

ALLEGATO 2

CONVENZIONE

PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DEI SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE COMUNALI



COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE



SISPI s.p.a.
Il Presidente

24 OTT. 2017

CONVENZIONE	1
Art. 1 Terminologia	3
Art. 2 Oggetto, efficacia e durata della Convenzione	5
Art. 3 Prestazioni della Società per la conduzione tecnica del SITEC	5
Art. 4 Prestazioni della Società per lo sviluppo del SITEC	6
Art. 5 Acquisizione e fornitura di beni e servizi per la conduzione tecnica e lo sviluppo del SITEC	7
Art. 6 Strutture logistiche	9
Art. 7 Piano Industriale triennale e Piano Operativo Annuale	9
Art. 8 Monitoraggio	10
Art. 9 Benchmarking	10
Art. 10 Referente della Convenzione	10
Art. 11 Adempimenti dell'Amministrazione comunale	10
Art. 12 Report trimestrali sulle attività	11
Art. 13 Prestazioni esterne	12
Art. 14 Fatturazione e modalità di pagamento dei corrispettivi	12
Art. 15 Ulteriori impegni della Società	13
Art. 16 Obbligo di riservatezza	13
Art. 17 Responsabilità della Società ed obblighi nei confronti dei propri dipendenti	13
Art. 18 Livelli di servizio, monitoraggio e penali	14
Art. 19 Risoluzione della Convenzione e periodo di transizione in cessazione	15
Art. 20 Brevetti e diritti d'autore	15
Art. 21 Esonero dalla cauzione	15
Art. 22 Divieto di cessione della Convenzione	16
Art. 23 Oneri fiscali e spese relativi alla presente Convenzione	16
Art. 24 Foro competente	16



COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE



24 OTT. 2017

CONVENZIONE

per lo sviluppo e la conduzione tecnica del sistema informatico e di telecomunicazione del
Comune di Palermo

Art. 1 Terminologia

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

- **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 dell'Amministrazione comunale 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 P.A. e gli attori del territorio orientato al governo ed alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione per il territorio anche attraverso l'interconnessione dell'Amministrazione comunale con le P.A., i Soggetti Pubblici comunitari, statali e regionali, le strutture sociali ed i privati;
- **Piano Industriale triennale:** è il documento che pianifica l'attività e definisce le linee di azione della Società in relazione agli obiettivi strategici dell'Amministrazione ed alle strategie di sviluppo industriale. In esso vengono, pertanto, individuate: gli scenari di riferimento, gli obiettivi strategici, le priorità e le azioni da realizzare. Il Piano Industriale triennale rappresenta, inoltre, per l'Amministrazione Comunale lo strumento di programmazione triennale della spesa per il SITEC.
- **Piano Operativo Annuale (POA):** è 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 e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione Comunale.
- **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 e della rete di telecomunicazione; la manutenzione delle applicazioni, l'integrità dei dati; il controllo degli accessi; l'assistenza agli utenti; 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.
- **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 alla progettazione e realizzazione di soluzioni e sistemi informatici e telematici di supporto al sistema di servizi di back-office e di front-office e per l'attuazione di processi di e-government, e-democracy e di cooperazione.
- **Progetto esecutivo di sviluppo:** documento di progettazione esecutiva, tecnica ed economica nel quale vengono rappresentati, per essere approvati dall'Amministrazione comunale, gli obiettivi, le modalità di realizzazione, le forniture, le attività di addestramento, i piani di lavoro e le specifiche tecniche di ogni singolo intervento di sviluppo previsto dal POA

- **Specifiche di progetto:** documenti nei quali sono definiti i requisiti funzionali e le caratteristiche del progetto in relazione sia allo sviluppo del software che dell'architettura tecnica del sistema informatico e telematico;
- **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, come di seguito definiti;
- **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;
- **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 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;
- **manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva e migliorativa del software (MAC):** ripristino delle funzionalità fornite dal software applicativo in esercizio, venute meno a seguito di malfunzionamenti; mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico; manutenzione ordinaria; mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni normative secondo le modalità e nei limiti previsti dalla sezione tecnica della presente Convenzione; miglioramento delle prestazioni a parità di funzioni svolte; modifiche come definite nella sezione tecnica della presente Convenzione; rientrano nell'ambito della manutenzione MAC anche gli interventi di manutenzione evolutiva la cui stima di impegno, espressa in giorni/persona, non superi i valori indicati nel POA.
- **manutenzione evolutiva del software (MEV):** interventi miranti a modificare o incrementare funzionalità esistenti per migliorare gli aspetti funzionali delle applicazioni o comunque per supportare modifiche non tecniche nei sistemi informativi automatizzati;
- **utenti:** soggetti abilitati ad accedere alle informazioni ed ai dati inseriti nel SITEC anche in processi di cooperazione ed interscambio;
- **Regolamento sulle attività di vigilanza e controllo su Società ed enti partecipati (di seguito anche "Regolamento sul controllo analogo"):** il documento approvato dal Consiglio Comunale che disciplina 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.
- **Postazione di Lavoro Informatizzata (PLI):** l'insieme delle apparecchiature hardware e software messe a disposizione del Comune. La dotazione standard comprende: PC tipo Client, Stampante b/n A4, dispositivi per la connessione in rete locale, software di base e di ambiente (Sistema Operativo, strumenti di produttività individuale).
- **Allegato Tecnico:** il documento nel quale sono descritti i livelli di servizio e le connesse penali relative ai servizi oggetto della presente Convenzione.

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. L'Amministrazione comunale nel quadro della propria strategia di sviluppo - da realizzarsi anche attraverso iniziative ed intese con altri soggetti pubblici e privati - potrà inoltre avvalersi della Sispi S.p.A., quale soggetto strumentale al raggiungimento dei propri fini istituzionali, per l'esecuzione di ulteriori servizi di proprio interesse da affidarsi anche in coerenza con il Piano Industriale triennale di cui all'art. 7 e nel rispetto degli eventuali vincoli normativi, secondo le modalità di cui alla presente Convenzione ovvero secondo specifiche modalità che saranno all'uopo individuate in relazione alla specificità dell'oggetto dell'affidamento.
3. La Convenzione decorre dalla data della stipula e ha durata quinquennale, estendendosi, eventualmente, sino al completamento dei lavori dell'ultimo Piano Operativo Annuale. 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 Prestazioni della Società per la conduzione tecnica del SITEC

- 1) La conduzione tecnica del SITEC da parte della Società dovrà articolarsi nelle seguenti prestazioni principali:
 - Servizi per la Conduzione Operativa del SITEC che dovranno comprendere:
 - a) la conduzione operativa delle apparecchiature elettroniche e dei sistemi centrali;
 - b) la conduzione operativa di Lan, Desktop e Sistemi Distribuiti;
 - c) la conduzione operativa delle apparecchiature e della rete di telecomunicazione;
 - d) la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature dei precedenti punti a), b), e c);
 - e) la gestione dei rapporti con le imprese fornitrice dei vari componenti delle apparecchiature di elaborazione e di rete telematica, al livello centrale e periferico, onde assicurare la tempestiva esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, previste nei contratti stipulati dalla Società, di tutte le apparecchiature e collegamenti;
 - f) lo svolgimento dei servizi di segreteria, di amministrazione, di riproduzione e di gestione magazzino, direttamente connessi allo svolgimento degli adempimenti di cui alla presente Convenzione.
 - Servizi per la Conduzione Funzionale del SITEC che dovranno comprendere:
 - a) la manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) delle procedure e dei moduli software installati sulle apparecchiature centrali e periferiche
 - b) Servizio di supporto tecnico alle applicazioni;
 - c) Servizio di supporto all'utenza allo scopo di garantire un efficace utilizzo dei sistemi e delle applicazioni informatiche ivi compresi gli strumenti di automazione;
 - d) l'effettuazione degli interventi di ottimizzazione dell'organizzazione delle procedure, dei tempi di elaborazione, dell'utilizzazione delle apparecchiature e, in genere, dell'architettura tecnica del SITEC;
 - e) i servizi Web che consentano all'Amministrazione Comunale di pubblicare e gestire autonomamente i propri siti web utilizzando tecnologie e risorse della SISPI, e quindi senza l'onere di acquisire e gestire l'hardware ed il software necessario. La 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; ed inoltre assicura:
 - il corretto funzionamento delle pubblicazioni;
 - l'accessibilità del sito e dei dati disponibili;
 - le prestazioni generali del sistema;
 - i livelli di protezione dei domini e degli ambienti;
 - gli interventi di manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa delle funzionalità erogate attraverso il sito e/o i portali di servizio;
- f) la manutenzione, per quanto non previsto dai contratti stipulati con i fornitori, ed il controllo del software di ambiente utilizzato nell'ambito del sistema informatico e telematico centrale e periferico.
- g) il Supporto alle operazioni utente con lo scopo di garantire un efficace utilizzo delle applicazioni informatiche fornendo all'utente un supporto nella esecuzione di operazioni di pertinenza dello stesso utente.
- Servizi di Call Center e Customer Support con l'obiettivo di fornire agli utenti un punto di accesso unificato per la segnalazione di guasti, anomalie e malfunzionamenti delle apparecchiature periferiche. Nell'ambito del Call Center dovranno essere compresi i seguenti servizi:
 - Service e Problem Management;
 - Problem Resolution;
 - Change Management;
 - Asset Management

Art. 4 Prestazioni della Società per lo sviluppo del SITEC

1. Il presente articolo regola tutti gli affidamenti per attività di sviluppo che l'Amministrazione comunale, nel periodo di vigenza delle presenti Convenzione, affiderà in house alla Società.
2. Le prestazioni relative allo sviluppo del SITEC saranno definite nel Piano Industriale triennale predisposto dalla Società e sottoposto, secondo le previsioni statutarie e del "Regolamento sulle attività di vigilanza e controllo su Società ed enti partecipati", all'approvazione del Consiglio Comunale di Palermo, secondo le modalità di cui al successivo art. 7. In particolare, tali prestazioni potranno comprendere le seguenti attività:
 - consulenza e assistenza tecnica all'Amministrazione comunale nella planificazione 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 tele comunicazione della città, anche in riferimento ai servizi da rendere attraverso il sistema delle Società partecipate;
 - sviluppo di applicazioni informatiche, telematiche e di architetture di telecomunicazione, integrazione di applicazioni prodotte da terzi e adeguamento dell'architettura tecnica dei sistemi per:
 - l'automazione di nuove aree di intervento;
 - la sostituzione di procedure obsolete;
 - le modifiche e le integrazioni delle procedure, dell'architettura tecnica del Sistema Informatico e delle infrastrutture di telecomunicazione dell'Amministrazione Comunale anche con riferimento ai servizi innovativi, ivi compresi quelli erogati per il tramite del



sistema delle Società partecipate, da erogare nei confronti della cittadinanza di tutta l'Area Metropolitana

- dotare l'Amministrazione di "strumenti e soluzioni tecniche hardware e software per l'accesso ad informazioni e servizi automatizzati da parte delle persone disabili (L. 4 del 9/1/2004 - c.d. Legge Stanca)
 - installazione ed avviamento operativo delle nuove procedure automatizzate;
 - organizzazione di corsi di formazione, addestramento e aggiornamento tecnico, anche a distanza, con fornitura del relativo materiale didattico.
 - immissione di nuove tecnologie a supporto della strategie evolutive e relative attività di prototipazione.
3. Per lo sviluppo del SITEC la Società deve mettere a disposizione, obbligandosi ad adeguarli e aggiornarli, i sistemi elaborativi necessari, in ambiente mainframe, dipartimentale e personale, per lo sviluppo e la manutenzione del software. Tali sistemi di sviluppo s'intendono comprensivi delle apparecchiature hardware, del software specialistico, nonché dell'ideone 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.
4. Nell'erogazione dei servizi di sviluppo del SITEC la Società predisporrà idonei Posti di Lavoro Informatizzati, di seguito PLI, come definiti all'art. 1 "Terminologia" e nella misura indicata dal corrispondente progetto esecutivo di sviluppo;

Art. 5 Acquisizione e fornitura di beni e servizi per la conduzione tecnica e lo sviluppo del SITEC

Ai fini della conduzione tecnica e dello sviluppo del SITEC, nel rispetto della presente Convenzione, la Società deve mettere a disposizione tutti i beni e le risorse strumentali all'erogazione del servizio provvedendo alla loro organizzazione, ed acquisendole, ove possibile, ricorrendo alle convenzioni Consip che vanno comunque ritenute, a parità di ogni condizione di fornitura, come riferimento per il tetto massimo di spesa:

- a) apparecchiature elettroniche centrali e periferiche;
- b) rete di telecomunicazioni, comprensive dei connessi dispositivi attivi e passivi centrali e periferici;
- c) prodotti software relativi alle apparecchiature elettroniche acquisite ed alle procedure da gestire;
- d) apparati tecnologici necessari al funzionamento del SITEC (quali ad esempio apparati elettrici speciali, apparati telefonici speciali, apparati di sicurezza CED, apparati speciali di condizionamento CED, etc.);
- e) attrezzature speciali, quali armadi ignifughi, armadi portadischi e portanastri, carrelli e simili;
- f) materiali speciali quali modulistica centrale e periferica, manuali di istruzioni e materiale didattico in genere;
- g) servizi per il funzionamento, lo sviluppo e la sicurezza del SITEC; l'adeguamento e l'attrezzaggio elettrico, dati e telefonici, dei locali dell'Amministrazione comunale in cui dovranno essere installate le apparecchiature centrali e periferiche del SITEC.
- h) servizio di trasporto di tutti i materiali sia di elaborazione che di conduzione necessari per il funzionamento del sistema centrale e per lo svolgimento delle prestazioni relative alla presente Convenzione.

2. La Società è tenuta, altresì, a provvedere alla manutenzione dei beni di cui alle lettere da "a)" ad "e)" del precedente comma + assicurandone la costante adeguatezza funzionale e la fornitura dei necessari materiali di consumo e di supporto per garantire il funzionamento di tutte le apparecchiature utilizzate dall'Amministrazione comunale.
3. Inoltre, la Società, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, dovrà garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature e dei prodotti software eventualmente acquisiti direttamente dalla stessa Amministrazione purché compatibili con il SITEC.
4. In caso di cessazione dell'attività della Società o della presente Convenzione, ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 19, l'Amministrazione Comunale 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:
 - acquisizione a costo zero nel caso di beni senza residuo valore contabile o acquisiti in leasing e già riscattati;
 - subentro nei contratti in essere nel caso di beni acquisiti in leasing con riferimento al comma 1 del presente art. 5 non ancora scaduti;
 - acquisto a prezzo commisurato al valore residuo del conto patrimoniale, come risulta dall'ultimo bilancio approvato, nel caso di beni acquisiti direttamente dalla Società;
 - acquisizione alle condizioni più favorevoli rilevabili sul mercato dei beni di interesse dell'Amministrazione comunale, che non siano stati posti interamente a carico dell'Amministrazione stessa.
5. Per favorire quanto previsto dal precedente comma 4, 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 dell'Amministrazione comunale.

Art. 6 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 dell'Amministrazione comunale.
3. La Società deve garantire la manutenzione e la conduzione dei suddetti locali e dei connessi impianti.
4. La Società valuterà, qualora ciò non comporti alcun pregiudizio per la medesima, se acquisire in locazione, in sostituzione di quelli di cui sopra, locali che possono essere messi a disposizione dall'Amministrazione comunale 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. 7 Piano Industriale triennale e Piano Operativo Annuale

1. La Società svolge l'incarico sulla base di un Piano Industriale triennale per il sistema informatico e di telecomunicazione del Comune di Palermo, che indica:
 - gli obiettivi generali di sviluppo del SITEC, la strategia ed i relativi tempi di attuazione;
 - i criteri e gli orientamenti in merito all'esecuzione degli incarichi di sviluppo del SITEC;
 - le risorse economiche necessarie agli investimenti e alle prestazioni dei servizi di conduzione tecnica e di sviluppo.



- 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, s'impegnano a provvedere alla pianificazione delle necessarie risorse finanziarie, professionali, strumentali e logistiche.
- La Società predisponde, nei termini a ciò previsto dal Regolamento sul controllo analogo – entro il 30 settembre di ogni anno -, il Piano Industriale triennale e lo sottopone all'approvazione del Consiglio Comunale per l'esercizio del controllo. L'Amministrazione, nel rispetto di modalità e termini a ciò previsti nel medesimo Regolamento sul controllo analogo, provvede alla completa adozione dello stesso, ferme restando le garanzie di continuità di cui alla lett. d), comma. Art. 5 del Regolamento stesso.
- 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.
- Per consentire la determinazione dei necessari impegni di spesa, la Società, entro la fine di ciascun anno, provvederà ad elaborare e a trasmettere all'Amministrazione comunale una proposta di POA. L'Amministrazione comunale potrà esprimere le proprie osservazioni entro i 60 (sessanta) giorni solari successivi, trascorsi i quali la stessa si intenderà approvata.
- In caso di necessità o di evidente opportunità le parti possono aggiornare o integrare i Piani Operativi Annuali vigenti, nei limiti consentiti dai corrispettivi contrattuali, fatta salva la facoltà delle parti di concordare, ove necessario, la rideterminazione dei suddetti corrispettivi, per far fronte a ulteriori esigenze non previste nei Piani Operativi Annuali.

Art. 8 Monitoraggio

- La Società prende atto che l'Amministrazione comunale 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.
- La Società, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, si obbliga a fornire all'Amministrazione comunale tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati e con le modalità concordati con l'Amministrazione stessa. La funzione di monitoraggio verrà svolta da soggetto abilitato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e incaricato dall'Amministrazione comunale sulla base della documentazione contrattuale.

Art. 9 Benchmarking

- La Società prende atto che l'Amministrazione comunale, 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.
- 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.
- Delle risultanze di cui ai commi 1 e 2 verrà data comunicazione al Consiglio Comunale.

Art. 10 Referente della Convenzione

1. L'Amministrazione comunale, per garantire il rispetto delle regole previste dalla presente Convenzione e garantirne l'esatta esecuzione, ha individuato, nell'ambito della propria organizzazione, l'area referente delle obbligazioni contrattuali previste, giusta delibera di G.C. n.277 del 23/12/2012.
2. L'area individuata quale referente 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.

Art. 11 Adempimenti dell'Amministrazione comunale

1. Per l'attuazione degli adempimenti previsti dalla presente Convenzione l'Amministrazione comunale, deve, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - a) approvare il Piano Industriale triennale della Società per lo sviluppo e la conduzione del sistema informatico e di telecomunicazione del Comune;
 - b) provvedere al riscontro della corrispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali a fronte dei report di cui al successivo art. 12 predisposti dalla Società al fine di:
 1. verificare lo stato di avanzamento delle attività in relazione alle fasi del ciclo di vita del servizio;
 2. accettare la rispondenza dell'insieme di prodotti e delle architetture tecniche, alle specifiche di progetto;
 3. accettare il rispetto, con riguardo anche alla tempistica prefissata, degli obiettivi di qualità perseguiti;
 4. accettare il rispetto dei vincoli economici e tecnici;
 5. accettare le esigenze di modifiche alla pianificazione dei servizi di sviluppo;
 6. stabilire la partecipazione, del personale degli uffici comunali interessati, all'analisi delle procedure da automatizzare, alla predisposizione dei dati da acquisire per la costituzione degli archivi iniziali, nonché all'effettuazione delle operazioni ai terminali previste dalle nuove procedure automatizzate;
 7. mettere a disposizione della Società gli archivi, i dati e le 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;
 8. mettere a disposizione della Società i locali dell'Amministrazione comunale in cui dovranno essere installate le apparecchiature periferiche del SITEC;
 9. programmare la partecipazione ai corsi di addestramento, tenuti dalla Società, del personale comunale che verrà destinato ad operare con le procedure automatizzate e con le strumentazioni tecniche predisposte o fornite dalla Società;
 10. consentire al personale della Società preventivamente individuato, l'accesso ai locali, ai dati ed alle informazioni appartenenti all'Amministrazione comunale, necessari all'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali;
 11. provvedere all'adozione di adeguate misure di sicurezza fisica e logica dei locali di cui al precedente punto 9, in collaborazione con la Società.

Art. 12 Report trimestrali sulle attività

1. Secondo le prescrizioni al riguardo dettate dal Regolamento sul controllo analogo, entro il termine di 20 (venti) giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre, la Società invia



all'Amministrazione comunale i report sullo stato di attuazione delle attività di conduzione tecnica e di sviluppo.

2. Sulla base di tale report trimestrale il referente individuato dall'amministrazione comunale ai sensi dell'art. 10 procede all'analisi:
 - delle attività di conduzione tecnica per verificarne la corrispondenza alle prestazioni previste dalla presente Convenzione e specificatamente definite nel POA;
 - 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.
3. E' fatta salva la facoltà della società di monitoraggio di libero accesso presso SISPI ai dati necessari per le ispezioni e le verifiche da compiersi in ogni tempo.
4. 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.
5. 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. 10.

Art. 13 Prestazioni esterne

1. La Società, nel rispetto della vigente normativa, s'impegna a richiedere ai professionisti, alle organizzazioni ed alle imprese che collaboreranno all'esecuzione dei servizi oggetto della presente Convenzione l'integrale ed assoluto rispetto della vigente normativa antimafia, nonché la produzione della documentazione richiesta dalla medesima normativa.
2. A garanzia delle responsabilità sopra descritte, la Società si impegna a stipulare adeguate polizze assicurative.
3. Resta inteso che il costo di tali collaborazioni non comporterà alcun ulteriore aggravio per l'Amministrazione comunale rispetto agli importi definiti con le modalità indicate al precedente art. 7.

Art. 14 Fatturazione e modalità di pagamento dei corrispettivi

1. A fronte delle prestazioni rese, la Società fattura i corrispettivi contrattuali con le seguenti modalità:
 - a) per le prestazioni di conduzione tecnica:
 - a.1) la Società fattura mensilmente, in via posticipata, il 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.
 - a.2) nel caso in cui le verifiche dei rapporti trimestrali di cui al precedente art. 12 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.
 - a.3) nel caso in cui, alla data del 31 gennaio di ciascun anno, il Piano Operativo Annuale delle attività di conduzione tecnica non venga ancora approvato la Società procede alla fatturazione del servizio reso come indicato nel precedente punto a.1), 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.

b) per le prestazioni di sviluppo:

- b.1) la Società, in relazione a ciascun progetto esecutivo di sviluppo definito nel POA, al termine delle attività di progetto, comunica il completamento dei lavori all'Amministrazione ed emette fattura per l'importo definito nel progetto esecutivo di sviluppo accettato dall'Amministrazione e, comunque, nei limiti dei massimali previsti nel POA di riferimento;
- b.2) l'importo che la Società indicherà in fattura per ciascun progetto che abbia ottenuto il collaudo potrà essere ridotto nel caso in cui le verifiche di congruità (benchmark) dei corrispettivi indicati da ciascun progetto esecutivo di sviluppo, si concludano con la decisione di una riduzione motivata del corrispettivo.
- b.3) 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.

2. A fronte delle fatture emesse dalla Società, l'Amministrazione comunale procede alla liquidazione ed al pagamento degli importi fatturati nei termini ed alle condizioni previste dalle norme vigenti per i pagamenti delle pubbliche amministrazioni.

Art. 15 Ulteriori impegni della Società

1. Nel quadro degli obiettivi di cui alla presente Convenzione, la Società s'impegna a mantenere l'esistente struttura produttiva locale costantemente adeguata alle esigenze e agli impegni assunti con l'Amministrazione comunale.
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. I corrispettivi delle forniture e dei servizi resi dalla Società non potranno superare i prezzi, ove esistenti, del listino CONSIP.

Art. 16 Obbligo di riservatezza

1. La Società s'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. Identico obbligo di riservatezza in capo alla Società si estende anche ai dati personali e/o sensibili contenuti nelle banche dati del sopradetto SITEC.

Art. 17 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 dell'Amministrazione comunale 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 su indicati 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 18 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 vengono distinti nelle seguenti classi:

Classe	Descrizione
A	Classe critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
B	Classe mediamente critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
C	Classe non critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
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 del 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:
 - Le interruzioni dovute ad interventi concordati;
 - Le conseguenze di cause di forza maggiore comunque non imputabili a colpa della Società.

Art. 19 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 l'Amministrazione comunale ha diritto al risarcimento dei danni subiti. L'importo del risarcimento viene determinato consensualmente tra le parti.
2. L'Amministrazione comunale, 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, l'Amministrazione comunale 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 dall'Amministrazione comunale 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 dall'Amministrazione comunale 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. 20 Brevetti e diritti d'autore

1. L'Amministrazione comunale non assume alcuna responsabilità qualora la Società usi dispositivi e soluzioni tecniche di cui terzi abbiano ottenuto la privativa.
2. La Società malleva e tiene indenne l'Amministrazione comunale 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. 21 Esonero dalla cauzione

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

Art. 22 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, l'Amministrazione comunale 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. 23 Oneri fiscali e spese relativi alla presente Convenzione

1. Sono a carico della Società le spese relative alla presente Convenzione, ad eccezione di quelle che per legge fanno carico all'Amministrazione comunale.
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. 24 Foro competente

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

L'Amministrazione

Sottr.

La SISPI

Le parti convengono di sottoscrivere specificatamente gli articoli 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 della presente Convenzione ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile.

L'Amministrazione

Sottr.

La SISPI

Solennità 30-10-2014

Le presenti convocazioni e' integrato dall'allegato "A" Addestramento
Sottratto alle parti.

Sottr.

XWP

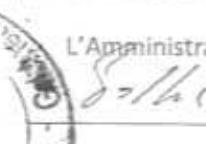
ALLEGATO "A"

Considerato che con deliberazione di G.M. n. 105 del 24/06/2014 sono stati prorogati, nelle more dell'approvazione della delibera di affidamento in house del servizio di conduzione tecnica del sistema informatico e dei sistemi di telecomunicazione comunali, tutti i servizi connessi già affidati a Sispi al fine di non interrompere l'attuale funzionalità dei servizi erogati e dare soluzione di continuità alla precedente convenzione scaduta il 25/06/2014;

Considerato che con la citata deliberazione, esecutiva ai sensi di legge, è stato altresì approvato lo schema di convenzione per la gestione del Servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC - Sispi S.p.A e dato mandato al Capo Area delle Relazioni Istituzionali di sottoscrivere con il rappresentante della Sispi S.p.A. la suddetta convenzione;

Considerato tuttavia che non risulta ancora approvata la proposta di deliberazione di C.C. di "Affidamento alla Sispi S.p.A. della conduzione tecnica e sviluppo (Sistema Informatico e Telematico del Comune di Palermo)" trasmessa dall'Area delle Relazioni Istituzionali con nota prot. n. 511170 del 13/06/2014,

le parti intendono precisare che la presente convenzione sarà oggetto delle necessarie modifiche o verrà risolta automaticamente qualora dovessero intervenire sostanziali e determinanti modifiche - anche sotto l'aspetto economico - finanziario, alla citata proposta di deliberazione di C.C. o la medesima dovesse essere respinta dall'Organo Consiliare.

L'Amministrazione


La SISPI


Le parti convengono di sottoscrivere specificatamente il contenuto del presente allegato "A" alla convenzione ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del c.c.

L'Amministrazione

Sakn

10-10-2014

La SISPI


COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE



24 OTT. 2017

ALLEGATO N° 3



COMUNE DI PALERMO
DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

DELIBERAZIONE N. 105 DEL 24.06.2014

OGGETTO: Approvazione sezione di convention per la gestione del servizio di conduzione tecnica e
sviluppo del SITEE - SISPI S.p.A.
IMMEDIATA ESECUZIONE

SINDACO: Orlando Leoluca
VICE SINDACO: Arcuri Emilio

Pres.	Ass.
P	
P	

ASSESSORI:

Raimondo	Francesco Maria
Lapiana	Cesare
Gini	Giuseppe
Giambrone	Francesco
Marano	Giovanna
Abbonato	Luciano
Catania	Giusto
Ciulla	Agnese
Evola	Barbara

P	
P	
P	
P	
P	
P	
P	
P	
Total N.	11 =

E. J.

L'anno duemilaquattordici addì Ventiquattro del mese di giugno alle ore 16.20 in
Palermo nella sala delle adunanze posta nella sede comunale di Villa Nicolaci

si è adunata la Giunta Municipale per trattare vari argomenti, compreso quello di cui all'oggetto.

Presiede l'adunanza il Sig. Prof. Leoluca Orlando - Sindaco

Partecipa il sottoscritto Sig. Dott. Giuseppe Scicco - Vice Segretario Generale

del Comune

Il Presidente, nonosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

24 OTT. 2017



LA GIUNTA COMUNALE

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

Visto l'allegato foglio pareri;

Dopo opportuna discussione;

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

Con votazione resa e verificata nei modi e forme di legge,

D E L I B E R A

La proposta di deliberazione riguardante l'oggetto, è approvata nel testo allegato alla presente deliberazione e fatta propria.

Con separata unanime votazione espressa in forma palese, il presente provvedimento viene dichiarato **immediatamente eseguibile**, stante l'urgenza di provvedere.

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE



24 OTT. 2017



COMUNE DI PALERMO
AREA DELLE RELAZIONI ISTITUZIONALI

PROPOSTA DI PROVVEDIMENTO DELIBERATIVO DI G.C.

(Costituita da n° _____ fogli, oltre il presente, e da n° _____ allegati)

OGGETTO: Approvazione schema di Convenzione per la gestione del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC. – SISPI S.p.A.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	PROPONENTE
Dott.ssa Adele Urso <i>Adele Urso</i> e-mail: adele.urso@comune.palermo.it Li. 18 / 05 / 2014	IL CAPO AREA
	Dott. Gabriele Marchese

PARERE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA
(Art. 53, Legge n° 142/90 e L.R. n° 48/91 ss.mm.ii. e art.4, comma 3 del "Regolamento dei controlli interni" approvato con Deliberazione di C.C. n°198/2013)

VISTO: si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità, alla regolarità e correttezza dell'atto e dell'azione amministrativa

VISTO: si esprime parere contrario per le motivazioni indicate

VISTO: IL CAPO AREA

Dott. Gabriele Marchese

e-mail:gabriele.marchese@comune.palermo.it

DATA 18 / 06 / 2014



DATA 18 / 06 / 014

VISTO: IL SINDACO/L'ASSESSORE

Ing. Cesare Lapiana

PARERE DEL RESPONSABILE DI RAGIONERIA IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

(Art. 53, Legge n° 142/90 e L.R. n° 48/91 ss.mm.ii.)

- VISTO: si esprime parere favorevole *Si VERA UNA AVVENTITA PROT. N 542488*
- VISTO: si esprime parere contrario per le motivazioni indicate *DEL 24/06/2014*
- Parere non dovuto poiché l'atto non comporta impegno di spesa o diminuzione di entrata

DATA 24 / 6 / 14

IL RAGIONIERE GENERALE

Controdeduzioni dell'Ufficio Proponente alle Osservazioni di cui al Parere di regolarità contabile c/o rese dal Segretario Generale

osservazioni controdedotte dal dirigente del servizio proponente con nota mail prot. n. _____ del _____

Parere di regolarità tecnica confermato SI :NO { Gs nota mail prot. n° _____ del _____{ Gs nota mail prot. n° _____ del _____{ Per avvenuta decorrenza dei termini di riscontro (gg. 2 lavorativi)

ALLEGATO UNICO ALLA DELIBERA G.C. n° 105 del 24-06-2014

SINDACO
IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE

Il Capo Area delle Relazioni Istituzionali in riferimento all'argomento in oggetto, sottopone al Giunta Comunale la proposta di delibera nel testo che segue:

OGGETTO: Approvazione schema di Convenzione per la gestione del servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC. – SISPI S.p.A.

Vista la deliberazione di G.C. n° 277 del 23/12/2013 con la quale è stato ridefinito l'assetto organizzativo della struttura comunale e le competenze dei servizi dirigenziali e n° 3 del 15/01/2014 dalla quale risulta che la competenza relativa alla gestione del Contratto di servizio Sispi è demandata all'Area delle Relazioni Istituzionali;

Premesso che:

La Sispi S.p.A., Società strumentale interamente partecipata dal Comune di Palermo, ha per oggetto attività di produzione di servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali del Socio Unico;

- **Che**, in particolare, la Sispi gestisce la conduzione tecnica del sistema informatico e telematico del Comune di Palermo ovvero:
- **Il SITEC** è stato 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 la 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, interscambio, diffusione di informazioni alla cittadinanza di tutto il contesto metropolitano, compreso quello facente capo al sistema delle Società Partecipate ed, in questo senso, strumento per la cooperazione, l'interscambio e l'interoperabilità tra le P.A. e gli attori del territorio, orientato al governo e alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione per il territorio;

Considerato che:

- L'Amministrazione Comunale ha manifestato sempre interesse al mantenimento del rapporto con la Sispi per ragioni legate soprattutto alle competenze maturate ed in particolare alle procedure che, sviluppate e gestite per questa Amministrazione, sono strumentali allo svolgimento dei propri compiti e delle proprie funzioni istituzionali, ma anche per ragioni connesse alla strategia di sviluppo ed estensione del sistema informatico e di telecomunicazione che risponde alle istanze di modernizzazione sia a livello di organizzazione interna, che nel rapporto con l'esterno,e con il cittadino utente e con il sistema delle Società Partecipate del Comune e dell'intera città Metropolitana;
- Che per tale motivo assume importanza fondamentale valorizzare, anzichè disperdere, gli investimenti compiuti in questi anni dall'A.C. per dotarsi, attraverso la professionalizzazione della Sispi S.p.A., di una solida ed importante infrastruttura capace di affrontare i processi evolutivi della macchina comunale;
- L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con parere reso ai sensi dell'art. 4 comma 3 del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, con riferimento alle attività svolte dalla Società Sispi S.p.A., ha rilevato che le condizioni contrattuali complessivamente offerte dalla stessa, nell'ambito della convenzione con il Comune, rispetto a quelle di mercato, mostrano una maggiore convenienza e che le condizioni di approvvigionamento mediante la gestione in house sono sostanzialmente in linea, se non in alcuni casi inferiori alle condizioni CONSIP;
- In conclusione, l'Autorità non ritiene utile ed efficace il ricorso al mercato per l'affidamento dei servizi attualmente serviti dalla Sispi Sp.A.;
- Con deliberazione consiliare n. 26 del 05/03/2009 il Comune di Palermo aveva affidato alla Sispi S.p.A., secondo il modello in house, per un periodo di anni 5 (cinque), il servizio strumentale di sviluppo e conduzione tecnica del sistema informatico e telematico del Comune di Palermo;
- La convenzione andrà in scadenza il prossimo 25/06/2014, e pertanto, per le motivazioni tutte sopra espresse ed al fine di assicurare la continuità del servizio, dovrà procedersi alla stipula di nuova convenzione, quale strumento che disciplini il rapporto giuridico fra le parti per il quinquennio 2014/2019, il cui schema deve essere sottoposto all'approvazione della G.C., unitamente agli allegati tecnici che devono essere predisposti e asseverati dal competente ufficio informatico e telematico del Comune di Palermo, in considerazione della

natura squisitamente tecnica del documento e del correlato sistema sanzionatorio che dovrà essere munito di visto di congruità;

- In data 13/06/2014 prot. 511170 è stata trasmessa alla Ragioneria Generale proposta di C.C. di affidamento in house alla SISPI, per la gestione del SITEC, nonché di tutti gli altri servizi connessi affidati a SISPI, per il quinquennio sudetto;
- Visto lo schema di convenzione che costituisce parte integrante della presente proposta di deliberazione, vistato per accettazione dalla Società;
- Visto l'allegato tecnico e l'appendice relativa al sistema sanzionatorio da applicare in caso di disservizi, trasmesso in data 17/06/2014 prot. n.516949 dall'Area dei Servizi Generali-Staff Capo Area-Innovazione, Sviluppo Tecnologico e TLC;
- Visto il Regolamento Comunale sulla attività di vigilanza e controllo su Società ed Enti Partecipati approvato con delibera di C.C. n. 251 del 19/05/2011;
- Visto lo Statuto Comunale;
- Vista la norma in tema di affidamento in house di servizi strumentali;
- Visto il T.U.E.L. 267/2000;
- Preso atto del parere espresso dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato;
- Ritenuta la competenza della G.C. ai sensi del Regolamento Comunale sulla attività di vigilanza e controllo su Società ed Enti Partecipati;

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

PROPONE

Approvare lo schema di convenzione quale strumento fondamentale attraverso il quale saranno disciplinati i rapporti giuridici tra il Comune e la Società Sispi, corredata da allegato tecnico, e da appendice relativa al sistema sanzionatorio da applicare in caso di disservizi, trasmesso in data 17/06/2014 prot. n.516949 dall'Area dei Servizi Generali-Staff Capo Area-Innovazione, Sviluppo Tecnologico e TLC;

Dare mandato al Capo Area delle Relazioni Istituzionali di sottoscrivere con il rappresentante della Sispi la suddetta convenzione;

Dare atto che tutti gli adempimenti scaturenti dall'applicazione della citata convenzione saranno a carico degli Uffici così come individuati con delibera di G.C. n.277 del 23/12/2013 e n. 3 del 15/01/2014;

Che a fronte dei servizi resi per il servizio di conduzione tecnica del SITEC, alla Società sarà corrisposto un corrispettivo annuo di €. 9.255.000,00 che andrà a gravare sul cap. 3970/10 denominato "SISPI Conduzione Tecnica del SITEC - informatizzazione e telematica del Comune di Palermo" Titolo 1 funzione 1 Servizio 8 Intervento 1, oltre IVA ~~che andrà a gravare sul cap 40501/42/01~~: *10 per cento in più: € 1.129.100,00*

Che a fronte di un immutato corrispettivo la SISPI implementerà i propri servizi, estendendo gli stessi anche al sistema delle Società Partecipate del Comune di Palermo e all'intera città Metropolitana.

Che nelle more dell'approvazione della delibera di affidamento in house del servizio di conduzione tecnica del sistema informatico e dei sistemi di telecomunicazione comunali da parte dell'Organo ~~consigliare~~ *consigliere*, si intendono prorogati tutti i servizi connessi affidati a SISPI, nonché tutte le facoltà derivanti dal rapporto precedentemente instaurato, onde non interrompere l'attuale funzionalità della macchina comunale.

(1)



IL CAPO AREA

Dott. Gabriele Marchese

Dato atto che il Consiglio
Ufficio sistemi informatici
e telematici, in considerazione
delle relative specifiche tecniche del documento e del
corretto sistema funzionamento ne ha fornito la congiuntiva
con separata nota prot. n° 516943 del 16/6/2014 conclude
allegato 3 del presente atto.

Peraltro lo stesso non può che ritenersi concreto.

Di cui a per gli effetti dei commi 4 e 5 dell'art. 163 T.U.R.
si dichiara che le opere non sono inutilizzabili di per sé
ondate in dedicazione.

Il Dirigente Capo Area esprime in merito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 30/2000 parere (favorevole/contrario) in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto (motivare il parere contrario e citare la norma violata).

IL CAPO AREA
Dott. Gabriele Marchese



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 della Giunta Comunale.

L'Assessore
Ing. Cesare Lapiana

Il Dirigente responsabile di Ragioneria esprime in merito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. n. 30/2000, parere (favorevole/contrario) in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione in oggetto (motivare il parere contrario e citare la norma violata).

SI VEDA NORMA ANEGATA PROT. 542488 DEL 24/6/2014

Il Dirigente responsabile
di Ragioneria
Dott.ssa Carmela Agnello



COMUNE DI PALERMO

RAGIONERIA GENERALE

C.A.P. 90133

C.F. 80016350821

Prot. n. 542488

Palermo li 24/06/2014

Parere di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione di Giunta Comunale avente ad oggetto:
"Approvazione schema di Convenzione per la gestione del Servizio di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC- SISPI S.p.a"

Vista la proposta di deliberazione in oggetto emarginata.

Preso atto che il Settore proponente esprime parere di regolarità tecnica favorevole in ordine alla legittimità, alla regolarità e correttezza dell'atto e dell'azione amministrativa.

Considerato che nella proposta si dà atto che:

La Convenzione con la Sispi spa andrà in scadenza il prossimo 25.06.2014 e che è stata già inoltrata per l'approvazione del Consiglio Comunale la delibera di affidamento alla Sispi della conduzione tecnica e sviluppo del SITEC;

Che con riferimento alle attività svolte dalla società SISPI le condizioni di approvvigionamento mediante la gestione in house sono sostanzialmente in linea se non in alcuni casi inferiori alle condizioni CONSIP;

Che a fronte di un immutato corrispettivo la SISPI implementerà i propri servizi, estendendoli anche al sistema delle Società partecipate del Comune di Palermo;

Verificata l'esistenza della copertura finanziaria anche alla luce del combinato disposto degli artt. 163 1° e 3° comma del TUEL e art.28 del vigente regolamento di contabilità si rilascia parere favorevole limitatamente all'esercizio finanziario 2014, rinviando dopo l'approvazione del bilancio l'assunzione degli impegni sul bilancio pluriennale.

IL RAGIONIERE GENERALE
(Dott. Carmela Agnello)



• Sistemi Garante
Comune di Palermo

PARERE

Ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95
convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135

in merito alla relazione trasmessa dal comune di Palermo con riferimento alle attività svolte dalla società SISPI – Sistema Palermo Informatica S.p.A.

6.8

08 LUG. 2013

578387
08/07/13

invia a:

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Comune di Palermo



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
AGCM

Prot. 0035592 del 03/07/2013 08:00
Documento Principale Registro Partenza

Rif: PA295

Comune di Palermo
Palazzo delle Aquile
Piazza Pretoria, 1
90132 Palermo

Con riferimento alla richiesta pervenuta in data 29 aprile 2013, integrata, a seguito di richiesta di informazioni, in data 17 giugno 2013, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (in seguito anche AGCM o Autorità), nella sua riunione del 26 giugno 2013, ha preso atto delle informazioni complessivamente fornite dall'ente richiedente per la valutazione del caso e, sulla base delle medesime, esprime le seguenti considerazioni.

Le amministrazioni possono derogare all'obbligo di alienare le partecipazioni detenute ovvero sciogliere le società indicate all'art. 4, comma 1 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, qualora, per le peculiari caratteristiche economiche, sociali, ambientali e geomorfologiche del contesto, anche territoriale, di riferimento, non sia possibile per l'amministrazione pubblica controllante un efficace e utile ricorso al mercato.

In tal caso, la stessa norma prevede che l'amministrazione predisponga un'analisi del mercato e trasmetta una relazione contenente gli esiti della predetta verifica all'Autorità per l'acquisizione del parere vincolante sull'applicabilità della deroga nel caso di specie.

Ritenuta l'opportunità di definire le modalità applicative del richiamato articolo 4, comma 3, allo scopo di rendere edotte le amministrazioni interessate circa le procedure da seguire ai fini del rilascio del parere vincolante previsto, l'Autorità ha adottato in data 16 gennaio 2013 una Comunicazione sulla materia, corredata dal relativo formulario.

In particolare, la Comunicazione chiarisce che, rivestendo le ipotesi di deroga previste dal comma 3 dello stesso art. 4 carattere eccezionale, esse devono formare oggetto di adeguata istruttoria e relativa motivazione e giustificazione da parte delle amministrazioni. In tal senso, la relazione prevista dalla norma dovrà essere fondata su un'adeguata analisi di mercato, che illustri le caratteristiche e la struttura dei mercati interessati e degli operatori presenti, evidenzi l'esistenza di *benchmark* di costo per l'acquisizione dei beni e/o servizi nonché l'eventuale presenza di manifestazioni di interesse alla fornitura provenienti dal mercato, al fine di dimostrare, mediante adeguati e oggettivi elementi informativi, l'impossibilità di ottenere, mediante un ricorso al mercato, condizioni complessivamente più vantaggiose per la prestazione dei servizi offerti all'amministrazione dalla società interessata.

Con riguardo al caso di specie, è apprezzabile, con specifico riferimento alle categorie di beni/servizi per i quali è stato possibile effettuare un riscontro diretto, l'analisi compiuta dal Comune di Palermo di comparazione delle condizioni offerte dalla società *in house* con quelle oggetto delle convenzioni CONSIP o di altri Enti che hanno affidato contratti ad esito di procedure competitive ad evidenza pubblica; analisi che ha evidenziato, sia pure limitatamente ad alcune categorie di servizi e/o forniture, condizioni di approvvigionamento mediante la gestione *in house* sostanzialmente in linea, se non in alcuni casi inferiori, alle condizioni CONSIP¹.

Più in generale, l'indagine comparativa tra le condizioni contrattuali complessivamente offerte da SISPI nell'ambito della convenzione con il Comune rispetto a quelle di mercato appare ragionevolmente idonea a dimostrare la maggiore convenienza dei servizi offerti dalla società SISPI.

L'Autorità osserva in primo luogo la correttezza del metodo di analisi utilizzato. Il numero dei contratti presi a parametro di riferimento per ciascuna referenza/torre tecnologica confrontata (che presentano similitudini

¹ In particolare, l'indagine mostra che per la realizzazione e certificazione ai sensi della normativa vigente di lavori di attrezzaggio elettrico dati per il cablaggio delle sedi comunali, la SISPI fa registrare prezzi generalmente inferiori (con percentuali di risparmio comprese tra il 6% ed il 4%) rispetto alla convenzione Consip. Con riferimento alla messa a disposizione di nuove postazioni di lavoro informatizzate (P.I.T.) i costi di approvvigionamento sono, invece, in linea con le convenzioni Consip a fronte di apparecchiature aventi caratteristiche tecniche medianamente più aggiornate rispetto a quelle previste in convenzione. I costi dei materiali di consumo EDIP sono medianamente in linea con le convenzioni Consip, mentre le condizioni di offerta per i servizi di gestione, cedolim e rilevazioni presenti in convenzione un risparmio pari a circa il 5% in meno rispetto ai costi stimati secondo la convenzione sul Ministero dell'Economia e delle Finanze al senso del DM 6 luglio 2012.

con i servizi e le caratteristiche dei servizi oggetto della convenzione in essere con la società SISPI) appare costituire un *benchmark* sostanzialmente sufficiente. Si tratta, in particolare, di sei-otto contratti *benchmark* per ciascuna delle sette referenze/torri tecnologiche confrontate². Con le ulteriori informazioni trasmesse in data 17 giugno 2013, peraltro, il Comune ha fornito, per ciascuna referenza oggetto di confronto, dettagli sul singolo cliente e fornitore di ciascun contratto *benchmark*, specificando non solo il settore di appartenenza, ma anche l'ambito geografico di operatività (Italia o Europa) e la dimensione complessiva. Per ogni referenza/torre tecnologica oggetto dell'attività di SISPI, i contratti confrontati sono riconducibili a clienti e fornitori diversi, attivi nei più disparati settori merceologici e di dimensioni variabili.

In considerazione della varietà di clienti cui si riferiscono i contratti *benchmark* ma, soprattutto, del fatto che la maggior parte dei contratti di ITC confrontati è negoziata da operatori privati, il parametro di confronto prescelto appare costituire un *benchmark* sostanzialmente idoneo a fornire una prospettazione affidabile delle condizioni offerte dal mercato. Analogamente, l'illustrato criterio di "normalizzazione" dei prezzi di mercato, nella misura in cui è preordinato a rendere le condizioni dei contratti presi a parametro di riferimento applicabili a servizi e caratteristiche sostanzialmente analoghe a quelle della Convenzione SISPI, appare in linea con l'obiettivo di fornire un dato di *benchmark* quanto più possibile omogeneo e affidabile. In tal senso appare, altresì, apprezzabile lo sforzo condotto, nell'ambito dell'indagine comparativa, per individuare un "paniere di mercato" le cui differenze rispetto alla convenzione con SISPI fossero marginali, in maniera tale da minimizzare l'impatto della fase di normalizzazione dei prezzi sulle condizioni originarie dei contratti.

Nel merito, l'analisi conclude sostenendo la convenienza dei prezzi applicati da SISPI al Comune di Palermo, che sarebbero inferiori a quelli medi di mercato con uno scarto pari all'11% circa.

Pertanto, considerando anche il fatto che, in base alle informazioni fornite, la società SISPI risulta in utile e non si sono registrate forme di contribuzione finanziaria pubblica per il suo funzionamento, sulla base e nei

² I clienti sono attivi nei più disparati settori economici ed, in particolare, nei settori delle ITC Farmaceutici, Assicurazioni, Servizi finanziari, settore Manifatturiero, Retail, Pubbliche amministrazioni ed Enti governativi Europei. I fornitori sono per lo più rappresentati da società multinazionali specializzate in ITC o in servizi di outsourcing, società di servizi nazionali ed europei integrati a monte col cliente, o società in house di pubbliche amministrazioni.

limiti delle informazioni complessivamente fornite in data 29 aprile e 17 giugno 2013, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 4, comma 3, del D.L. n. 95/12, l'Autorità ritiene che il Comune di Palermo abbia fornito elementi idonei a supportare la sussistenza delle ragioni che non permettono un efficace e utile ricorso al mercato per l'affidamento dei servizi attualmente forniti dalla società SISPI – Sistema Palermo Informatica S.p.A..

La presente decisione sarà pubblicata sul bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dal ricevimento della presente, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

M. 2

Sispi



Il Capo di Gabinetto
Dott. Gabriele Marchese

12 GIU. 2014

Dove ne biso
SEDE LEGALE E UFFICI
90142 PALERMO - VIA ALESSANDRIA, 5. DENTI DI PRAIANO, 7
TELEFONO 091 6319811 - FAX 091 6371736

3. C.C.

COMUNE DI PALERMO	
Uff. Gabinetto del Sindaco	
* 13 GIU. 2014 *	
Prot. n.	513665
Serie	Cat.
	Fasc.

Prot. n. 1A/4302

Egregio signore
Dott. Gabriele Marchese
Capo di Gabinetto del Sindaco
SEDE

Oggetto: Trasmissione copia della bozza di convenzione per lo sviluppo e la conduzione tecnica del sistema informatico e dei sistemi di telecomunicazione comunali

Con la presente si trasmette, come richiesto, copia della bozza di convenzione già anticipata via mail in formato elettronico, munita di visto e firma per accettazione.

Distinti saluti.

SISPI S.p.A.
Il Presidente



SISTEMA PALERMO INFORMATICA SpA
CAP SOC. € 2.066.000,00 I.V.
REG. IMPRESE PALERMO E.P.I. 03711390827
Dipendenza e coordinamento del Comune di Palermo
SOCIO UNICO COMUNE DI PALERMO

CONVENZIONE

PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DEI SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE COMUNALI

SISPI s.p.a.
Il Presidente


CONVENZIONE	1
Art. 1 Terminologia.....	3
Art. 2 Oggetto, efficacia e durata della Convenzione	5
Art. 3 Prestazioni della Società per la conduzione tecnica del SITEC	5
Art. 4 Prestazioni della Società per lo sviluppo del SITEC	6
Art. 5 Acquisizione e fornitura di beni e servizi per la conduzione tecnica e lo sviluppo del SITEC	7
Art. 6 Strutture logistiche	9
Art. 7 Piano Industriale triennale e Piano Operativo Annuale	9
Art. 8 Monitoraggio.....	10
Art. 9 Benchmarking.....	10
Art. 10 Referente della Convenzione	10
Art. 11 Adempimenti dell'Amministrazione comunale	10
Art. 12 Report trimestrali sulle attività.....	11
Art. 13 Prestazioni esterne.....	12
Art. 14 Fatturazione e modalità di pagamento dei corrispettivi.....	12
Art. 15 Ulteriori impegni della Società	13
Art. 16 Obbligo di riservatezza	13
Art. 17 Responsabilità della Società ed obblighi nei confronti dei propri dipendenti	13
Art. 18 Livelli di servizio, monitoraggio e penali.....	14
Art. 19 Risoluzione della Convenzione e periodo di transizione in cessazione.....	15
Art. 20 Brevetti e diritti d'autore	15
Art. 21 Esonero dalla cauzione	15
Art. 22 Divieto di cessione della Convenzione	16
Art. 23 Oneri fiscali e spese relativi alla presente Convenzione	16
Art. 24 Foro competente.....	16

Comune di Palermo - SISPI S.p.A.

CONVENZIONE

per lo sviluppo e la conduzione tecnica del sistema informatico e di telecomunicazione del
Comune di Palermo

Art. 1 Terminologia

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

- **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 dell'Amministrazione comunale 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 P.A. e gli attori del territorio orientato al governo ed alla integrazione dei servizi informatici e di telecomunicazione per il territorio anche attraverso l'interconnessione dell'Amministrazione comunale con le P.A., i Soggetti Pubblici comunitari, statali e regionali, le strutture sociali ed i privati;
- **Piano Industriale triennale:** è il documento che pianifica l'attività e definisce le linee di azione della Società in relazione agli obiettivi strategici dell'Amministrazione ed alle strategie di sviluppo industriale. In esso vengono, pertanto, individuate: gli scenari di riferimento, gli obiettivi strategici, le priorità e le azioni da realizzare. Il Piano Industriale triennale rappresenta, inoltre, per l'Amministrazione Comunale lo strumento di programmazione triennale della spesa per il SITEC.
- **Piano Operativo Annuale (POA):** è 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 e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione Comunale.
- **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 e della rete di telecomunicazione; la manutenzione delle applicazioni, l'integrità dei dati; il controllo degli accessi; l'assistenza agli utenti; 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.
- **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 alla progettazione e realizzazione di soluzioni e sistemi informatici e telematici di supporto al sistema di servizi di back-office e di front-office e per l'attuazione di processi di e-government, e-democracy e di cooperazione.
- **Progetto esecutivo di sviluppo:** documento di progettazione esecutiva, tecnica ed economica nel quale vengono rappresentati, per essere approvati dall'Amministrazione comunale, gli obiettivi, le modalità di realizzazione, le forniture, le attività di

addestramento, i piani di lavoro e le specifiche tecniche di ogni singolo intervento di sviluppo previsto dal POA

- **Specifiche di progetto:** documenti nei quali sono definiti i requisiti funzionali e le caratteristiche del progetto in relazione sia allo sviluppo del software che dell'architettura tecnica del sistema informatico e telematico;
- **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, come di seguito definiti;
- **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;
- **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 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;
- **manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva e migliorativa del software (MAC):** ripristino delle funzionalità fornite dal software applicativo in esercizio, venute meno a seguito di malfunzionamenti; mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico; manutenzione ordinaria; mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni normative secondo le modalità e nei limiti previsti dalla sezione tecnica della presente Convenzione; miglioramento delle prestazioni a parità di funzioni svolte; modifiche come definite nella sezione tecnica della presente Convenzione; rientrano nell'ambito della manutenzione MAC anche gli interventi di manutenzione evolutiva la cui stima di impegno, espressa in giorni/persona, non superi i valori indicati nel POA.
- **manutenzione evolutiva del software (MEV):** interventi miranti a modificare o incrementare funzionalità esistenti per migliorare gli aspetti funzionali delle applicazioni o comunque per supportare modifiche non tecniche nei sistemi informativi automatizzati;
- **utenti:** soggetti abilitati ad accedere alle informazioni ed ai dati inseriti nel SITEC anche in processi di cooperazione ed interscambio;
- **Regolamento sulle attività di vigilanza e controllo su Società ed enti partecipati (di seguito anche "Regolamento sul controllo analogo"):** il documento approvato dal Consiglio Comunale che disciplina 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.

- **Postazione di Lavoro Informatizzata (PLI)**: l'insieme delle apparecchiature hardware e software messe a disposizione del Comune. La dotazione standard comprende: PC tipo Client, Stampante b/n A4, dispositivi per la connessione in rete locale, software di base e di ambiente (Sistema Operativo, strumenti di produttività individuale).
- **Allegato Tecnico**: il documento nel quale sono descritti i livelli di servizio e le connesse penali relative ai servizi oggetto della presente Convenzione.

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. L'Amministrazione comunale nel quadro della propria strategia di sviluppo - da realizzarsi anche attraverso iniziative ed intese con altri soggetti pubblici e privati - potrà inoltre avvalersi della Sispi S.p.A., quale soggetto strumentale al raggiungimento dei propri fini istituzionali, per l'esecuzione di ulteriori servizi di proprio interesse da affidarsi anche in coerenza con il Piano Industriale triennale di cui all'art. 7 e nel rispetto degli eventuali vincoli normativi, secondo le modalità di cui alla presente Convenzione ovvero secondo specifiche modalità che saranno all'uopo individuate in relazione alla specificità dell'oggetto dell'affidamento.
3. La Convenzione decorre dalla data della stipula e ha durata quinquennale, estendendosi, eventualmente, sino al completamento dei lavori dell'ultimo Piano Operativo Annuale. 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 Prestazioni della Società per la conduzione tecnica del SITEC

- 1) La conduzione tecnica del SITEC da parte della Società dovrà articolarsi nelle seguenti prestazioni principali:
 - Servizi per la Conduzione Operativa del SITEC che dovranno comprendere:
 - a) la conduzione operativa delle apparecchiature elettroniche e dei sistemi centrali;
 - b) la conduzione operativa di Lan, Desktop e Sistemi Distribuiti;
 - c) la conduzione operativa delle apparecchiature e della rete di telecomunicazione;
 - d) la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature dei precedenti punti a), b), e c);
 - e) la gestione dei rapporti con le imprese fornitrice dei vari componenti delle apparecchiature di elaborazione e di rete telematica, al livello centrale e periferico, onde assicurare la tempestiva esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, previste nei contratti stipulati dalla Società, di tutte le apparecchiature e collegamenti;
 - f) lo svolgimento dei servizi di segreteria, di amministrazione, di riproduzione e di gestione magazzino, direttamente connessi allo svolgimento degli adempimenti di cui alla presente Convenzione.
 - Servizi per la Conduzione Funzionale del SITEC che dovranno comprendere:

- a) la manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) delle procedure e dei moduli software installati sulle apparecchiature centrali e periferiche;
- b) Servizio di supporto tecnico alle applicazioni;
- c) Servizio di supporto all'utenza allo scopo di garantire un efficace utilizzo dei sistemi e delle applicazioni informatiche ivi compresi gli strumenti di automazione;
- d) l'effettuazione degli interventi di ottimizzazione dell'organizzazione delle procedure, dei tempi di elaborazione, dell'utilizzazione delle apparecchiature e, in genere, dell'architettura tecnica del SITEC;
- e) i servizi Web che consentano all'Amministrazione Comunale di pubblicare e gestire autonomamente i propri siti web utilizzando tecnologie e risorse della SISPI, e quindi senza l'onere di acquisire e gestire l'hardware ed il software necessario. La 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;ed inoltre assicura:
 - il corretto funzionamento delle pubblicazioni;
 - l'accessibilità del sito e dei dati disponibili;
 - le prestazioni generali del sistema;
 - i livelli di protezione dei domini e degli ambienti;
 - gli interventi di manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa delle funzionalità erogate attraverso il sito e/o i portali di servizio;
- f) la manutenzione, per quanto non previsto dai contratti stipulati con i fornitori, ed il controllo del software di ambiente utilizzato nell'ambito del sistema informatico e telematico centrale e periferico.
- g) il Supporto alle operazioni utente con lo scopo di garantire un efficace utilizzo delle applicazioni informatiche fornendo all'utente un supporto nella esecuzione di operazioni di pertinenza dello stesso utente.
- Servizi di Call Center e Customer Support con l'obiettivo di fornire agli utenti un punto di accesso unificato per la segnalazione di guasti, anomalie e malfunzionamenti delle apparecchiature periferiche. Nell'ambito del Call Center dovranno essere compresi i seguenti servizi:
 - Service e Problem Management;
 - Problem Resolution;
 - Change Management;
 - Asset Management

Art. 4 Prestazioni della Società per lo sviluppo del SITEC

1. Il presente articolo regola tutti gli affidamenti per attività di sviluppo che l'Amministrazione comunale, nel periodo di validità della presente Convenzione, affiderà *in house* alla Società.
2. Le prestazioni relative allo sviluppo del SITEC saranno definite nel Piano Industriale triennale predisposto dalla Società e sottoposto, secondo le previsioni statutarie e del "Regolamento sulle attività di vigilanza e controllo su Società ed enti partecipati", all'approvazione del Consiglio Comunale di Palermo, secondo le modalità di cui al

successivo art. 7. In particolare, tali prestazioni potranno comprendere le seguenti attività:

- consulenza e assistenza tecnica all'Amministrazione comunale 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 in riferimento ai servizi da rendere attraverso il sistema delle Società partecipate;
 - sviluppo di applicazioni informatiche, telematiche e di architetture di telecomunicazione, integrazione di applicazioni prodotte da terzi e adeguamento dell'architettura tecnica dei sistemi per:
 - l'automazione di nuove aree di intervento;
 - la sostituzione di procedure obsolete;
 - le modifiche e le integrazioni delle procedure, dell'architettura tecnica del Sistema Informatico e delle infrastrutture di telecomunicazione dell'Amministrazione Comunale anche con riferimento ai servizi innovativi, ivi compresi quelli erogati per il tramite del sistema delle Società partecipate, da erogare nei confronti della cittadinanza di tutta l'Area Metropolitana
 - dotare l'Amministrazione di "strumenti e soluzioni tecniche hardware e software per l'accesso ad informazioni e servizi automatizzati da parte delle persone disabili (L. 4 del 9/1/2004 - c.d. Legge Stanca)
 - installazione ed avviamento operativo delle nuove procedure automatizzate;
 - organizzazione di corsi di formazione, addestramento e aggiornamento tecnico, anche a distanza, con fornitura del relativo materiale didattico.
 - immissione di nuove tecnologie a supporto della strategie evolutive e relative attività di prototipazione.
3. Per lo sviluppo del SITEC la Società deve mettere a disposizione, obbligandosi ad adeguarli e aggiornarli, i sistemi elaborativi necessari, in ambiente mainframe, dipartimentale e personale, per lo sviluppo e la manutenzione del software. Tali sistemi di sviluppo s'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.
4. Nell'erogazione dei servizi di sviluppo del SITEC la Società predisporrà idonei Posti di Lavoro Informatizzati, di seguito PLI, come definiti all'art. 1 "Terminologia" e nella misura indicata dal corrispondente progetto esecutivo di sviluppo;

Art. 5 Acquisizione e fornitura di beni e servizi per la conduzione tecnica e lo sviluppo del SITEC

1. Ai fini della conduzione tecnica e dello sviluppo del SITEC, nel rispetto della presente Convenzione, la Società deve mettere a disposizione tutti i beni e le risorse strumentali all'erogazione del servizio provvedendo alla loro organizzazione, ed acquisendole, ove possibile, ricorrendo alle convenzioni Consip che vanno comunque ritenute, a parità di ogni condizione di fornitura, come riferimento per il tetto massimo di spesa:
 - a) apparecchiature elettroniche centrali e periferiche;

- b) rete di telecomunicazioni, comprensive dei connessi dispositivi attivi e passivi centrali e periferici;
 - c) prodotti software relativi alle apparecchiature elettroniche acquisite ed alle procedure da gestire;
 - d) apparati tecnologici necessari al funzionamento del SITEC (quali ad esempio apparati elettrici speciali, apparati telefonici speciali, apparati di sicurezza CED, apparati speciali di condizionamento CED, etc.);
 - e) attrezzature speciali, quali armadi ignifughi, armadi portadischi e portanastri, carrelli e simili;
 - f) materiali speciali quali modulistica centrale e periferica, manuali di istruzioni e materiale didattico in genere;
 - g) servizi per il funzionamento, lo sviluppo e la sicurezza del SITEC; l'adeguamento e l'attrezzaggio elettrico, dati e telefonici, dei locali dell'Amministrazione comunale in cui dovranno essere installate le apparecchiature centrali e periferiche del SITEC.
 - h) servizio di trasporto di tutti i materiali sia di elaborazione che di conduzione necessari per il funzionamento del sistema centrale e per lo svolgimento delle prestazioni relative alla presente Convenzione.
2. La Società è tenuta, altresì, a provvedere alla manutenzione dei beni di cui alle lettere da "a)" ad "e)" del precedente comma 1 assicurandone la costante adeguatezza funzionale e la fornitura dei necessari materiali di consumo e di supporto per garantire il funzionamento di tutte le apparecchiature utilizzate dall'Amministrazione comunale.
 3. Inoltre, la Società, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, dovrà garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature e dei prodotti software eventualmente acquisiti direttamente dalla stessa Amministrazione purché compatibili con il SITEC.
 4. In caso di cessazione dell'attività della Società o della presente Convenzione, ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 19, l'Amministrazione Comunale 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:
 - * acquisizione a costo zero nel caso di beni senza residuo valore contabile o acquisiti in leasing e già riscattati;
 - * subentro nei contratti in essere nel caso di beni acquisiti in leasing con riferimento al comma 1 del presente art. 5 non ancora scaduti;
 - * acquisto a prezzo commisurato al valore residuo del conto patrimoniale, come risulta dall'ultimo bilancio approvato, nel caso di beni acquisiti direttamente dalla Società;
 - * acquisizione alle condizioni più favorevoli rilevabili sul mercato dei beni di interesse dell'Amministrazione comunale, che non siano stati posti interamente a carico dell'Amministrazione stessa.
 5. Per favorire quanto previsto dal precedente comma 4, 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 dell'Amministrazione comunale.

Art. 6 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 dell'Amministrazione comunale.
3. La Società deve garantire la manutenzione e la conduzione dei suddetti locali e dei connessi impianti.
4. La Società valuterà, qualora ciò non comporti alcun pregiudizio per la medesima, se acquisire in locazione, in sostituzione di quelli di cui sopra, locali che possono essere messi a disposizione dall'Amministrazione comunale 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. 7 Piano Industriale triennale e Piano Operativo Annuale

1. La Società svolge l'incarico sulla base di un Piano Industriale triennale per il sistema informatico e di telecomunicazione del Comune di Palermo, che indica:
 - gli obiettivi generali di sviluppo del SITEC, la strategia ed i relativi tempi di attuazione;
 - i criteri e gli orientamenti in merito all'esecuzione degli incarichi di sviluppo del SITEC;
 - le risorse economiche necessarie agli investimenti e alle prestazioni dei servizi di conduzione tecnica e di sviluppo.
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, s'impegnano a provvedere alla pianificazione delle necessarie risorse finanziarie, professionali, strumentali e logistiche.
3. La Società predispone, nei termini a ciò previsto dal Regolamento sul controllo analogo – entro il 30 settembre di ogni anno -, il Piano Industriale triennale e lo sottopone all'approvazione del Consiglio Comunale per l'esercizio del controllo. L'Amministrazione, nel rispetto di modalità e termini a ciò previsti nel medesimo Regolamento sul controllo analogo, provvede alla completa adozione dello stesso, ferme restando le garanzie di continuità di cui alla lett. d), comma. Art. 5 del Regolamento stesso.
4. 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 .
5. Per consentire la determinazione dei necessari impegni di spesa, la Società, entro la fine di ciascun anno, provvederà ad elaborare e a trasmettere all'Amministrazione comunale una proposta di POA. L'Amministrazione comunale potrà esprimere le proprie osservazioni entro i 60 (sessanta) giorni solari successivi, trascorsi i quali la stessa si intenderà approvata.
6. In caso di necessità o di evidente opportunità le parti possono aggiornare o integrare i Piani Operativi Annuali vigenti, nei limiti consentiti dai corrispettivi contrattuali, fatta salva la facoltà delle parti di concordare, ove necessario, la rideterminazione dei

suddetti corrispettivi, per far fronte a ulteriori esigenze non previste nei Piani Operativi Annuali.

Art. 8 Monitoraggio

1. La Società prende atto che l'Amministrazione comunale 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 all'Amministrazione comunale tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati e con le modalità concordati con l'Amministrazione stessa. La funzione di monitoraggio verrà svolta da soggetto abilitato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e incaricato dall'Amministrazione comunale sulla base della documentazione contrattuale.

Art. 9 Benchmarking

1. La Società prende atto che l'Amministrazione comunale, 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.

Art. 10 Referente della Convenzione

1. L'Amministrazione comunale, per garantire il rispetto delle regole previste dalla presente Convenzione e garantirne l'esatta esecuzione, ha individuato, nell'ambito della propria organizzazione, l'area referente delle obbligazioni contrattuali previste, giusta delibera di G.C. n.277 del 23/12/2012.
2. L'area individuata quale referente 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.

Art. 11 Adempimenti dell'Amministrazione comunale

1. Per l'attuazione degli adempimenti previsti dalla presente Convenzione l'Amministrazione comunale, deve, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - a) approvare il Piano Industriale triennale della Società per lo sviluppo e la conduzione del sistema informatico e di telecomunicazione del Comune;
 - b) provvedere al riscontro della corrispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali a fronte dei report di cui al successivo art. 12 predisposti dalla Società al fine di:
 1. verificare lo stato di avanzamento delle attività in relazione alle fasi del ciclo di vita del servizio;

2. accertare la rispondenza dell'insieme di prodotti e delle architetture tecniche, alle specifiche di progetto;
3. accettare il rispetto, con riguardo anche alla tempistica prefissata, degli obiettivi di qualità perseguiti;
4. accettare il rispetto dei vincoli economici e tecnici;
5. accettare le esigenze di modifiche alla pianificazione dei servizi di sviluppo;
6. stabilire la partecipazione, del personale degli uffici comunali interessati, all'analisi delle procedure da automatizzare, alla predisposizione dei dati da acquisire per la costituzione degli archivi iniziali, nonché all'effettuazione delle operazioni ai terminali previste dalle nuove procedure automatizzate;
7. mettere a disposizione della Società gli archivi, i dati e le 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;
8. mettere a disposizione della Società i locali dell'Amministrazione comunale in cui dovranno essere installate le apparecchiature periferiche del SITEC;
9. programmare la partecipazione ai corsi di addestramento, tenuti dalla Società, del personale comunale che verrà destinato ad operare con le procedure automatizzate e con le strumentazioni tecniche predisposte o fornite dalla Società;
10. consentire al personale della Società preventivamente individuato, l'accesso ai locali, ai dati ed alle informazioni appartenenti all'Amministrazione comunale, necessari all'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali;
11. provvedere all'adozione di adeguate misure di sicurezza fisica e logica dei locali di cui al precedente punto 9, in collaborazione con la Società.

Art. 12 Report trimestrali sulle attività

1. Secondo le prescrizioni al riguardo dettate dal Regolamento sul controllo analogo, entro il termine di 20 (venti) giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre, la Società invia all'Amministrazione comunale i report sullo stato di attuazione delle attività di conduzione tecnica e di sviluppo.
2. Sulla base di tale report trimestrale il referente individuato dall'amministrazione comunale ai sensi dell'art. 10 procede all'analisi:
 - delle attività di conduzione tecnica per verificarne la corrispondenza alle prestazioni previste dalla presente Convenzione e specificatamente definite nel POA;
 - 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.
3. È fatta salva la facoltà della società di monitoraggio di libero accesso presso SISPI ai dati necessari per le ispezioni e le verifiche da compiersi in ogni tempo.
4. 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.

5. 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. 10.

Art. 13 Prestazioni esterne

1. La Società, nel rispetto della vigente normativa, s'impegna a richiedere ai professionisti, alle organizzazioni ed alle imprese che collaboreranno all'esecuzione dei servizi oggetto della presente Convenzione l'integrale ed assoluto rispetto della vigente normativa antimafia, nonché la produzione della documentazione richiesta dalla medesima normativa.
2. A garanzia delle responsabilità sopra descritte, la Società si impegna a stipulare adeguate polizze assicurative.
3. Resta inteso che il costo di tali collaborazioni non comporterà alcun ulteriore aggravio per l'Amministrazione comunale rispetto agli importi definiti con le modalità indicate al precedente art. 7.

Art. 14 Fatturazione e modalità di pagamento dei corrispettivi

1. A fronte delle prestazioni rese, la Società fattura i corrispettivi contrattuali con le seguenti modalità:
 - a) per le prestazioni di conduzione tecnica:
 - a.1) la Società fattura mensilmente, in via posticipata, il 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.
 - a.2) nel caso in cui le verifiche dei rapporti trimestrali di cui al precedente art. 12 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.
 - a.3) nel caso in cui, alla data del 31 gennaio di ciascun anno, il Piano Operativo Annuale delle attività di conduzione tecnica non venga ancora approvato la Società procede alla fatturazione del servizio reso come indicato nel precedente punto a.1), 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.
 - b) per le prestazioni di sviluppo:
 - b.1) la Società, in relazione a ciascun progetto esecutivo di sviluppo definito nel POA, al termine delle attività di progetto, comunica il completamento dei lavori all'Amministrazione ed emette fattura per l'importo definito nel progetto esecutivo di sviluppo accettato dall'Amministrazione e, comunque, nei limiti dei massimali previsti nel POA di riferimento;
 - b.2) l'importo che la Società indicherà in fattura per ciascun progetto che abbia ottenuto il collaudo potrà essere ridotto nel caso in cui le verifiche di congruità

(benchmark) dei corrispettivi indicati da ciascun progetto esecutivo di sviluppo, si concludano con la decisione di una riduzione motivata del corrispettivo.

- b.3) 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.
2. A fronte delle fatture emesse dalla Società, l'Amministrazione comunale procede alla liquidazione ed al pagamento degli importi fatturati nei termini ed alle condizioni previste dalle norme vigenti per i pagamenti delle pubbliche amministrazioni.

Art. 15 Ulteriori impegni della Società

1. Nel quadro degli obiettivi di cui alla presente Convenzione, la Società s'impegna a mantenere l'esistente struttura produttiva locale costantemente adeguata alle esigenze e agli impegni assunti con l'Amministrazione comunale.
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. I corrispettivi delle forniture e dei servizi resi dalla Società non potranno superare i prezzi, ove esistenti, del listino CONSIP.

Art. 16 Obbligo di riservatezza

1. La Società s'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. Identico obbligo di riservatezza in capo alla Società si estende anche ai dati personali e/o sensibili contenuti nelle banche dati del sopradetto SITEC.

Art. 17 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 dell'Amministrazione comunale 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 su indicati 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 18 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 vengono distinti nelle seguenti classi:

Classe	Descrizione
--------	-------------

- A Classe critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
- B Classe mediamente critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
- C Classe non critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
- 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:

- Le interruzioni dovute ad interventi concordati;
- Le conseguenze di cause di forza maggiore comunque non imputabili a colpa della Società.

Art. 19 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 l'Amministrazione comunale ha diritto al risarcimento dei danni subiti. L'importo del risarcimento viene determinato consensualmente tra le parti.
2. L'Amministrazione comunale, 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, l'Amministrazione comunale 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 dall'Amministrazione comunale 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 dall'Amministrazione comunale 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. 20 Brevetti e diritti d'autore

1. L'Amministrazione comunale non assume alcuna responsabilità qualora la Società usi dispositivi e soluzioni tecniche di cui terzi abbiano ottenuto la privativa.
2. La Società malleva e tiene indenne l'Amministrazione comunale 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. 21 Esonero dalla cauzione

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

Art. 22 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, l'Amministrazione comunale 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. 23 Oneri fiscali e spese relativi alla presente Convenzione

1. Sono a carico della Società le spese relative alla presente Convenzione, ad eccezione di quelle che per legge fanno carico all'Amministrazione comunale.
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. 24 Foro competente

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

L'Amministrazione

La SISPI

Le parti convengono di sottoscrivere specificatamente gli articoli 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 della presente Convenzione ai sensi e per gli effetti degli art. li 1341 e 1342 del Codice Civile.

L'Amministrazione

La SISPI



Dott. Gabriele Marchese
Il Capo di Gabinetto
Dott. Gabriele Marchese

COMUNE DI PALERMO

AREA DEI SERVIZI GENERALI

STAFF CAPO AREA

INNOVAZIONE, SVILUPPO TECNOLOGICO e TLC

U.O. Sviluppo Tecnologico

COMUNE DI PALERMO
Uff. Gabinetto del Sindaco

* 17 GIU. 2014 *

Prot.n. 516949

Serie _____ Cat. _____ Fasc. _____

Palermo, 16 GIU. 2014

Prot.n. 516949

Responsabile del Procedimento: Esp. Amm. D.ssa Vincenza Simonte (a.simonte@comune.palermo.it - 091/7405608)
Responsabile Tecnico: Ing. Antonio Bellanca (a.bellanca@comune.palermo.it - 091/7405635)

Oggetto: Trasmissione Allegato Tecnico per il rinnovo della Convenzione con la Società Strumentale Sispi S.p.A.

Trasmessa raccomandata a libretto

→ AI

Sig. Capo di Gabinetto del Sindaco

E p.c.

Alla

Sispi S.p.A.

LORO SEDI

In riscontro alla richiesta, prot. n.425997 del 16/05/2014, ed alla successiva rettifica, prot. n.445100 del 21/05/2014, si trasmette in uno alla presente l'Allegato Tecnico del Servizio di Conduzione Tecnica del SITEC, inoltrato dalla Sispi con PEC del 12/06/2014, con le considerazioni di seguito argomentate.

Il documento è articolato in:

- A. Servizi per la Conduzione Operativa;
- B. Servizi per la Conduzione Funzionale;
- C. Call Center e Customer Support.

I macro-servizi sopra elencati si articolano ciascuno come segue:

Elenco servizi

Servizi di Conduzione Operativa	
A	Conduzione operativa del sistema di elaborazione centrale
	Conduzione operativa dei server centralizzati
	Conduzione operativa LAN e Desktop (sistemi distribuiti)
	Network & TLC Management
Servizi per la Conduzione funzionale	
B	Manutenzione MAC del software applicativo
	Servizi WEB
	Supporto operazioni utente
Call Center e Customer Support	
C	Call Center e Customer Support

Contact Center e Customer Support

SLA C.1.1 – *Contact Center e Customer Support* - Per consentire il monitoraggio dei livelli di servizio lo SLA valuta e misura l'efficienza del Contact Center nel servire le richieste telefoniche pervenute da parte degli utenti.

La base di calcolo per la penale è di tipo mensile e si applica sul valore obiettivo rilevato dai dati telefonici registrati dal centralino.

Considerazioni finali

Uno degli elementi che consentono di verificare il Sevizio di Conduzione Tecnica di un Sistema Informativo è la valutazione sistematica della qualità dei prodotti e dei servizi erogati. Occorre comunque rilevare che il documento, sebbene strutturato nel rispetto della qualità ed efficienza, presenta, per l'impianto del sistema sanzionatorio, come fonte informativa esclusivamente report trasmessi dalla Sispi. Detti report informatici, in ogni caso, sono repertoriati secondo sistemi di registrazione automatica.

La Conduzione Operativa "LAN, Desktop" e "Network e TLC Management" ha come esclusivo riferimento, per calcolo delle penali, il tempo di presa in carico degli interventi vista la varietà ed estensione del parco macchine, nonché della complessità relativa agli interventi, a volte non di esclusiva competenza Sispi.

La data di chiusura dell'intervento, prevista e comunicata dalla Sispi, è l'unico riferimento per il calcolo delle penali della Conduzione Funzionale "Manutenzione MAC del software applicativo" e "Supporto Operazioni Utente" in ragione della complessità dell'analisi riferita agli interventi manutentivi e/o correttivi sui software applicativi.

Tutto quanto premesso ed argomentato occorre comunque ricordare che la Società Gartner, società leader mondiale nella ricerca e advisory IT, certificata ISO 9001:2008 per le attività di Benchmark IT, ha giudicato la maggiore convenienza dei servizi offerti dalla Sispi al Comune di Palermo rispetto a quelli di mercato.

Alle stesse conclusioni è addivenuta l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con parere prot. n. 35592 del 03/07/2013 affermando "l'impossibilità di ottenere, mediante un ricorso al mercato, condizioni complessivamente più vantaggiose per la prestazione dei servizi offerti all'amministrazione dalla società interessata..."

Cordiali saluti

Il Capo Area
(Dr. Sergio Forcieri)



Alle attività descritte corrisponde un sistema di misurazione dei livelli di servizio, successivamente identificati con l'acronimo SLA, e il relativo sistema sanzionatorio. Gli SLA sono associati a classi di penali e tipologie di ricorrenza.

Le classi, in ragione del livello di criticità, si distinguono in:

- critica (A);
- mediamente critica (B);

la ricorrenza dell'anomalia si articola invece in:

- mensile (RM);
- trimestrale (RT).

Passando all'esame dei singoli SLA e delle relative penali si relaziona quanto segue:

Conduzione Operativa

SLA A.1.1 - Sistema di Elaborazione Centrale - Il misuratore del livello di servizio si riferisce al tempo di operatività dei sistemi di elaborazione centrale (up-time) ed ha un alto livello di criticità ed una base di calcolo per la penale di riferimento di tipo mensile;

SLA A.2.1 – Conduzione Operativa dei Server Centralizzati - Anche in questo caso il livello di servizio fa riferimento ad un indicatore di tipo up-time soggetto a registrazione automatica ed ha un livello di criticità elevato in riferimento ai parametri di calcolo del sistema sanzionatorio;

SLA A.3.1 e SLA A.3.2 - Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti) - I livelli di servizio si configurano in entrambi gli SLA con riferimento al tempo di intervento in ragione della presa in carico per il primo e alla tempestività di fornitura dei materiali di consumo per il secondo; la base di calcolo per entrambe le penali fa riferimento al corrispettivo trimestrale del servizio e la penale è associata alla ricorrenza trimestrale dell'anomalia;

SLA A.4.1 - Conduzione Operativa Network e TLC Management – Il livello di servizio misura il tempo di presa in carico degli interventi necessari a garantire l'interoperabilità tra le diverse sedi geografiche dell'Amministrazione Comunale; l'importo della penale viene determinato con le modalità associate alla classe A (classe critica) e alla ricorrenza trimestrale dell'anomalia.

Conduzione Funzionale

SLA B.1.1 e SLA B.1.2 – Conduzione Funzionale “Manutenzione MAC del Software Applicativo – I livelli di servizio si riferiscono rispettivamente agli interventi di assistenza applicativa e a quelli di piccola manutenzione; il sistema di misurazione fa capo ad un applicativo automatico di gestione attraverso il quale la data prevista per la chiusura dell'intervento viene tracciata e formalizzata con apposita comunicazione all'utente.

I Servizi WEB hanno uno SLA riconducibile a quello utilizzato per i server centralizzati SLA A.2.1 ed è misurabile tramite un up-time espresso in percentuale dell'orario standard (h24) volto a quantificare la disponibilità dei servizi on-line.

Il Servizio di Supporto Operazione Utente garantisce un costante presidio applicativo presso le diverse sedi dell'Amministrazione Comunale, fornendo supporto operativo all'utente; i livelli di servizio previsti sono riconducibili agli SLA B.1.1 e SLA B.1.2 e il sistema di misurazione fa capo ad un applicativo automatico di gestione, attraverso il quale la data prevista per la chiusura dell'intervento viene tracciata e formalizzata con apposita comunicazione all'utente.

Vincenza Simonte

Da: Per conto di: servizi generali@cert.comune.palermo.it <posta-certificata@legalmail.it>
Inviato: venerdì 13 giugno 2014 08:19
A: v.simonte@comune.palermo.it; sistemiformativi@comune.palermo.it
Oggetto: POSTA CERTIFICATA: Fwd: RICHIESTA DI BOZZA DI ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE
Allegati: daticert.xml; postacert.eml (762 KB)
Firmato da: posta-certificata@legalmail.it

Messaggio di posta certificata

Il giorno 13/06/2014 alle ore 08:19:13 (+0200) il messaggio "Fwd: RICHIESTA DI BOZZA DI ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE" è stato inviato da "servizi generali@cert.comune.palermo.it" indirizzato a: v.simonte@comune.palermo.it, sistemiformativi@comune.palermo.it

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: 926781607.739161186.1402640353495vliaspec06@legalmail.it

L'allegato daticert.xml contiene informazioni di servizio sulla trasmissione

Legalmail certified email message

On 2014-06-13 at 08:19:13 (+0200) the message "Fwd: RICHIESTA DI BOZZA DI ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE" was sent by "servizi generali@cert.comune.palermo.it" and addressed to: v.simonte@comune.palermo.it, sistemiformativi@comune.palermo.it

The original message is attached with the name postacert.eml or Fwd: RICHIESTA DI BOZZA DI ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE

Message ID: 926781607.739161186.1402640353495vliaspec06@legalmail.it

The daticert.xml attachment contains service information on the transmission

**CONVENZIONE
COMUNE DI PALERMO - SISPI**

**ALLEGATO TECNICO
(SERVIZIO DI CONDUZIONE TECNICA DEL SITEC)**

LA CONDUZIONE TECNICA

	6
A. CONDUZIONE OPERATIVA	8
A.1 CONDUZIONE OPERATIVA DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE CENTRALE	8
a.1.1 Specifiche del servizio	8
a.1.1.1 Obiettivi del servizio	8
a.1.1.2 Descrizione del servizio	8
a.1.1.2.1 Business Services	8
a.1.1.2.1.1 Backup del sistema di base	9
a.1.1.2.1.2 Information Security	9
a.1.1.2.1.3 Servizi di Housing	9
a.1.1.2.2 Operation Services	9
a.1.1.2.2.1 Online Operations	10
a.1.1.2.2.2 Batch Execution	10
a.1.1.2.2.3 Batch Scheduling	10
a.1.1.2.2.4 Tape Management	10
a.1.1.2.2.5 DASD Management	10
a.1.1.2.2.6 Change Management	11
a.1.1.2.2.7 Asset management	11
a.1.1.2.2.8 Performance management	11
a.1.1.2.2.9 Problem Management	11
a.1.1.2.2.10 Capacity Planning	11
a.1.1.2.3 Technical Services	12
a.1.1.2.3.1 Operating Systems	12
a.1.1.2.3.2 Interactive System Software	12
a.1.1.2.3.3 Communication	13
a.1.1.2.4 Output Services.	13
a.1.1.2.4.1 Report management	13
a.1.1.2.4.2 Output Operations	13
a.1.1.2.5 Servizi di Disaster Recovery	13
a.1.1.2.6 Gestione Operativa	14
a.1.1.2.6.1 Gestione Procedure	14
a.1.1.2.6.2 Gestione CED	14
a.1.1.2.7 Servizi Ausiliari	14
a.1.1.2.8 Livelli di servizio	15
	15
A.2 CONDUZIONE OPERATIVA DEI SERVER CENTRALIZZATI	16
a.2.1 Specifiche del servizio	16
a.2.1.1 Obiettivi del servizio	16
a.2.1.2 Descrizione del Servizio	16
a.2.1.2.1 Business Services	16
a.2.1.2.1.1 Information Security Services	16
a.2.1.2.2 Operation Services	16
	18

a.2.1.2.2.1	On-line Services	18
a.2.1.2.2.2	Batch execution	18
a.2.1.2.2.3	Batch scheduling	18
a.2.1.2.2.4	Tape Management	18
a.2.1.2.2.5	Modifiche alla configurazione	18
a.2.1.2.2.6	Problem Resolution	18
a.2.1.2.3	Technical Services	18
a.2.1.2.3.1	DASD Management Services	19
a.2.1.2.3.2	Operating System & Products Services and Administration	19
a.2.1.2.3.3	Performance and Tuning	19
a.2.1.2.4	Input Services	19
a.2.1.2.5	Output Services	19
a.2.1.2.6	Disaster Recovery	19
a.2.10	Livelli di servizio	19
		21
A.3 CONDUZIONE OPERATIVA LAN E DESKTOP (SISTEMI DISTRIBUITI)		
a.3.1	Specifiche del servizio	22
a.3.1.1	Obiettivi del servizio	22
a.3.1.2	Descrizione del servizio	22
a.3.1.2.1	Servizi di Field Support	22
a.3.1.2.1.1	Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento (IMAC)	23
a.3.1.2.1.1.1	Aggiungere PLI	23
a.3.1.2.1.1.2	Aggiornare PLI	23
a.3.1.2.1.1.3	Adegquare componenti HW e SW su PLI	24
a.3.1.2.1.2	Manutenzione Hardware	24
a.3.1.2.1.3	Assistenza tecnica	24
a.3.1.2.1.4	Fornitura materiale di consumo	24
a.3.1.2.2	System Management	25
a.3.1.2.2.1	Amministrazione e Monitoring dei sistemi distribuiti	25
a.3.1.2.2.1.1	Servizio per i Server distribuiti in gestione:	25
a.3.1.2.2.1.2	Servizio per i Client in gestione: Amministrare i sistemi Client, in termini di:	26
a.3.1.2.2.1.2.1	Criteri di aggiornamento del parco hardware e delle configurazioni	26
a.3.1.2.2.1.2.2	Criteri di inserimento nel parco hardware di nuove apparecchiature	26
a.3.1.2.2.1.2.3	Presa in carico di apparecchiature acquisite dall'Amministrazione comunale	26
a.3.1.2.2.3	Distribuzione del Software	27
a.3.1.2.2.4	Antivirus	27
a.3.1.2.2.5	Backup	27
a.3.1.2.3	Servizi sulle LAN e attrezzaggi	27
a.3.1.2.3.1	Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento (IMAC)	28
a.3.1.2.3.2	Manutenzione Hardware	28
a.3.1.2.3.3	Assistenza tecnica	28
a.3.1.2.3.4	Presa in carico di attrezzaggi LAN	28
a.3.1.2.4	Disaster Recovery	28
a.3.10	Livelli di servizio	29
		29

A.4 NETWORK & TLC MANAGEMENT	31
a.4.1 Specifiche del servizio	31
a.4.1.1 Obiettivi del servizio	31
a.4.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi	31
a.4.1.2.1 Servizi di trasporto	31
a.4.1.2.2 Servizi per l'Interoperabilità	31
a.4.11 Livelli di servizio	32
	33
B. CONDUZIONE FUNZIONALE	34
B.1 MANUTENZIONE MAC DEL SOFTWARE APPLICATIVO	34
b.1.1 Specifiche del servizio	34
b.1.1.1 Obiettivi del servizio	34
b.1.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi	34
b.1.10 Livelli di servizio	34
	36
B.2 SERVIZI WEB	37
b.2.1 Specifiche del servizio	37
b.2.1.1 Obiettivi del servizio	37
b.2.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi	37
b.2.10 Livelli di Servizio	37
	39
B.3 SUPPORTO OPERAZIONI UTENTE	40
b.3.1 Specifiche del servizio	40
b.3.1.1 Obiettivi del servizio	40
b.3.10 Livelli di Servizio	40
	40
C. CONTACT CENTER E CUSTOMER SUPPORT	41
C.1 CONTACT CENTER E CUSTOMER SUPPORT	41
c.1.1 Specifiche del servizio	41
c.1.1.1 Obiettivi del servizio	41
c.1.1.2 Descrizione del servizio	41
c.1.1.2.1 Service e Problem Management	41
c.1.1.2.2 Problem Resolution	42
c.1.1.2.3 Change Management	42
c.1.6 Livelli di servizio	42
	43
CHANGE MANAGEMENT	45
CAPACITY PLANNING	46
SICUREZZA	
Sicurezza fisica	48
Sicurezza logica	48
Attività	48
	49

Descrizione dei Servizi di Sicurezza	49
Conservazione dei supporti armadio ignifugo e protezione	49
Sicurezza Sistema elaborazione centrale, Server e TLC	49
Server remoti	50
 INDICATORI ECONOMICI	
Penali	52
Conduzione Operativa del Sistema di Elaborazione Centrale	53
Conduzione Operativa Server Centralizzati	54
Conduzione Operativa LAN e Desktop	54
Network e TLC Management	55
Servizio su software applicativi	56
Contact Center	58
Norme comuni	59

Errore. Il segnalibro non è definito.

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 garantirne il funzionamento ordinario.

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 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) e della rete di comunicazione;
- la manutenzione delle applicazioni, l'integrità dei dati;
- il controllo degli accessi;
- l'assistenza agli utenti.

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.

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.

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.

La Conduzione Tecnica del SITEC si articola nelle seguenti componenti:

- a) Servizi per la conduzione operativa
- b) Servizi per la conduzione funzionale
- c) Call Center e Customer Support

Elenco servizi

	Servizi per la conduzione operativa	
A	Conduzione operativa del sistema di elaborazione centrale	A1
	Conduzione operativa dei server centralizzati	A2
	Conduzione operativa LAN e Desktop (sistemi distribuiti)	A3
	Network & TLC Management	A4
	Servizi per la conduzione funzionale	
B	Manutenzione MAC del software applicativo	B1
	Servizi WEB	B2
	Supporto operazioni utente	B3
C	Call Center e Customer Support	
	Call Center e Customer Support	C1

A. Conduzione Operativa

A.1 Conduzione operativa del sistema di elaborazione centrale

a.1.1 Specifiche del servizio

a.1.1.1 Obiettivi del servizio

Consentire la corretta operatività del sistema di elaborazione centrale, attraverso le operazioni di:

- attivazione delle apparecchiature, inizializzazione dei sistemi di elaborazione e controllo delle configurazioni hardware e software;
- attivazione e controllo dei sistemi transazionali (sistemi di data communication, servizi applicativi, servizi di sicurezza ecc.), dei sottosistemi DBMS e degli strumenti informatici di supporto alle attività di sviluppo delle applicazioni software;
- attivazione e controllo delle elaborazioni batch di servizio e schedulazioni;
- montaggio/smontaggio dei supporti magnetici sulle unità di registrazione;
- attivazione e controllo delle elaborazioni di stampa, inclusa l'alimentazione della carta sulle unità di stampa centralizzate;
- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature;
- 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, dei malfunzionamenti delle apparecchiature, della relativa diagnosi, dei conseguenti interventi di ripristino e dello stato degli interventi;
- monitoraggio dell'utilizzo delle risorse del sistema fornendo delle raccomandazioni per la sostituzione o l'upgrade delle stesse (capacity planning);
- attivazione di procedure di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni (back up e disaster recovery).

a.1.1.2 Descrizione del servizio

La SISPI ha la responsabilità completa del coordinamento delle attività, dell'organizzazione e della sicurezza fisica del Data Center dove sono collocate tutte le apparecchiature.

I Servizi sul Sistema di Elaborazione Centrale comprendono:

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

5. Servizi di Disaster Recovery

6. Gestione Operativa

7. Servizi Ausiliari

a.1.1.2.1 Business Services

a.1.1.2.1.1 Backup del sistema di base

Il servizio provvede al regolare backup del sistema operativo, dei prodotti connessi e delle librerie applicative relative al sistema di elaborazione centrale necessari 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.

a.1.1.2.1.2 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. Le funzioni incluse nella fornitura del servizio sono:

- Centro di assistenza per la sicurezza logica;
- Gestione dei prodotti di sicurezza per l'accesso alle risorse del sistema.

a.1.1.2.1.3 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 delle apparecchiature informatiche ospitate. 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 anti incendio (rilevazione automatica e spegnimento)
- 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, in ogni caso, sono comunicati e concordati con il Comune di Palermo con preavviso di almeno due settimane.

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 del SITEC; assicura che gli utenti del SITEC accedano alle loro applicazioni; isola e risolve i problemi online relativi, seguendo procedure di notifica ed escalation di seguito indicate nel "Problem Management".

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;
- 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.

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 provvede alla pianificazione, al coordinamento e alla implementazione dei cambiamenti ad: Hardware, Software, servizi di comunicazione e di elaborazione SISPI.

Funzioni incluse nell'erogazione di questo 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.

11

a.1.1.2.2.7 Asset management

Il servizio assicura una corretta gestione dei beni mobili, con aggiornamento continuo dell'inventario documento contenuto ed aggiornato annualmente nel POA (cfr. Convenzione art. 1).

a.1.1.2.2.8 Performance management

Il servizio 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.

a.1.1.2.2.9 Problem Management

Il servizio definisce il processo di gestione dei problemi di erogazione dei servizi dei Sistemi di elaborazione centrale. 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:

- 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 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.

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 e 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.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- 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 dei sistemi
- effettuare la personalizzazione dei sistemi operativi e dei prodotti associati;

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:

13

- 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 Servizi di Disaster Recovery

Il servizio di Disaster Recovery comprende il seguente livello di applicazione:

O - I supporti contenenti il backup del sistema operativo, delle librerie applicative e dei dati vitali vengono archiviati all'esterno della sala macchine, identificando le modalità previste per il ripristino in un site alternativo.

Per il servizio possono essere utilizzati specifici tool per l'organizzazione dei dati e dei processi.

Le funzioni previste sono:

- assistenza nell'identificazione delle tecniche procedurali, soluzioni hardware e di telecomunicazione più adatte per soddisfare i requisiti di continuità;
- gestione dei supporti di backup e dell'archivio esterno di sicurezza.

a.1.1.2.6 Gestione Operativa

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

- gestione procedure (software applicativo e sistematico);
- gestione CED.

a.1.1.2.6.1 Gestione Procedure

Nell'ambito di questa voce rientrano tutte le attività evolute di gestione del CED, 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.1.1.2.6.2 Gestione CED

Nell'ambito di tale voce rientrano tutte le attività quotidiane di gestione operativa del sistema, quali:

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

a.1.1.2.7 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:
 - trattamento dell'output cartaceo del Sistema Centrale con taglio e smistamento;
 - produzione ed etichettatura di nastri e altri suporti.

15

a.1.10 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 per l'utente del sistema elaborativo per l'esecuzione di transazioni TP

SLA A.1.1 – Disponibilità del collegamento TP	
Definizione	Disponibilità per l'utente del sistema elaborativo per l'esecuzione di transazioni TP
Reperimento dati	Registrazione automatica dell'up time del monitor TP e registrazione automatica dell'inizio e della fine di ciascuna interruzione
Calcolo	Up-time espresso in percentuale dell'orario standard (dalle ore 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì)
Valore Obiettivo	Up-Time medio mensile non inferiore a 99,0 %
Report	Mensile
Granularità	Per ambiente applicativo
Fonte informativa	Report SISPI

A.2 Conduzione operativa 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, sono di norma ubicati nei locali del CED e sono gestiti con modalità analoghe a quelle del sistema di elaborazione centralizzato.

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.

Per quanto attiene le piattaforme operative per i sistemi di produzione e di sviluppo, si fa riferimento ai due principali sistemi operativi Linux e Windows.

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
6. Servizi di Disaster Recovery

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

I servizi di Information Security comprendono i processi atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento a:

- ambiente fisico;
- integrità dei dati;
- accessi non autorizzati al sistema;
- virus.

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 dei Sistemi di elaborazione centralizzati.

2 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.

17

3 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.

4 Virus

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 la 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.

18

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 nella 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.2.1.2.3.1 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.

19

a.2.1.2.4 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.2.1.2.5 Output Services

Per gli Output Services si rimanda a quanto descritto per i medesimi Servizi al punto a.1.1.2.4 nel contesto dei Sistemi di elaborazione centralizzati.

a.2.1.2.6 Disaster Recovery

Si possono identificare i seguenti livelli di applicazione del piano, in relazione alle esigenze di continuità del servizio ed alla tempestività del ripristino dell'operatività dei dati critici:

O - I supporti contenenti il backup del sistema operativo, delle librerie applicative e dei dati vitali vengono archiviati all'esterno della sala macchine, identificando le modalità previste per il ripristino in un site alternativo

1 - Oltre a quanto specificato a livello 0, si provvede alla attivazione del servizio con il site alternativo con adeguate risorse di connettività, potenza elaborativa, dischi e periferiche per ripristinare il servizio minimo richiesto, con l'effettuazione di un test all'anno

2 - Oltre a quanto specificato a livello 1, mirroring dei dati vitali in un site alternativo con capacità elaborativa e periferiche disponibili a richiesta e con tempo di ripartenza inferiore alle 24 ore.

3 - Oltre a quanto specificato a livello 2, capacità di switching automatico per le risorse elaborative e network con un full mirroring dei dati e alta continuità di servizio.

Il servizio di Disaster Recovery Plan deve fornire assistenza nello sviluppo di un piano di backup dei dati relativi alle applicazioni identificate come critiche per la continuità dei servizi, test periodico del Recovery e mantenimento del piano nel tempo.

Il servizio di Disaster Recovery deve fornire l'ambiente hardware e software del sistema operativo che viene utilizzato dai dati e procedure applicative, nei test periodici e nel caso di effettiva necessità di Recovery.

Per il servizio possono essere utilizzati specifici tool per l'organizzazione dei dati e dei processi. Le funzioni previste sono:

- assistenza nell'identificazione delle tecniche procedurali, soluzioni hardware e di telecomunicazione più adatte per soddisfare i requisiti di continuità
- assistenza nel mantenere aggiornato il piano di DR e relativa documentazione
- coordinamento del test periodico del piano di DR
- gestione dei supporti di backup e dell'archivio esterno di sicurezza
- ripristino del servizio richiesto.

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'up time 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	Up-Time medio mensile non inferiore a 99,0 %
Report	Mensile
Granularità	Per server centralizzato
Fonte informativa	Report SISPI

A.3 Conduzione operativa LAN e Desktop (sistemi distribuiti)

a.3.1 Specifiche del servizio

a.3.1.1 Obiettivi del servizio

Consentire la corretta operatività dei sistemi distribuiti in esercizio (LAN, Server e Desktop) 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 server, 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, adattativa, correttiva);
- 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, dei malfunzionamenti delle apparecchiature, della relativa diagnosi, dei conseguenti interventi di ripristino e dello stato degli interventi.

a.3.1.2 Descrizione del servizio

I servizi su Lan e Sistemi distribuiti 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 Server decentralizzati alle esigenze dell'utente in funzione dei livelli di servizio concordati. 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.3.1.2.1 Servizi di Field Support

I servizi di Field Support riguardano l'installazione e la manutenzione dei PLI, dei Server e delle periferiche in gestione per l'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.3.1.2.1.1 Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento - IMAC

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

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- A. installare PLI, Server decentralizzati e periferiche in gestione secondo gli standard concordati, incluso gruppo statico di continuità e realizzare l'impianto elettrico di alimentazione;
- B. spostare PLI, Server decentralizzati e periferiche in gestione;
- C. adeguamento componenti HW e SW dei PLI (HD, Lettore CD, RAM);
- D. aggiungere PLI;
- E. aggiornare PLI;
- F. disinstallare PLI, Server decentralizzati e periferiche in gestione;
- G. eseguire, quando necessario, il travaso dei dati e delle applicazioni dal vecchio al nuovo sistema;
- H. 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;
- I. effettuare controlli funzionali dopo le attività di IMAC verificando la correttezza degli interventi;
- J. aggiornare gli inventari dei sistemi e delle configurazioni seguendo le procedure di "change management".

a.3.1.2.1.1.1 Aggiungere PLI

Il servizio garantisce, entro i volumi specificati, 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 Stampante b/n A4
- 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, entro i volumi indicati, 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.3.1.2.1.1.2 Aggiornare PLI

Il servizio garantisce, entro i volumi specificati, un costante adeguamento delle caratteristiche tecniche e prestazionali delle postazioni di lavoro in esercizio.

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.

24

a.3.1.2.1.1.3 Adeguare componenti HW e SW su PLI

Il servizio garantisce, entro i volumi specificati, 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: client per la connessione e l'utilizzo di processi applicativi già in esercizio quali per esempio: client oracle, browser, driver, software di emulazione, etc...

L'adeguamento delle componenti dei PLI si attua, entro i volumi indicati, su richiesta del Comune di Palermo.

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

a.3.1.2.1.2 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.

a.3.1.2.1.3 Assistenza tecnica

Il servizio consiste negli interventi di assistenza per malfunzionamenti e ripristini sulle postazioni di lavoro, sui Server decentralizzati 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:

- fornire assistenza tecnica nei casi riguardanti il riscontro di malfunzionamenti dovuti alla configurazione del software;

- garantire la funzionalità delle Postazioni di Lavoro Informatizzate attraverso la reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati (se disponibili) nel caso di perdita, modifica della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- rimuovere virus (se disponibile una soluzione);
- effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito dell'intervento.

a.3.1.2.1.4 Fornitura materiale di consumo

Il servizio consiste nell'approvvigionamento, immagazzinaggio e consegna presso gli utenti periferici di tutti i materiali necessari al funzionamento delle apparecchiature (toner, nastri, cartucce, ecc.) 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).

La contabilizzazione dei materiali di consumo avviene secondo quanto indicato nel Poa.

a.3.1.2.2 System Management

I servizi di System Management riguardano il monitoraggio e la gestione dell'infrastruttura dell'ambiente distribuito.

Fanno parte della categoria System Management i seguenti servizi:

- Amministrazione e Monitoring dei sistemi distribuiti;
- Distribuzione del Software;
- Antivirus;
- Backup.

25

a.3.1.2.2.1 Amministrazione e Monitoring dei sistemi distribuiti

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

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

- Servizio per i Server distribuiti in gestione
- Servizio per i Client in gestione: Amministrare i sistemi Client
- 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.3.1.2.2.1.1 Servizio per i Server distribuiti in gestione:

- Verificare e gestire la disponibilità dei sistemi;
- Monitorare l'ambiente corrente in real time secondo necessità (diagnosi, analisi performances,...);
- Amministrare a livello di sistema operativo, dischi sistema, dischi utente, servizi di stampa e sicurezza;
- Amministrare il sistema operativo;
- Amministrare Print Server, compresa la creazione e la gestione di code di stampa e stampanti in rete;

- Amministrare File Server, compreso il dimensionamento e la configurazione dello spazio disco per le aree di sistema, per utenti ed applicazioni;
- Amministrare periferiche;
- Misurare e registrare dati che riflettono l'utilizzo di risorse dei sistemi, ottimizzare le prestazioni di queste risorse attraverso il system tuning e fornire rapporto di informazioni riguardanti le prestazioni e le capacità dei sistemi gestiti;
- Eseguire dei monitoraggi dell'utilizzo delle risorse del sistema fornendo delle raccomandazioni per la sostituzione o l'upgrade delle stesse (capacity planning).

a.3.1.2.2.1.2 Servizio per i Client in gestione: Amministrare i sistemi Client, in termini di:

- Gestione parco hardware
- Gestione contratti di manutenzione in garanzia
- Monitoraggio delle configurazioni hardware e software
- Controllo licenze software
- Distribuzione del software
- Gestione delle modifiche
- Inventario delle postazioni di lavoro, delle ubicazioni e degli utenti

Si tratta di mantenere aggiornati gli archivi e gli inventari che descrivono il sistema periferico in esercizio. Tali archivi, utilizzati dal servizio di Contact Center per la gestione delle richieste, aumentano l'efficacia degli interventi di assistenza e consentono la corretta determinazione degli interventi da effettuare e delle modalità operative.

26

a.3.1.2.2.1.2.1 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.3.1.2.2.1.2.2 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.3.1.2.2.1.2.3 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 architetturali delle apparecchiature devono essere verificate in contradditorio 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.3.1.2.2.3 Distribuzione del Software

Il servizio consiste nella gestione dei processi e strumenti di supporto alla distribuzione di pacchetti software, e di aggiornamenti incrementali per modifiche correttive o migliorative.

a.3.1.2.2.4 Antivirus

Il servizio consiste nella protezione da virus per i sistemi Client e Server decentralizzati mediante una architettura che permetta l'aggiornamento periodico in periferia, delle versioni più aggiornate del software.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- * Intercettazione e bonifica dei virus tramite le versioni più recenti dei prodotti e delle definizioni dei virus, individuate dalla SISPI con la massima diligenza possibile.

27

a.3.1.2.2.5 Backup

Il servizio consiste nella predisposizione sui Server decentralizzati, secondo metodi e frequenze predefinite, dell'ambiente per l'esecuzione automatica del Backup dei dati utente.

Non sono compresi nel servizio 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 dell'utente finale.

a.3.1.2.3 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.

a.3.1.2.3.1 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 incluse nella fornitura del servizio:

- installare componenti e dispositivi in conseguenza di eventuali adeguamenti o estensioni della rete esistente derivanti da integrazione in rete di PLI, Server, periferiche ed altri dispositivi che siano già in esercizio al SITEC;
- spostare, nell'ambito dello stesso sito, l'ubicazione dei punti di attrezzaggio esistenti in funzione di adeguamenti e/o modifiche organizzative dell'Ufficio;
- disinstallare punti di attrezzaggio;
- aggiornare componenti di rete (Hub, Switch, Router), secondo le configurazioni standard definite per il SITEC;
- effettuare controlli funzionali dopo le attività di IMAC verificando la correttezza degli interventi;
- fornire alla funzione di "change management" i dati per l'aggiornamento degli inventari

a.3.1.2.3.2 Manutenzione Hardware

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

28

a.3.1.2.3.3 Assistenza tecnica

Il servizio, anche con il supporto del servizio "Networking e TLC Management" (cfr. infra capitolo A.4), 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;
- garantire la funzionalità del PLI attraverso la reinstallazione parziale o completa dei dispositivi.

a.3.1.2.3.4 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 architetturali 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.3.1.2.4 Disaster Recovery

Il livello di applicazione del piano in relazione alle esigenze di continuità del servizio ed alla tempestività del ripristino dell'operatività dei dati critici è il seguente:

0 - I supporti contenenti il backup del sistema operativo, delle librerie applicative e dei dati vitali vengono archiviati all'esterno della sala macchine, identificando le modalità previste per il ripristino in un site alternativo

Per il servizio possono essere utilizzati specifici tool per l'organizzazione dei dati e dei processi.

a.3.3 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 del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrale, monitor, stampanti e scanner)
- Tempestività consegne materiale di consumo su richiesta

SLA A.3.1 – 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 95% degli interventi presi in carico nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

SLA A.3.2 – Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta	
Definizione	Misurare la tempestività di forniture standard richieste dall'utente.
Reperimento dati	Applicazione Gestione materiali 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

A.4 Network & TLC Management

a.4.1 Specifiche del servizio

a.4.1.1 Obiettivi del servizio

Monitoraggio delle configurazioni e tuning del sistema 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 off-line. 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.4.1.2 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.

31

a.4.1.2.1 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.4.1.2.2 Servizi per l'Interoperabilità

I Servizi di Interoperabilità si suddividono in

- Servizi base
- Servizi addizionali 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

32

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 addizionali sono i seguenti:

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

a.4.11 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.)

SLA A.4.1 – 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 95% degli interventi presi in carico nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

B. Conduzione Funzionale

B.1 Manutenzione MAC del software applicativo

b.1.1 Specifiche del servizio

b.1.1.1 Obiettivi del servizio

Ripristino delle funzionalità fornite dal software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti, mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico; manutenzione ordinaria; mantenimento delle funzionalità presenti a fronte di innovazioni normative secondo le modalità e nei limiti definiti nei paragrafi successivi; miglioramento delle prestazioni a parità di funzioni svolte.

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.

Non sono considerati interventi di manutenzione MAC quelli miranti a modificare funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative che impattano sull'attività del Comune di Palermo, o per 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.

b.1.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi

Il servizio si realizza attraverso le seguenti componenti

- Servizio di supporto tecnico alle applicazioni;
- Servizio di supporto all'utenza;

Il Servizio di supporto tecnico alle applicazioni software 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 sul 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 adeguativi

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 simili). 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. La soglia al di sotto della quale l'intervento di adeguamento normativo rientra nell'ambito della manutenzione adeguativa è espressa, in termini di stima di impegno, in giorni.persona, non superiori alle 15 unità.

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 15 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.

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 assistenza applicativa
- Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione

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 prevista per il completamento dell'intervento di assistenza applicativa

Definizione	Verifica del rispetto delle date di conclusione dichiarate per gli interventi di assistenza applicativa
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
Fonction informativa	Report SISPI

SLA B.1.2 – Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola 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 deve essere rispettata almeno nel 95% degli interventi effettuati nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonction informativa	Report SISPI

8.2 Servizi WEB

b.2.1 Specifiche del servizio

b.2.1.1 Obiettivi del servizio

Consentire all'Amministrazione Comunale di pubblicare e gestire autonomamente i propri siti web utilizzando tecnologie e risorse della SISPI, e quindi senza l'onere di acquisire e gestire l'hardware ed il software necessario. La 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; ed inoltre assicura:
 - il corretto funzionamento delle pubblicazioni;
 - l'accessibilità del sito e dei dati disponibili;
 - le prestazioni generali del sistema;
 - i livelli di protezione dei domini e degli ambienti;
 - gli interventi di manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa delle funzionalità erogate attraverso il sito e/o i portali di servizio.

b.2.1.2 Descrizione/ definizione dei servizi

Di seguito vengono descritti i servizi che la SISPI deve erogare con riferimento all'esercizio dei servizi WEB. Il servizio comprende:

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

37

b.2.1.2.1 Supporto ed Assistenza

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

- gestione delle funzionalità avanzate del sito (map server)
- manutenzione degli strumenti e delle funzionalità rilasciate agli utenti per la pubblicazione delle informazioni;
- supporto di consulenza per l'organizzazione delle informazioni;
- supporto di consulenza all'editing delle pagine in formato html;
- pubblicazione dati cartografici;
- supporto al trattamento delle immagini;
- supporto per il trattamento documenti (OCR e trasposizione in formato .pdf);
- 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.

b.2.1.2.2 Servizio di Conduzione operativa

Il servizio si realizza ospitando su infrastrutture ed apparecchiature della SISPI i siti web del Comune di Palermo. La SISPI provvede alla connessione del server ad Internet, con una banda di trasmissione dimensionata in base alle esigenze del Comune di Palermo. Questi potrà aggiornare i contenuti del sito direttamente dalla propria sede, previa definizione delle politiche di controllo accessi e sicurezza. Oltre alle pagine html, il Comune di Palermo può chiedere alla SISPI di ospitare data base e script applicativi di sua proprietà.

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 della SISPI);
- installazione di nuovi prodotti per intervenute esigenze operative;
- configurazione e personalizzazione dei prodotti per adeguarli alle specifiche esigenze;
- supporto informazioni multimediali;
- messa a disposizione di un ambiente sorvegliato, dotato di cablaggio, gruppi di continuità dell'alimentazione, sistemi anti-incendio 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 anti-intrusione 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, individuerà 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);

- assegnazione indirizzi IP dedicati e nome domino 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;
- back up con cadenza giornaliera (con conservazione dell'archivio storico)
- 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 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).

Il Comune di Palermo può caricare sul server web, attraverso apposite procedure operative, sia pagine statiche, quelle che realizzano soltanto funzionalità previste dal protocollo HTTP/HTTPS, sia pagine dinamiche che realizzano funzionalità applicative in Java e/o linguaggi di scripting.

b.2.3 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 definiti nell'ambito del Servizio di conduzione tecnica dei server centralizzati (cfr. SLA A.2.1, pag.21 e penali pag. 54).

8.3 Supporto operazioni utente

b.3.1 Specifiche del servizio

b.3.1.1 Obiettivi del servizio

Garantire un costante presidio applicativo presso le diverse sedi dell'Amministrazione comunale, assicurando così supporto all'utente per l'utilizzo delle applicazioni in esercizio, assistenza per lo svolgimento di operazioni complesse, di avvio di nuove procedure o nuove realisi di procedure applicative.

Fornire all'utente un supporto operativo per l'esecuzione di operazioni amministrative straordinarie o di grande rilevanza ed entità quali, ad esempio, le attività elettorali, i servizi tributari, le attività di censimento etc... .

Garantire il supporto alla produzione di elaborati e di stampe anche per soddisfare le varie richieste formulate da soggetti terzi all'Amministrazione comunale e, ove necessario, realizzare apposite macro su strumenti standard di produttività individuale per ottimizzare le attività dell'Utente.

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, la SISPI deve rendere disponibile al Comune di Palermo report su base trimestrale, contenenti informazioni relative a ciascuno degli indicatori definiti nell'ambito del servizio di conduzione funzionale (cfr. SLA B.1.1 e SLA B.1.2) e le penali definite a pag. 57 (sub Manutenzione MAC del software applicativo).

C. Contact Center e Customer Support

C.1 Contact Center e Customer Support

c.1.1 Specifiche del servizio

c.1.1.1 Obiettivi del servizio

Fornire agli utenti un punto di accesso unificato per la segnalazione di guasti, anomalie e malfunzionamenti delle apparecchiature periferiche.

Il servizio deve provvedere a:

- * assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
- * accogliere e registrare le richieste di assistenza;
- * 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 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.

c.1.1.2 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.

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.

c.1.1.2.1 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).

42

c.1.1.2.2 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.

c.1.1.2.3 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.

c.1.2 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 C.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 SISPI

COMPENDIO

PROBLEM MANAGEMENT

E' la disciplina che la SISPI si impegna ad adottare internamente, per governare le attività relative alla risoluzione di un problema, dentro e fuori il perimetro del presente contratto. Ha l'obiettivo di arrivare sistematicamente ed efficacemente alla soluzione di ogni problema. In particolare la SISPI deve affrontare e risolvere 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, 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 predisposta dalla SISPI prevede:

- Registrazione e Categorizzazione iniziale del problema (anche se riscontrato dalla stessa SISPI).
- 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 altri Fornitori
- Eventuale attivazione degli altri servizi oggetto del contratto (manutenzione correttiva).
- Attivazione e controllo dell'attività di correzione dei fornitori terzi.
- Continuo controllo 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 al COMUNE DI PALERMO di eventuali ritardi di Fornitori terzi del COMUNE DI PALERMO.
- Controllo della efficacia delle comunicazioni da e verso il COMUNE DI PALERMO.
- Fornitura di report periodici a COMUNE DI PALERMO 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 aviserà tempestivamente il corrispondente referente del Comune di Palermo ed insieme 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, 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 tutti questi casi 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, ...)
- Attivazione e controllo dell'attività dei fornitori terzi, propri o 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.

La SISPI, attraverso il proprio referente per il Servizio di Conduzione (RSC), predispone quanto necessario per la produzione di report periodici, da trasmettere al 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.

46

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 il 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 etc, 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 ...)
- fattibile e dettagliata in termini di risorse da acquisire, fornitori e costi; o meglio 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 1 a 3 mesi a seconda dell'importanza dell'investimento), e i tempi tecnici fra l'ordine e l'avviamento.

Sicurezza

Sicurezza fisica

La SISPI assicura condizioni ottimali di sicurezza per la custodia ed il funzionamento delle apparecchiature informatiche ubicate all'interno del CED 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 anti incendio (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.

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 congruentemente 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 CED 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 back-up saranno concordati tra le parti.

49

Sicurezza Sistema elaborazione centrale, 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

La SISPI non sarà responsabile dei danni causati da interventi di persone o terzi non autorizzati sui Server ubicati presso le sedi del Comune di Palermo.

Sono escluse dalle misurazioni dei livelli di servizio i ritardi o i fermi indotti dagli interventi di cui sopra.

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.

Servizio	Corrispettivi
Conduzione Operativa	
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale	1.150.000
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.124.000
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.198.000
Network e TLC Management	96.000
Conduzione Funzionale	
Manutenzione MAC del software applicativo	580.000
Servizi web	299.000
Supporto operazioni utente	2.588.000
Call Center e Customer Support	
Call Center e Customer Support	215.000
TOTALE senza IVA	9.250.000

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 mancato rispetto dei Livelli di Servizio relativi alle varie discipline. Gli SLA possono essere associati a due classi di penale

CLASSE	DESCRIZIONE
A	Classe critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
B	Classe mediamente critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.

La gradualità delle penali (crescenti) è funzione della ricorrenza dell'anomalia e della tipologia di servizio/progetto:

La ricorrenza della anomalia può essere di due tipi, mutualmente esclusivi:

- ricorrenza contigua (RM) al mese, che ha lo scopo di verificare la periodicità dell'evento su una serie di mesi;
- ricorrenza contigua (RT) al trimestre, che ha lo scopo di verificare la periodicità dell'evento su una serie di trimestri.

Di seguito la tabella delle classi con penali associate:

		Ricorrenze di tipo RM		
Classe	<i>mese precedente senza anomalie dello stesso tipo</i>	<i>2° nel mese precedente con anomalie dello stesso tipo</i>	<i>2 o più mesi precedenti con anomalie dello stesso tipo</i>	
A	2%	3%	5%	
B	1,0%	1,5%	2,0%	
Ricorrenze di tipo RT				
Classe	<i>trimestre precedente senza anomalie dello stesso tipo</i>	<i>1 trimestre precedente con anomalie dello stesso tipo</i>	<i>2 o più trimestri precedenti con anomalie dello stesso tipo</i>	
A	2%	3%	5%	
B	1,0%	1,5%	2,0%	

Conduzione Operativa del Sistema di Elaborazione Centrale

- SLA A1.1 – Disponibilità del collegamento TP

SLA A.1.1 – Disponibilità del collegamento TP

Al termine di ciascun mese verrà evidenziato up-time medio mensile.

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 RM. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RM)} \times \text{CorrispettivoMensileServizio}$$

dove:

Perc(Rm) è la penale associata alla ricorrenza 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 mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due mesi precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi.

Conduzione Operativa Server Centralizzati

- SLA A.2.1 – UP time apparecchiature centralizzate tipo server

SLA A.2.1 – Up Time apparecchiature centralizzate tipo server

Al termine di ciascun mese verrà evidenziato up-time medio mensile.

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 RM. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RM)} \times \text{CorrispettivoMensileServizio}$$

dove:

Perc(Rm) è la penale associata alla ricorrenza 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 mese precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due mesi precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

CorrispettivoMensileServizio è il corrispettivo è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi.

Conduzione Operativa LAN e Desktop

- SLA A.3.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrali, monitor, stampanti e scanner).
- SLA A.3.2 – Tempestività consegna materiali di consumo.

SLA A.3.1 – Rispetto dei tempi 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 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:

55

Penale=Perc(RT)x CorrispettivoTrimestraleServizio

dove:

Perc(RT) è la penale associata alla ricorrenza dell'anomalia, ovvero:

- una percentuale pari al 1% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 1,5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel trimestre precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due trimestri precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

CorrispettivoTrimestraleServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi moltiplicato per tre.

SLA A.3.2 – 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 classe B. La verifica di ricorrenza, ovvero frequenza dell'anomalia, è di tipo RT. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RT)} \times \text{CorrispettivoTrimestraleServizio}$$

dove:

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

- una percentuale pari al 1% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 1,5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel trimestre precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due trimestri precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

CorrispettivoTrimestraleServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi moltiplicato per tre.

56

Network e TLC Management

- **SLA A.4.1 – 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:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RT)} \times \text{CorrispettivoTrimestraleServizio}$$

dove:

Perc(RT) è la penale associata alla ricorrenze 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 trimestre precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due trimestri precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

CorrispettivoTrimestraleServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi moltiplicato per tre.

Manutenzione MAC del software applicativo

- 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:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RT)} \times \text{CorrispettivoTrimestraleServizio}$$

57

dove:

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

- una percentuale pari al 1% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 1,5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel trimestre precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due trimestri precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

CorrispettivoTrimestraleServizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi moltiplicato per tre.

- 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:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RT)} \times \text{CorrispettivoTrimestraleServizio}$$

dove:

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

- una percentuale pari al 1% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 1,5% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nel trimestre precedente a quello in cui non è stato raggiunto;
- una percentuale pari al 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due trimestri precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.

Corrispettivo Trimestrale Servizio è il corrispettivo previsto nella tabella "Corrispettivi" di cui a pag. 52 ovvero, costo annuale del servizio diviso 12 mesi moltiplicato per tre.

Contact Center

□ SLA C.1.1. – Percentuale di chiamate perse

SLA C.1.1 – Percentuale di chiamate perse

Al termine di ciascun mese verrà evidenziato 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.

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 RM. La percentuale di penale sarà quindi applicata secondo quanto segue:

$$\text{Penale} = \text{Perc(RM)} \times \text{CorrispettivoMensileServizio}$$

dove:

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

- una percentuale pari al 1% nel caso in cui non si raggiunga la soglia dello SLA;
- una percentuale pari al 1,5% 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 2% nel caso in cui il valore di soglia non sia raggiunto anche nei due mesi precedenti a quello in cui non è stato raggiunto.



COMUNE DI PALERMO

Ufficio di Staff del Segretario Generale
Ufficio Affari Istituzionali-Controllo Regolarità Amministrativa

Responsabile dell'U.O. "Affari Istituzionali": Dott. Pietro Messina

OGGETTO: Osservazioni del Segretario Generale rese nell'esercizio delle funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni della giunta comunale (Art.9 Regolamento dei controlli interni – Controllo di regolarità amministrativa e contabile – Controllo strategico).

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n° 198 del 21/05/2013.

Valutazione Regolarità Giuridico – Amministrativa

Proposta di deliberazione di Giunta Comunale, PDL n°

Acquisita in data 24/06/2014 alle ore 16,15 e concernente: Approvazione schema di Convenzione per la gestione di conduzione tecnica e sviluppo del SITEC.- SISPI S.p.A.

Parere di regolarità tecnica

Parere di regolarità contabile

Visto del Sindaco/

Assessore

X Favorevole

X Favorevole

X SI

Gs. nota allegata prot. 542488
Del 24/06/2014

Contrario

Contrario

NO

Non dovuto in quanto il provvedimento non comporta spesa o diminuzione di entrata.

Con riferimento alla proposta di deliberazione in oggetto indicata, sotto il profilo della regolarità amministrativa si rappresenta alla Giunta Comunale che la medesima è pervenuta in data odierna in corso di adunanza- oltre i termini previsti dall'art. 4 del Regolamento dei controlli interni.

In ragione di tale circostanza, lo scrivente si è limitato a verificare che sull'atto in parola risultano regolarmente espressi i pareri di regolarità tecnica e contabile da parte delle competenti funzioni dirigenziali.

Per il Segretario Generale
Il Vice Segretario Generale
Dott. Giuseppe Sacco

IL SINDACO
Leoluca Orlando

L'ASSESSORE ANZIANO
Giuliano Orlando
F.R.A.P.O.N.D.

IL SEGRETARIO GENERALE
Giuseppe Sacco

N° _____ Registro pubblicazione Albo Pretorio

Affissa all'Albo Pretorio di questo Comune in data 25-06-2014 per la pubblicazione a tutto il quindicesimo giorno successivo.

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.....

DICHIAARAZIONE DI ESECUTIVITÀ

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 immediatamente esecutiva in sede di approvazione da parte dell'Organo Collegiale deliberante e pubblicata ex art. 12 Legge Regionale n.5/2011.

IL SEGRETARIO GENERALE

Palermo li.....

Copia conforme all'originale

24 OTT. 2017

