentrare nei relativi contratti secondo le seguenti modalità:
 - a. acquisizione a costo zero nel caso di beni senza residuo valore contabile o acquisiti in leasing e già riscattati;
 - b. subentro nei contratti in essere nel caso di beni acquisiti in leasing con riferimento al comma 1 del presente art. 5 non ancora scaduti;
 - c. acquisto a prezzo commisurato al valore residuo del conto patrimoniale, come risulta dall'ultimo bilancio approvato, nel caso di beni acquisiti direttamente dalla Società;

TESTO EMENDATO

- d. acquisizione alle condizioni più favorevoli rilevabili sul mercato, dei beni di interesse del Comune, che non siano stati posti interamente a carico dell'Amministrazione stessa.
- 8. Per favorire quanto previsto dal precedente comma 7, la Società si impegna ad inserire nei contratti di acquisizione di cui al presente articolo, una clausola che regoli il subentro negli stessi da parte del Comune.

Art. 7 Strutture logistiche

1. Nell'ambito della presente Convenzione e per l'espletamento delle attività in esso previste, la Società cura l'acquisizione dei locali e degli impianti tecnici necessari e idonei.
2. Nell'acquisizione dei locali di cui sopra la Società deve tenere conto delle eventuali indicazioni del Comune.
3. La Società deve garantire la manutenzione e la conduzione dei suddetti locali e degli impianti connessi.
4. La Società valuterà, qualora ciò non comporti alcun pregiudizio per la medesima, se acquisire a qualunque titolo giuridicamente valido, in sostituzione di quelli di cui sopra, locali messi a disposizione dal Comune e, in tal caso, s'impegna ad effettuare sui locali medesimi tutte le opere di ristrutturazione ed adeguamento immobiliare ed impiantistico, nel rispetto delle condizioni che saranno convenute tra le parti in successivo atto aggiuntivo alla presente Convenzione.

Art. 8 Piano Industriale triennale e Piano Operativo Annuale

1. Ai sensi dell'art. 32 del Regolamento comunale unico sui controlli interni, la Società svolge l'incarico sulla base di un Piano Industriale triennale per il sistema informatico e di telecomunicazione del Comune di Palermo. I contenuti del Piano industriale devono essere raggruppati nelle seguenti macro categorie:
 - o Obiettivi di massima dell'azienda e analisi del contesto aziendale ed ambientale.
 - o Diretrici strategiche (posizionamento strategico dell'azienda, fattori critici di successo, vantaggi competitivi, linee di crescita interna e/o esterna).
 - o Obiettivi economici (identificazione degli obiettivi in termini di ricavi, utili, costi, etc. sia a livello consolidato che per aree di attività).
 - o Decisioni di marketing (segmento di business, scelte di prezzo, volumi previsti, canali distributivi etc.).
 - o Aspetti organizzativi relativi al personale e alla struttura organizzativa (piano degli acquisiti, valutazione del fabbisogno di risorse umane e delle competenze necessarie, politiche del personale, espressione della struttura organizzativa finale).
 - o Decisioni di finanziamento (piano degli investimenti con le ricadute operative e con l'indicazione dei costi relativi alla capacità produttiva, rappresentazione della coerenza degli investimenti previsti con gli obiettivi di produzione e con i criteri di ottimizzazione dei costi, etc.).
2. Il Piano Industriale triennale fornisce le linee guida di sviluppo e conduzione tecnica del SITEC, con riferimento al quale le parti, ciascuna per gli aspetti di propria competenza, si impegnano a provvedere alla pianificazione delle necessarie risorse finanziarie, professionali, strumentali e logistiche.
3. La Società predisporre, nei termini a ciò previsto dal Regolamento sul controllo analogo – entro il 30 giugno di ogni anno – il Piano Industriale triennale. Il piano industriale deve essere certificato dal Collegio Sindacale e dal Revisore legale.
4. Il Servizio comunale preposto, ai sensi del vigente ROUS, alla programmazione e controllo degli organismi partecipati, entro trenta giorni dalla ricezione del documento, ed effettuate le opportune verifiche previa concertazione vincolante con i singoli uffici preposti all'attuazione e monitoraggio della presente convenzione, sottopone lo stesso al Consiglio comunale per la proposta di deliberazione ai fini dell'approvazione del piano industriale triennale.
5. Il Consiglio comunale approva la proposta di piano industriale triennale entro il 30 settembre di ogni anno, previo parere del Collegio dei Revisori, in coerenza con le linee di indirizzo e gli obiettivi che l'Amministrazione intende fornire alla società partecipata per il tramite degli uffici preposti all'attuazione e monitoraggio della presente convenzione.

6. Le attività annuali relative ai servizi di conduzione tecnica e di sviluppo oggetto della presente Convenzione sono definite nel Piano Operativo Annuale (POA) che dovrà contenere la determinazione dei volumi e delle quantità per le prestazioni relative ai servizi di conduzione tecnica, nonché la programmazione dei singoli progetti di sviluppo indicando, per ciascuno di essi, i limiti di spesa previsti.
7. Per consentire la determinazione dei necessari impegni di spesa, la Società, entro la fine di ciascun anno, provvederà ad elaborare e a trasmettere al Comune una proposta di POA. L'Ufficio dell'Amministrazione preposto al controllo dell'operato della Società SISPI esprime le proprie osservazioni entro i 60 (sessanta) giorni solari successivi, trascorsi i quali la stessa si intenderà approvata.
8. In caso di necessità o di evidente opportunità le parti possono aggiornare o integrare, d'intesa, il Piano Operativo Annuale vigente.

Art. 9 Monitoraggio

1. La Società prende atto che Il Comune potrà, nel periodo di durata della presente Convenzione, sottoporre a monitoraggio - sostenendone direttamente i relativi oneri - la presente Convenzione nel rispetto del carattere di riservatezza dei dati aziendali di pertinenza della Società.
2. La Società, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, si obbliga a fornire al Comune tutti i documenti e i dati necessari all'attività di monitoraggio nei formati e con le modalità richieste dall'Amministrazione stessa. La funzione di monitoraggio può essere svolta dagli uffici preposti all'attuazione e monitoraggio della presente convenzione, da un soggetto abilitato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) o da qualunque altro soggetto incaricato dal Comune sulla base della documentazione contrattuale.

Art. 10 Benchmarking

1. La Società prende atto che il Comune, per la verifica di congruità delle spese sostenute in forza della presente Convenzione e per tutta la durata della stessa, potrà altresì affidare ad un soggetto terzo, sostenendone direttamente i relativi oneri, apposita attività di benchmarking.
2. Le Parti, nel caso si avviassero le verifiche di cui al precedente comma 1, si impegnano sin d'ora ad adoperarsi con buona fede e sollecitudine per l'adeguamento delle prestazioni di cui alla presente Convenzione, alle risultanze dell'attività di benchmarking di cui al precedente comma 1, sia sotto il profilo dei corrispettivi che dei livelli di servizio (SLA), tenendo presenti sia l'evoluzione del mercato in questione sia lo sviluppo della capacità tecnica ed operativa della Società.
3. Delle risultanze di cui ai commi 1 e 2 verrà data comunicazione al Consiglio Comunale.
4. La società si impegna a fornire al Comune, ogni eventuale dato e/o accesso diretto alle piattaforme di gestione degli stessi, ai fini di condurre, in autonomia, verifiche sui livelli di servizio (SLA) erogati.

Art. 11 Referente della Convenzione

1. Il Comune, per garantire il rispetto delle regole previste dalla presente Convenzione e garantirne l'esatta esecuzione, individua, nell'ambito della propria organizzazione, l'area referente delle obbligazioni contrattuali previste ai sensi del vigente ROUS.
2. Il Comune avrà, altresì, il compito di garantire la vigilanza sull'esatto adempimento delle prestazioni eseguite dalla Società nonché, ove possibile, quello di garantire la soluzione rapida e informale di eventuali divergenze.
3. Ai sensi del vigente ROUS, l'area individuata quale referente cura la predisposizione delle modifiche/integrazioni dei contratti di servizio con la Società SISPI.

Art. 12 Adempimenti del Comune

1. Per l'attuazione degli adempimenti previsti dalla presente Convenzione il Comune, deve, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - a. approvare il Piano Industriale triennale della Società per lo sviluppo e la conduzione del sistema informativo e di telecomunicazione del Comune ed il Piano Operativo annuale che la Società presenta entro il 31.12 di ogni anno;
 - b. provvedere al monitoraggio dei servizi erogati alle previsioni contrattuali a fronte dei report di cui al successivo art. 13 predisposti dalla Società attraverso:
 - la verifica dello stato di avanzamento delle attività in relazione alle fasi del ciclo di vita del servizio;
 - l'accertamento della rispondenza dell'insieme di prodotti e delle architetture tecniche, alle specifiche di progetto;
 - l'accertamento del rispetto, con riguardo anche alla tempistica prefissata, degli obiettivi di qualità perseguiti;
 - l'accertamento del rispetto dei vincoli economici e tecnici;
 - l'accertamento delle esigenze di modifiche alla pianificazione dei servizi di sviluppo;
2. consentire, al personale della Società, ai fini dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto di Convenzione, l'accesso a locali, infrastruttura e dispositivi dell'Amministrazione comunale
3. organizzare la partecipazione degli Uffici coinvolti per competenza alle attività di analisi di processo per la definizione dei requisiti funzionali e organizzativi mettendo, altresì, a disposizione della Società archivi, dati ed informazioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi previsti nell'ambito delle attività affidate, con le modalità e secondo le procedure operative che saranno definite da apposite specifiche di progetto
4. mettere a disposizione della Società i locali del Comune in cui dovranno essere installate le apparecchiature periferiche del SITEC;
5. programmare la partecipazione del personale comunale ai corsi di addestramento e formazione organizzati dalla Società per l'utilizzo delle procedure automatizzate e degli apparati tecnici predisposti o forniti dalla Società;
6. provvedere all'adozione di adeguate misure di sicurezza fisica e logica dei locali di cui al precedente punto 6, in collaborazione con la Società;
7. quale titolare del trattamento dei dati, ai sensi delle norme al riguardo vigenti, dare istruzioni per il trattamento come specificatamente richiamato al successivo art. 15
8. organizzare la partecipazione del personale dell'amministrazione comunale alle sessioni formative /addestramento all'uso delle soluzioni rese disponibili.

Art. 13 Report trimestrali sulle attività

1. Il Consiglio di Amministrazione della società partecipata trasmette al Comune e al Presidente del Consiglio Comunale, al fine della trasmissione ai gruppi consiliari, report trimestrali entro la fine del mese successivo la scadenza del trimestre, nei quali viene illustrato l'andamento economico-finanziario nel periodo di riferimento e la rilevazione degli scostamenti rispetto al budget:
 - I report dovranno contenere un'accurata analisi quantitativa e descrittiva delle cause che hanno determinato eventuali scostamenti rispetto al budget;
 - **I report dovranno contenere lo stato di attuazione dei singoli progetti, le spiegazioni di eventuali scostamenti dai cronoprogrammi e gli eventuali aggiornamenti degli stessi;**
 - I report devono anche contenere lo stato di attuazione di budget e piani industriali gli eventuali aggiornamenti dei dati di budget;
 - Gli uffici effettuano l'istruttoria sulla documentazione prodotta dalla società, al termine della quale e non oltre i 30 giorni dalla ricezione, vengono trasmessi al Consiglio comunale ed alla Giunta comunale. Onde prevenire il determinarsi di disallineamenti contabili a chiusura dell'esercizio, ai fini della verifica di cui all'art. 11, comma 6, lett. j), del D.Lgs. n. 118 del 2011, entro il 30/07 dovrà essere inoltre trasmessa la situazione analitica intermedia delle partite creditorie e debitorie nei confronti del Comune riferita al 30/06 dell'esercizio in corso. Il servizio competente provvede alla verifica con le risultanze contabili dell'ente ad effettuare le necessarie segnalazioni all'ente ed alle società;
 - Relazione semestrale sull'andamento della situazione economica/finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal collegio sindacale e dal soggetto deputato all'esercizio del controllo analogo.
2. Sulla base di tale report trimestrale, il referente individuato dal Comune ai sensi dell'art. 11 procede:
 - all'analisi delle attività di conduzione tecnica per verificarne la corrispondenza alle prestazioni previste dalla presente Convenzione e specificatamente definite nel POA;
 - all'analisi delle attività di sviluppo con evidenza dello stato di avanzamento delle fasi previste dal progetto esecutivo e dei riferimenti documentali per ciò previsti, per verificare la corrispondenza delle attività rese con le previsioni definite in fase di affidamento oltreché nell'apposita sezione del POA;
 - al fine di procedere alle attività di cui al punto 2 del presente articolo, la Società si impegna a fornire al referente, ogni eventuale informazione e/o strumento di riscontro atto alla verifica di quanto dichiarato dalla stessa.
3. Ai sensi dell'art. 45 del Regolamento sui controlli interni (Deliberazione Consiglio Comunale n. 4 del 09/02/2017), il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della prestazione resa deve essere svolto attraverso strumenti informatici opportunamente approntati dalla Società utile a consentire efficacia all'azione di monitoraggio, degli uffici preposti al controllo, che deve consentire di collegare i servizi

ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla società dell'Amministrazione. Gli uffici tecnici terranno conto dell'esito delle verifiche per l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

4. È fatta salva la facoltà dell'Amministrazione comunale di libero accesso presso SISPI ai dati necessari per le ispezioni e le verifiche da compiersi in ogni tempo.
5. Il referente della presente Convenzione si impegna a fornire le eventuali osservazioni o il riscontro positivo a tali report entro 90 giorni dalla data di trasmissione. Tale termine vale anche al fine dell'applicazione delle penali previste.
6. La Società mantiene aggiornato un diagramma di consuntivazione degli stati di avanzamento di tutti i progetti esecutivi di sviluppo in corso e lo rende disponibile in formato elettronico al Referente per l'Amministrazione della Convenzione di cui all'art. 11.

Art. 14 Prestazioni esterne

1. La Società si impegna a richiedere a professionisti, organizzazioni ed imprese che collaborano all'esecuzione dei servizi oggetto della presente Convenzione, l'integrale ed assoluto rispetto delle norme cogenti vigenti – ivi inclusa quella relativa alle verifiche relative alla vigente normativa antimafia – e delle procedure e regole derivanti dalle certificazioni conseguite dalla Società.
2. A garanzia delle responsabilità sopra descritte, ove possibile, la Società si impegna a stipulare adeguate polizze assicurative.
3. Resta inteso che il costo di tali collaborazioni non comporterà alcun ulteriore aggravio per Il Comune rispetto agli importi definiti con le modalità indicate al precedente art. 8.

Art. 15 Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

1. Per le prestazioni di conduzione tecnica la Società fattura il corrispettivo complessivo contrattuale annuale pari ad € 10.291.100,00 IVA compresa. Per le prestazioni rese per il servizio pubblico di connettività (SPC), per la gestione dell'anello telematico comunale e del WiFi cittadino, in base a quanto stabilito con le Determinazioni Dirigenziali n. 112 del 15.05.2017 e n. 146 del 28.06.2017, sarà inoltre corrisposto alla Società l'importo complessivo di € 563.427,51, a valere sul capitolo di bilancio 5147/20.
2. Come previsto al precedente art. 4 c.1 punto 1.9, la Società avrà cura di indicare nel POA di cui al precedente art. 8, l'impegno di anni persona FTE (Full Time Equivalent) che prevede di impiegare per le prestazioni di cui al precedente comma 1.
3. Qualora parte delle risorse umane indicate nel POA di cui al precedente comma 2 venisse impegnata in attività diverse da quelle di conduzione tecnica, i costi corrispondenti saranno detratti dal corrispettivo di cui al precedente comma 1 nell'esercizio finanziario successivo. A tal fine e nel rispetto dei principi del Piano di Riequilibrio Finanziario Pluriennale (PRFP), ai sensi dell'art. 243-bis e seguenti del D. Lgs. 267/2000 adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n.6 del 31.01.2022 e rimodulato con deliberazione di C.C. n. 98 del 29.06.2023, la Società è onerata della trasmissione all'Amministrazione, entro il 30 aprile di ogni anno, del prospetto analitico recante per ciascuna unità di personale impiegata per il servizio reso nell'anno precedente, il valore di FTE impegnato, i relativi costi, mansioni, incarichi, costi del personale e delle altre singole voci del conto economico sia nell'ambito delle prestazioni di cui al c.1 che per quelle di sviluppo di cui al successivo c.5, con evidenza dei rispettivi livelli contrattuali del personale.
4. Le modalità di fatturazione per le prestazioni di cui al precedente comma 1 sono le seguenti:
 - a. mensilmente, in via posticipata, nella percentuale del 90% del corrispondente canone mensile indicato nel relativo Piano Operativo Annuale. Il residuo 10% potrà essere fatturato a fine esercizio a seguito di verifica positiva dei rapporti trimestrali. Il pagamento del residuo sarà effettuato tenuto conto dei livelli di servizi resi e di eventuali penali calcolate come da allegato tecnico, e al netto degli eventuali costi di cui al precedente c.3.
 - b. nel caso in cui le verifiche dei rapporti trimestrali di cui al precedente art. 13 si concludano con la decisione di una riduzione motivata del corrispettivo, l'Amministrazione comunale tratterrà la riduzione concordata dalla ritenuta di garanzia del 10%. Qualora tale riduzione dovesse eccedere la garanzia del 10% la Società provvederà ad emettere relativa nota di credito da conguagliare sulla prima liquidazione utile.
 - c. nel caso in cui, alla data del 31 gennaio di ciascun anno, gli uffici preposti non abbiano provveduto ad approvare il Piano Operativo Annuale la Società procederà alla fatturazione del servizio reso come indicato nel precedente punto b., assumendo come riferimento il canone dell'ultimo mese dell'anno precedente, ridotto del 10%. In questo caso, una volta approvato il Piano Operativo Annuale con il nuovo corrispettivo, la Società emette fatture di conguaglio delle mensilità già fatturate e riprende quindi la normale procedura di fatturazione di cui ai punti precedenti.

5. Per le prestazioni di sviluppo, il corrispettivo pari all'importo definito nei progetti esecutivi di sviluppo accettati dall'Amministrazione, previa verifica del corrispettivo offerto (benchmark) e, comunque, nei limiti dei massimali previsti nel POA di riferimento, con le seguenti modalità:
- a) in relazione a ciascun progetto esecutivo definito nel POA, al termine delle attività di progetto, ovvero secondo le specifiche modalità stabilite all'atto dell'affidamento del singolo progetto, ovvero, in ragione della specificità dell'oggetto dell'affidamento - ai sensi di quanto previsto al comma 2 dell'art. 2 - secondo specifiche modalità stabilite all'atto dell'affidamento, la Società comunica il completamento dei lavori all'Amministrazione ed emette fattura;
 - b) L'amministrazione si impegna a comunicare gli esiti delle verifiche di congruità entro 90 giorni dal ricevimento del progetto esecutivo di sviluppo inviato dalla Società.
6. A fronte delle fatture emesse dalla Società, il Comune procede alla liquidazione ed al pagamento degli importi fatturati nei termini ed alle condizioni previste dalle norme vigenti per i pagamenti delle pubbliche amministrazioni.

Tabella dei corrispettivi

<u>Servizi remunerati a canone fisso</u>			CORRISPETTIVI €
A	<u>Conduzione Operativa</u>		3.989.328
	Sistema di Cloud Computing	A1	
	Data Center e server centralizzati	A2	
	Sistemi periferici e di livello urbano	A3	
	LAN, Desktop e Devices distribuiti	A4	
	Network & TLC Management)	A5	
B	<u>Conduzione Funzionale</u>		2.348.000
	MAC e MEV di Piattaforme e soluzioni applicative	B1	
	Manutenzione dei Servizi WEB e in Mobilità	B2	
	Supporto operazioni utenti e Servizi post- elaborazione	B3	
C	<u>Fonia digitale Voip over ip</u>	C1	270.000
D	<u>Back-up, Disaster Recovery e Continuità Operativa</u>		348.000
	Back-up	D1	
	Disaster Recovery	D2	
	Servizi di Business Continuity	D3	
E	<u>Gestione Sicurezza ICT</u>		645.000
	Vulnerability assessment	E1	
	Dynamic Application Security testing	E2	
	Servizio di monitoraggio	E3	
	Attività di remediation	E4	
	SOC	E5	
F	<u>Gestione Utenti</u>		230.000
	Gestioni credenziali di accesso	F1	
	Gestione integrata dell'identità	F2	
	Servizi di Autonomia e Cooperazione	F3	
	Servizi di smart working	F4	
G	<u>Contact Center e Customer Support</u>		420.000
	Call Center e Help desk di 1° e 2° livello	G1	
	Asset Management	G2	
	Gestione metriche e SLA dei servizi	G4	
	Gestione richieste materiali di consumo	G5	

TESTO EMENDATO

H	Monitoraggio della Convenzione		185.000,00
	Monitoraggio della convenzione	H1	
	<u>Servizi remunerati "a consumo"</u>		N.F.
L	Gestione sanzioni al Codice della Strada	L1	
	Gestione emissione atti di accertamento tributario	L2	
	Totale senza IVA		€ 8.435.328
	Totale con IVA		€ 10.291.100

Art. 16 Ulteriori impegni della Società

1. Nel quadro degli obiettivi di cui alla presente Convenzione, la Società si impegna a mantenere l'esistente struttura produttiva locale costantemente adeguata alle esigenze e agli impegni assunti con Il Comune.
2. La Società si impegna ad assicurare la piena conformità dei prodotti e dei servizi forniti, in termini di livello di servizio e qualità tecnica, alle indicazioni contenute nel Piano Industriale triennale.
3. La Società, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività tecniche per la gestione del SITEC, si impegna a rispettare le normative vigenti in materia di Trasformazione digitale delle PP.AA, a titolo esemplificativo e non esaustivo si fa riferimento alle Linee Guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale, al Piano Triennale per l'Informatica, alla Strategia cloud Italia e ad eventuali norme correlate.
4. I corrispettivi delle forniture e dei servizi resi dalla Società non potranno superare i prezzi, ove esistenti, del listino CONSIP.

Art. 17 Riservatezza e trattamento dati personali

1. La Società si impegna a non divulgare le notizie ed i dati relativi al SITEC, nonché le informazioni che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati la cui gestione operativa sia in carico alla Società medesima, comunque venuti a conoscenza del personale della Società o di chiunque collabori alle sue attività, in relazione all'esecuzione dell'incarico di cui alla presente Convenzione.
2. L'impegno di cui sopra si estende, altresì, a tutto il materiale originario predisposto in esecuzione della presente Convenzione.
3. Le attività di trattamento di dati personali correlate all'esecuzione della Convenzione sono disciplinate, oltre che da quanto ivi stabilito, da un contratto o da altro atto giuridico ai sensi dell'art. 28, co. 3, del Regolamento (UE) 2016/679.
4. La Società si impegna a trattare i dati personali di cui dovesse venire in possesso/a conoscenza in esecuzione della Convenzione nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., di ogni altra normativa rilevante in materia, dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali che siano applicabili ai trattamenti in argomento, nonché delle specifiche istruzioni impartite dall'Amministrazione Comunale.
5. Le istruzioni relative al trattamento dei dati personali sono declinate nella Convenzione stessa e nel contratto o altro atto giuridico di cui al terzo comma del presente articolo. Laddove necessario per la natura del trattamento, il Comune potrà altresì impartire ulteriori istruzioni specificamente documentate per iscritto, da considerarsi parte integrante della documentazione richiamata nel primo periodo del presente comma.
6. La Società si impegna a conservare i dati personali di cui dovesse venire in possesso nello svolgimento dei servizi oggetto della Convenzione adottando misure tecniche e organizzative che garantiscano un livello di sicurezza adeguato al rischio di trattamenti non autorizzati o illeciti, di perdita, di distruzione o di danni anche accidentali e, altresì, si impegna a cancellarli dalle proprie base dati esclusivamente su istruzione documentata per iscritto del Comune.

Art. 18 Responsabilità della Società ed obblighi nei confronti dei propri dipendenti

1. La Società assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o cose, tanto del Comune che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenza e, comunque, arrecati nell'esecuzione delle prestazioni da essa dovute in forza della presente Convenzione.
2. Al fine di quanto previsto dal comma 1 e per tutta la durata della Convenzione, la Società si obbliga a stipulare idonee polizze assicurative per la copertura di ogni rischio e responsabilità, compresa quella civile verso terzi, relativi, connessi o comunque dipendenti dalle attività oggetto della medesima Convenzione
3. La Società si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.
4. La Società si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, impegnati nelle prestazioni oggetto della Convenzione, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.
5. La Società si obbliga, inoltre, a continuare ad applicare i suindicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
6. I suddetti obblighi vincolano la Società anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art 19 Livelli di servizio, monitoraggio e penali

1. Nell'erogazione dei servizi oggetto della presente convenzione la Società dovrà garantire adeguati livelli di servizio (SLA). I livelli di servizio sono distinti nelle seguenti classi:

Classe	Descrizione
A	CLASSE CRITICA ALLA QUALE SONO ASSOCIATE PERCENTUALI DI PENALE CRESCENTI IN BASE ALLA RICORRENZA GIORNALIERA E MENSILE.
B	CLASSE MEDIAMENTE CRITICA ALLA QUALE SONO ASSOCIATE PERCENTUALI DI PENALE CRESCENTI IN BASE ALLA RICORRENZA GIORNALIERA E MENSILE.
C	CLASSE NON CRITICA ALLA QUALE SONO ASSOCIATE PERCENTUALI DI PENALE CRESCENTI IN BASE ALLA RICORRENZA GIORNALIERA E MENSILE.
D	CLASSE NON CRITICA ALLA QUALE NON SONO ASSOCIATE PENALI.

2. Ciascun livello di servizio dovrà essere misurabile in funzione dei seguenti parametri:
- **Definizione:** descrizione del parametro di servizio.
 - **Requisiti:** specifica il valore obiettivo a regime; se non è soddisfatto, ma è soddisfatto il valore soglia, il servizio è definito inadeguato. Possono essere riportati più valori con decorrenze diverse, se si prevede che le esigenze del Cliente diventino più stringenti.
 - **Calcolo:** specifica come viene effettuato il calcolo del livello di servizio offerto.
 - **Procedura:** procedura utilizzata come strumento di calcolo e misura.
 - **Valore soglia:** specifica il valore limite a regime; se non è soddisfatto il servizio è definito inaccettabile. Anche in questo caso, possono essere riportate più soglie con decorrenze diverse, se è presente un piano concordato di miglioramento del servizio.
 - **Report:** specifica la frequenza con cui viene effettuato il report dei livelli di servizio erogati; se non specificato diversamente, è il periodo di osservazione a cui si riferisce lo SLA.
 - **Granularità:** Specifica il dettaglio di produzione dei report per il Livello di Servizio.
 - **Fonte informativa:** specifica la fonte da dove sono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto.
3. Il mancato rispetto dei livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali differenziate in funzione della tipologia del servizio come definita nell'Allegato tecnico che costituisce parte integrante della presente Convenzione.
4. Sono escluse dal calcolo dei livelli di servizio:

- a. Le interruzioni dovute ad interventi concordati, se opportunamente comunicate e concordate con l'Ufficio preposto al controllo e alla conduzione della presente convenzione.
 - b. Le conseguenze di cause di forza maggiore, intese come eventi straordinari e imprevedibili non imputabili a colpa della società. Resta inteso che l'accadimento impedente non deve essere dipeso da azioni od omissioni dirette od indirette della società.
5. Il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità delle prestazioni rese deve essere svolto attraverso un'applicazione web resa disponibile online all'Ufficio di riferimento preposto al controllo e alla condizione della presente convenzione, che deve collegare i servizi ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla Società.

Art. 20 Risoluzione della Convenzione e periodo di transizione in cessazione

1. In caso di inadempienze da parte della Società degli obblighi dalla stessa assunti con la presente Convenzione - con esclusione, in ogni caso, di quelle dovute ad astensioni dal lavoro del personale, per motivi sindacali e ad altre cause di forza maggiore - Il Comune ha diritto al risarcimento dei danni subiti. L'importo del risarcimento viene determinato consensualmente tra le parti.
2. Il Comune, nel caso di inadempienze della Società ritenute di grave entità, ha la facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto della presente Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermo restando il diritto al risarcimento dei danni subiti.
3. Nel caso previsto al precedente comma 2 e, comunque, in ogni caso di cessazione del presente rapporto di Convenzione, Il Comune avrà la facoltà di chiedere alla Società, che ne assume l'obbligo, di continuare ad eseguire, per un periodo di transizione non superiore a 6 (sei) mesi dalla data di scioglimento della presente Convenzione, le prestazioni previste nell'ultimo POA approvato.
4. Durante il periodo di transizione di cui al precedente comma la Società sarà tenuta a garantire il mantenimento dei livelli di servizio previsti per le prestazioni richieste.
5. La Società, al fine esclusivo del trasferimento delle conoscenze relative agli asset rilevati dal Comune e su esplicita richiesta dell'Amministrazione stessa, si rende sin d'ora disponibile a collaborare con soggetti terzi durante il suddetto periodo di transizione.
6. Resta inteso che le attività di cui al comma precedente nonché qualsiasi attività non prevista nell'ultimo POA approvato, e richiesta dal Comune durante il suddetto periodo di transizione, costituirà oggetto di apposito accordo tra le Parti e sarà remunerata in base alle tariffe contenute nel POA.
7. La presente Convenzione può essere modificata e rivista anche prima della sua naturale scadenza dal Socio unico, secondo quanto previsto dal Regolamento comunale, qualora si vengano a creare condizioni di cambiamento azionario o finanziario o di carattere commerciale.

Art. 21 Brevetti e Diritti d'autore

1. Il Comune non assume alcuna responsabilità qualora la Società adotti dispositivi e soluzioni tecniche senza adeguato titolo giuridico.
2. La Società manleva e tiene indenne Il Comune da qualsiasi azione legale, rivendicazione, responsabilità per perdite e/o danni richiesti da qualsiasi soggetto, che si fondino sulla pretesa che i servizi forniti dalla Società in base alla presente Convenzione violino in Italia brevetti per invenzioni o per modelli industriali o diritti di autore, ovvero costituisca appropriazione indebita di un segreto commerciale o industriale.

Art. 22 Esonero dalla Cauzione

1. In considerazione della proprietà azionaria della Società, la stessa è esonerata dal prestare cauzione.

Art. 23 Divieto di Cessione della Convenzione

1. La Società non può cedere o trasferire anche solo parzialmente a terzi alcun diritto od obbligo derivante dalla presente Convenzione.
2. In caso di inosservanza, da parte della Società, di quanto indicato al comma 1, Il Comune potrà invocare i diritti e le facoltà di cui all'articolo 19, compresa la risoluzione di diritto della presente Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ..

Art. 24 Oneri Fiscali e Spese di Convenzione

1. Sono a carico della Società le spese relative alla presente Convenzione, ad eccezione di quelle che per legge fanno carico al Comune.
2. A tal fine la Società dichiara che le prestazioni relative alla presente Convenzione sono effettuate nell'esercizio d'impresa e che trattasi di operazioni imponibili non esenti dall'imposta sul valore aggiunto, che la Società è tenuta a versare con diritto di rivalsa, ai sensi del DPR 26 ottobre 1972 n. 633.

Art. 25 Allegati alla Convenzione

1. Fanno parte integrante della presente Convenzione i seguenti allegati:
 - a. **Allegato Tecnico** Convenzione SISPI 2023-2028, che riporta nel dettaglio i livelli di servizio da erogare all'Amministrazione a cura della Società SISPI, e le penali;
 - b. **Analisi della congruità economica** della Convenzione SISPI 2023-2028, resa ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023 (Nuovo Codice Appalti).

Art. 26 Foro competente

1. Per qualsiasi controversia il Foro competente è quello di Palermo.

Le parti convengono di sottoscrivere specificatamente la presente Convenzione ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile.

Il Comune

La SISPI Sistema Palermo Innovazione SpA

e Letto, approvato e sottoscritto.

IL V. PRESIDENTE

Mancuso

IL CONSIGLIERE ANZIANO

IL SEGRETARIO GENERALE

Zacco

Liotta

N° _____ Registro pubblicazione Albo Pretorio

Affissa all'Albo Pretorio di questo Comune in data
successivo.

per la pubblicazione a tutto il quindicesimo giorno

IL MESSO COMUNALE

Palermo li,.....

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune dal.....a tutto il
quindicesimo giorno successivo.

IL MESSO COMUNALE

IL SEGRETARIO GENERALE

Palermo ,li,.....

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____

in seguito al decorso di giorni dieci dalla pubblicazione all'Albo Pretorio di questo Comune come sopra certificato

in quanto dichiarata immediata esecutiva in sede di approvazione da parte da parte dell'Organo Collegiale
deliberante e pubblicata ex art.12 Legge Regionale n.5/2011.

IL SEGRETARIO GENERALE

Palermo, li,.....