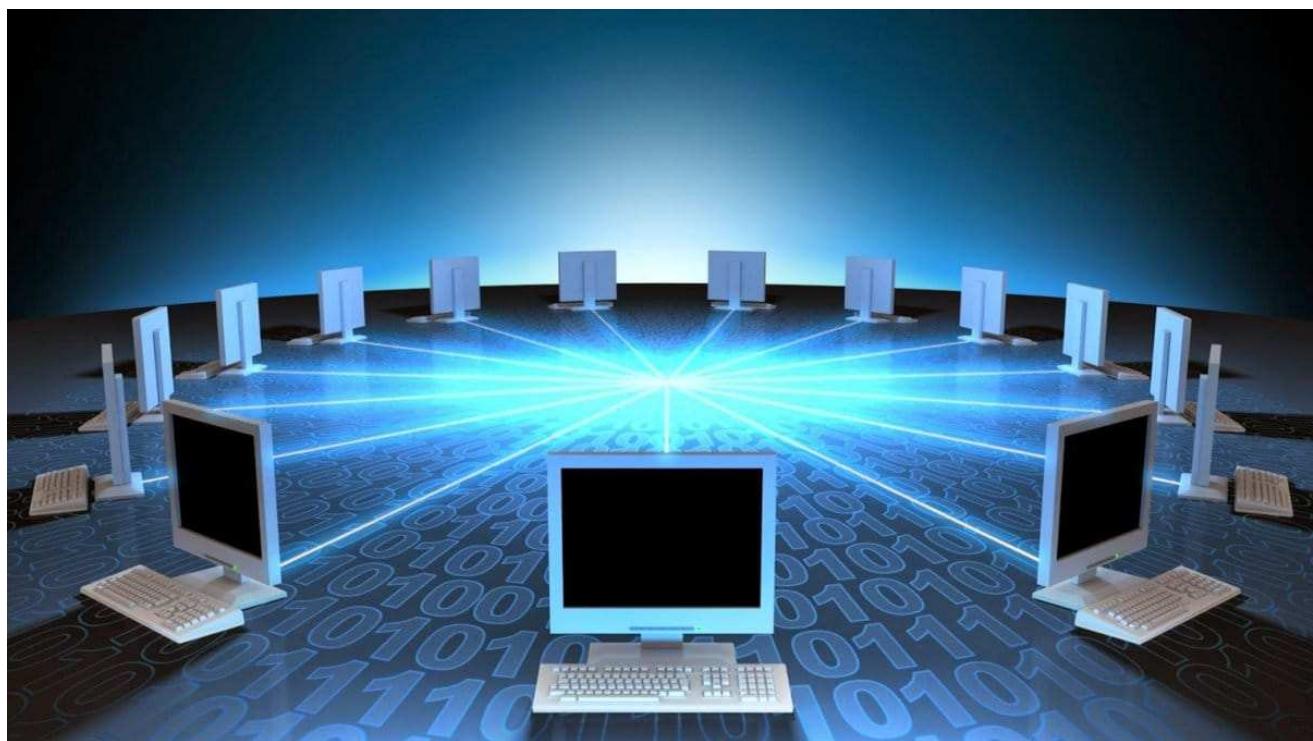




Città di Palermo

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA
DELLE RAGIONI E DELLA SUSSISTENZA DEI
REQUISITI PREVISTI PER L'AFFIDAMENTO IN
“HOUSE PROVIDING” DELLA CONDUZIONE
TECNICA E SVILUPPO DEL SITEC
(ai sensi dell'art. 34 del D.L. 18.10.2012 n. 179,
convertito in L. 17.12.2012 n. 221)**



INFORMAZIONI DI SINTESI

Oggetto dell'affidamento	Conduzione Tecnica e sviluppo del Sistema Informatico e Telematico Comunale (SITEC)
Ente affidante	Comune di Palermo
Tipo di affidamento	"House Providing"
Durata del contratto	Anni 5 (cinque)
Specificare se nuovo affidamento o adeguamento di servizio già attivo	Rinnovo servizio già attivo
Ambito interessato dal servizio affidato o da affidare	Gestione dell'intero sistema di informatizzazione degli Uffici Comunali

SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE

Area/Settore	Staff Direttore Generale - Settore delle Società Partecipate
Servizio	Servizio Gestione Contratti Trasporto Pubblico, Idrico e Servizi Informatici
Indirizzo	Palazzo Palagonia - Via del IV Aprile n.5 – CAP 90133 PALERMO
Email	controllopartecipate@comune.palermo.it

PREMESSA

Il Sistema Informatico e Telematico Comunale - SITEC - è l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici, apparecchiature, strumenti tecnici ed infrastrutture logistiche impiegate per l'informatizzazione di tutte le unità organizzative costituenti la struttura dell'Amministrazione Comunale di Palermo.

Il SITEC è inoltre inteso quale strumento per la diffusione di informazioni destinate alla cittadinanza e per l'interconnessione tra strutture comunali, sociali e altri enti pubblici statali e regionali interessati allo scambio di dati.

Il cuore informatico del SITEC è la rete che collega il sistema centrale, i server dipartimentali e oltre 4.600 personal computer e terminali distribuiti in 124 uffici del Comune dove, quotidianamente, si svolgono più di 120 mila operazioni informatizzate per consultare, registrare dati, accedere ad informazioni, elaborare documenti per garantire il servizio al cittadino.

Al patrimonio informativo del SITEC, composto da 122 banche dati per la gestione degli uffici, accedono circa 12.000 utenti tra dipendenti comunali ed utenti esterni.

Il SITEC si articola nelle seguenti principali aree applicative:

- Servizi demografici
- Contabilità e bilancio
- Personale
- Attività produttive
- Tributi
- Territorio e procedimenti amministrativi
- Lavori pubblici
- Servizi sociali
- Pubblica istruzione
- Sistema bibliotecario
- Protocollo
- Intranet comunale

Il Comune di Palermo, attesa l'impossibilità oggettiva della gestione diretta di tale consistente servizio ha affidato dal 1990, attraverso apposite convenzioni rinnovate nel corso degli anni, la conduzione tecnica e lo sviluppo del SITEC alla SISPI S.p.a., società strumentale interamente partecipata con finalità istituzionali del Socio Unico.

Considerato che l'ultima Convenzione è venuta a scadere e che risulta pendente presso l'organo Consiliare la proposta di rinnovo n. 13, prot. N. 1679483 del 26/10/2017 occorre porre in essere quanto previsto dalla Direttiva Sindacale prot.n.254167 del 31/03/2015 avente ad oggetto: "Direttiva in materia di affidamenti in house", al fine di addivenire, senza soluzione di continuità, al rinnovo dell'Affidamento.

SEZIONE A – NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Origini dell'istituto

Il modello dell'affidamento "*in house providing*" per la gestione dei servizi pubblici locali ha origine in ambito comunitario e in riferimento al settore degli appalti pubblici. Infatti, è stata la giurisprudenza della Corte di Giustizia a individuare i presupposti in ragione dei quali possa dirsi sussistente quello strettissimo legame fra soggetto affidante e soggetto affidatario che, in definitiva, fa ritenere che non si tratti di due soggetti distinti.

I criteri individuati dalla giurisprudenza comunitaria hanno poi trovato una consacrazione a livello di "diritto scritto" nell'ambito del settore dei servizi pubblici locali. A seguito delle modifiche intervenute all'art. 113 del [d.lgs. 267/2000](#) nel corso del 2003, esso prevedeva, fino all'abrogazione di tale disposizione, al comma 5, lett. c), che un servizio pubblico locale possa essere direttamente affidato "a società a capitale interamente pubblico a condizione che l'ente o gli enti pubblici titolari del capitale sociale esercitino sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e che la società realizzzi la parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti pubblici che la controllano".

Il legislatore nazionale aveva quindi trasfuso all'interno della disciplina dei servizi pubblici locali il portato della giurisprudenza comunitaria in tema di *in house*. (Disposizioni, quelle sui servizi pubblici locali, che sono venute meno a seguito dell'emanazione di una serie di norme volte a ridefinire l'intera materia dei servizi pubblici locali, poi anch'esse venute meno a seguito del referendum del 2011).

Sul punto, tuttavia, occorre evidenziare che la stessa giurisprudenza comunitaria ha proceduto, in tempi più recenti, a meglio circoscrivere il fenomeno dell'*in house*, stabilendo, in sintesi, che tale fenomeno sussiste (e quindi è legittimo un affidamento diretto) solo se:

- **il capitale dell'affidatario sia totalmente pubblico, e sia statutariamente esclusa la possibilità di un ingresso di capitale privato nella compagine societaria;**
- **il "controllo analogo" si estrinsechi in forme di condizionamento ulteriori e più incisive rispetto ai "normali" poteri di un socio di maggioranza (rimanendo semmai da verificare in che cosa si estrinsechino tali forme di condizionamento ulteriori).**

Con l'entrata in vigore delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE la materia ha trovato una nuova fonte normativa. Il legislatore comunitario ha infatti voluto inserire in disposizioni di diritto positivo quello che era il portato della stratificazione giurisprudenziale emersa sul tema.

Il legislatore italiano, da parte sua, nel recepire le nuove direttive in materia di appalti pubblici, ha inserito anch'esso all'interno del [D.Lgs. 50/2016](#) una specifica disciplina dell'istituto – ricalcando fedelmente quanto già stabilito dalle direttive comunitarie.

Al riguardo, occorre sottolineare come gli articoli del D.Lgs. 50/2016 dedicati all'*in house providing* siano due: l'art. 5 (che definisce le tipologie di *in house providing* possibili e ne precisa i requisiti) e l'art. 192 (il quale prevede l'istituzione di uno specifico registro a cura di ANAC nel quale debbano essere iscritte le stazioni appaltanti che si avvalgono di affidamento *in house*).

Infine il testo unico in materia di società a partecipazione pubblica di cui al d.lgs., n. 100/2017, in coerenza con la legge delega, ha introdotto una serie di previsioni specificamente dedicate alle società cd. *in house*, volte, da un lato, a definire- sulla scorta di consolidati orientamenti interpretativi - le modalità di affidamento (diretto) del servizio e le condizioni che lo consentono, e, dall'altro, a rendere compatibile la normativa sulle società di capitali con l"*assetto organizzativo*" caratterizzante tale peculiare figura societaria.

Ambito oggettivo di applicazione

Per capire l'ambito di applicazione delle norme in parola, bisogna innanzi tutto delimitare la nozione di "**Servizio Pubblico locale a rilevanza economica**".

L' art. 112 del D. Lgs. 267/2000, rubricato espressamente come "Servizi Pubblici Locali", di fatto non contiene alcuna definizione di tale istituto giuridico e si limita a rilevare che i servizi pubblici locali debbano avere "... per oggetto produzione di beni e attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali".

Muovendo dal dato di diritto positivo fornito dall'art. 112 T.U.E.L., deve ritenersi che la qualificazione di servizio pubblico locale spetti a quelle attività caratterizzate, sul piano oggettivo, dal perseguimento di scopi sociali e di sviluppo della società civile, selezionati in base a scelte di carattere eminentemente politico, quanto alla destinazione delle risorse economiche disponibili ed all'ambito di intervento, e, su quello soggettivo dalla riconduzione diretta o indiretta soggettivo, (per effetto di rapporti concessionari o di partecipazione all'assetto organizzativo dell'ente) ad una figura di rilievo pubblico (Consiglio di Stato, sez. V, 13 dicembre 2006, n. 7369).

La giurisprudenza ha affermato che **il servizio pubblico è quello che consente al Comune di realizzare fini sociali e di promuovere lo sviluppo civile della comunità locale ai sensi dell'art. 112 del D. Lgs. 267/2000, in quanto preordinato a soddisfare i bisogni della cittadinanza indifferenziata.**

Distinzione fra servizi pubblici locali aventi rilevanza economica e servizi privi di rilevanza economica

Il D.L. 30 settembre 2003, n. 269, (convertito nella Legge 24 dicembre 2003 n. 350), ha modificato gli articoli 113 e 113/bis del D. Lgs. 267/2000, distinguendo fra **servizi aventi rilevanza economica e servizi privi di tale rilevanza**.

Anche in questo caso non vi è una norma espressa che individua la nozione precisa delle due fattispecie giuridiche per cui bisogna ricorrere alle definizioni che ne hanno dato la dottrina e la giurisprudenza.

In primo luogo è opportuno riferirsi al *Libro Verde sui servizi di interesse generale* presentato il 21/05/2003, dalla Commissione delle comunità Europee, in cui si afferma che la distinzione tra attività economiche e non economiche ha carattere dinamico ed evolutivo, cosicché non sarebbe possibile fissare a priori un elenco definitivo dei servizi di interesse generale di natura "non economica".

Sia secondo la Corte di Giustizia Europea (**sentenza 22 maggio 2003, causa 18/2001**), sia secondo la Corte Costituzionale (**sentenza n° 272/2004**), è compito del legislatore nazionale valutare circostanze e condizioni in cui il servizio viene prestato, tenendo conto, in particolare, dell'assenza di uno scopo precipuamente lucrativo, della mancata assunzione dei rischi connessi a tale attività ed anche all'eventuale finanziamento pubblico della stessa.

In altri termini la differenza fra le due tipologie di servizi pubblici attiene all'impatto che l'attività può avere sull'assetto della concorrenza ed ai suoi caratteri di redditività (**Tar Sardegna, n. 1729 del 2 agosto 2005**).

Deve dunque ritenersi di rilevanza economica il servizio che si innesta in un settore per il quale esiste, quantomeno in potenza, una redditività, e quindi una competizione sul mercato e ciò ancorché siano previste forme di finanziamento pubblico, più o meno ampie, dell'attività in questione.

Servizi Strumentali

Una prima categoria di servizi esclusi dall'ambito di applicazione della norma di cui all'art. 34., Comma 20 e 21 del D.L. 179/2012, oltre naturalmente ai servizi pubblici non aventi rilevanza economica, sono i cosiddetti **servizi strumentali**.

Si definiscono servizi strumentali, quei servizi prestati in favore della Pubblica amministrazione, che eventualmente utilizza tale prestazione ai fini dell'erogazione del servizio pubblico a vantaggio della collettività.

Ad esempio la potatura degli alberi è un servizio che un terzo presta a favore della Amministrazione, ancorché ne traggia vantaggio l'intera collettività.

"Possono definirsi strumentali ... tutti quei beni e servizi erogati da società a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare l'Ente di riferimento e con le quali lo stesso Ente provvede al perseguimento dei suoi fini istituzionali" (**TAR LAZIO – Roma – Sez. III° n° 3109/2008**).

Ne consegue che i cosiddetti servizi strumentali sono quei servizi che un terzo soggetto svolge a favore di una amministrazione, contro un corrispettivo pagato dal medesimo Ente Pubblico.

SEZIONE B – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO

B1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La Sispi S.p.a., società strumentale interamente partecipata dal Comune, ha per oggetto l'attività di produzione di servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali del Socio Unico e ha gestito finora, in esclusiva, lo sviluppo e la conduzione tecnica del SITEC concepito e realizzato come l'insieme di dati, procedure di elaborazione automatica, risorse professionali, servizi specialistici e di formazione, apparecchiature, strumenti tecnici e infrastrutture di telecomunicazione e logistiche impiegati per l'informatizzazione di tutte le Unità Organizzative costituenti "la struttura" dell'Amministrazione Comunale di Palermo. Inoltre il Sistema Informatico e Telematico Comunale è inteso, altresì, quale strumento per la cooperazione, l'interscambio, la diffusione di informazioni alla cittadinanza e l'erogazione di servizi a tutto il contesto Metropolitano, compreso quello facente capo al sistema delle Società Partecipate ed, in questo senso, 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.

La conduzione tecnica del SITEC è articolata in conduzione operativa, conduzione funzionale e servizi di Call Center e Customer Support.

Conduzione Operativa:

- a) apparecchiature elettroniche centrali (MAINFRAME);
- b) Server Centralizzati;
- c) Lan, Desktop e Sistemi Distribuiti;
- d) apparecchiature della rete telematica;
- e) manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature dei precedenti punti a), b), c) e d);
- f) gestione dei rapporti con le imprese fornitrice dei vari componenti delle apparecchiature di elaborazione e di rete telematica, a 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;
- g) svolgimento dei servizi di segreteria, di amministrazione, di riproduzione e di gestione magazzino, direttamente connessi allo svolgimento degli adempimenti previsti in Convenzione.

Conduzione Funzionale:

- a) manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) delle procedure e dei moduli software installati sulle apparecchiature centrali e periferiche;
- b) 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) 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) 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 dei 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) 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) supporto 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:

Hanno l'obiettivo di fornire agli utenti del SITEC un punto di accesso unificato per la segnalazione di guasti, anomalie e malfunzionamenti delle apparecchiature periferiche. Nell'ambito del Call Center sono compresi i seguenti servizi:

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

Le prestazioni relative allo sviluppo del SITEC ricoprendono altresì le seguenti attività:

- consulenza e assistenza tecnica all'Amministrazione comunale e sviluppo di applicazioni informatiche, telematiche e di architetture di telecomunicazione,

integrazione di applicazioni prodotte da terzi e adeguamento dell'architettura tecnica dei sistemi per:

- 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 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";

- 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.

Per lo sviluppo del SITEC la Società mette 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 in appositi progetti esecutivi di sviluppo.

B2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO

Rientra indubbiamente tra gli obblighi istituzionali dell'Ente Locale quello di assicurare con continuità la piena operatività, sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale, dei propri sistemi informatici e di telecomunicazione in esercizio. Inoltre dal momento che l'informazione è un bene aziendale, e che ormai la maggior parte delle informazioni sono custodite su supporti informatici, ogni organizzazione deve essere in grado di garantire la sicurezza dei propri dati, in un contesto dove i rischi informatici causati dalle violazioni dei sistemi di sicurezza sono in continuo aumento.

Il Comune di Palermo nell'attuale organizzazione interna non ha previsto una struttura in grado di espletare tale adempimento che va evidentemente ricercato nell'affidamento *in house* della conduzione tecnica del Sistema Informatico e Telematico Comunale alla Società SISPI S.p.a. che di fatto ha assicurato, fino ad oggi, 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.

Altro dato da non sottovalutare è l'importanza che l'Amministrazione sta dedicando alla digitalizzazione dei processi amministrativi indispensabili al fine di garantire alti livelli di performance. Anche l'attuazione di tale processo è in atto demandato alla Sispi S.p.a che ne sta curando la corretta esecuzione.

D'altro canto questa Amministrazione ha manifestato sempre interesse al mantenimento del rapporto con la suddetta partecipata non solo per ragioni legate soprattutto alle competenze maturate ed in particolare alle procedure che, sviluppate e gestite per il Comune di Palermo, sono risultate 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 telecomunicazione che risponde alle istanze di modernizzazione sia a livello di organizzazione interna che nel rapporto con l'esterno e con il cittadino utente.

Per tale motivo assume importanza fondamentale valorizzare, anziché disperdere, gli investimenti compiuti in questi anni dall'Amministrazione Comunale per dotarsi - attraverso la professionalizzazione della SISPI S.p.A. – di una solida ed importante infrastruttura capace di affrontare farraginosi e complessi processi evolutivi della macchina comunale.

SEZIONE C – MODALITA' DI AFFIDAMENTO PRESCELTA

La modalità prescelta da parte dell'Amministrazione in linea con quella già operata nel corso degli anni è quella dell'affidamento *in house* dei servizi strumentali alla Società SISPI S.p.a., ricorrendone nella fattispecie i requisiti previsti dal vigente ordinamento europeo:

- **Partecipazione pubblica totalitaria:** SISPI S.p.A.(Società per Azioni) 100%
- **Controllo analogo:** La Società risulta sottoposta al controllo analogo, in ambito operativo, al Settore delle Società Partecipate – Servizio Gestione Contratti Trasporto Pubblico, Idrico e Servizi Informatici che viene effettuato ai sensi di quanto previsto dal vigente Regolamento dei Controlli Interni approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 4 del 09/02/2017.
- **Destinazione prevalente dell'attività a favore dell'Ente affidante:** La SISPI Sistema Palermo Informatica S.p.A è la Società costituita nel 1988 su iniziativa del Comune di Palermo - allora socio di maggioranza - con la Finsiel S.p.A., per la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo e la conduzione tecnica del Sistema Informatico e Telematico Comunale (SITEC). Dal 1990 lavora con l'Amministrazione Comunale di Palermo progettando e realizzando soluzioni tecnologiche per l'innovazione dei processi amministrativi. La gestione unitaria assicurata dal "modello" Sispi ha garantito coerenza e flessibilità del sistema nel suo complesso, una logica integrata nelle decisioni relative alle diverse soluzioni hardware e software, il governo unitario della spesa, la piena integrazione di risorse materiali e professionali così consentendo un vero e proprio salto di qualità nel modello amministrativo "Comune" e nella capacità dello stesso di fornire servizi contribuendo allo sviluppo economico e sociale della città e del suo territorio. Il patrimonio di conoscenze e professionalità della Sispi è uno strumento per elevare gli standard qualitativi e di efficienza delle funzioni e dei servizi erogati direttamente e indirettamente dall'Amministrazione Comunale nel suo complesso, attraverso interventi di innovazione tecnologica coerenti con i processi di innovazione normativa, organizzativa e gestionale in linea con le prospettive nazionali per lo sviluppo e l'innovazione (Agenda Digitale, Codice dell'Amministrazione Digitale). Sispi è il partner tecnologico dell'Amministrazione Comunale nell'analisi dei procedimenti amministrativi, nell'ingegnerizzazione di processi e workflow management, nella system integration e nella conduzione tecnica del SITEC. Dall'8 maggio 2009 il Comune di Palermo è azionista unico della società.

SEZIONE D – MOTIVAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA DELLA SCELTA

Costi per la conduzione tecnica SITEC: Preliminarmente occorre rilevare che per la fornitura dei Servizi di Sviluppo e Conduzione tecnica del SITEC l'Ente ha previsto un corrispettivo annuo riconosciuto a Sispi S.p.a. pari a **€. 11.291.100,00**. Tale importo risulta immodificato nel corso degli anni a partire dall'affidamento in house sottoscritto, mediante apposita Convenzione in data 25/06/2009, seppure la consistenza dei sistemi in gestione risulta potenziata nel tempo come risulta desumibile dai report riportati più avanti. D'altro canto già la stessa Autorità Garante della Concorrenza del Mercato nel 2013, con apposito parere, aveva rilevato che le condizioni contrattuali complessivamente offerte dalla suddetta Società, nell'ambito della convenzione con il Comune, rispetto a quelle di mercato, mostravano una maggiore convenienza e che le condizioni di approvvigionamento mediante la gestione in house erano sostanzialmente in linea, se non in alcuni casi inferiori, alle condizioni CONSIP. In conclusione, l'Autorità non riteneva utile ed efficace il ricorso al mercato per l'affidamento dei servizi attualmente forniti dalla Sispi S.p.a.

CONSISTENZA DEL SITEC IN GESTIONE

Confronto Periodo 2013 -2018

Le tabelle che seguono riportano, per ciascuno degli ambiti di servizio previsti dalla Conduzione Tecnica, la consistenza dei sistemi in gestione misurata, rispettivamente, alla data del 31/12/2013 e alla data del 31/12/2017.

Per ciascuna riga viene, inoltre, riportato lo scostamento percentuale calcolato assumendo come dato di riferimento il valore al 2013.

Da un punto di vista più qualitativo, le variazioni del SITEC nel periodo 2013-2018 possono sintetizzarsi come segue:

- La componente centralizzata relativa alla Mainframe è rimasta sostanzialmente invariata nel periodo di riferimento;
- Il Data center dispone oggi di una infrastruttura Cloud che non esisteva alla data del 2013. Il funzionamento del cloud è assicurato dalla disponibilità di 7 server fisici dedicati e da una serie di risorse aggiuntive (principalmente storage);

- I server centralizzati (praticamente tutti virtualizzati e, quindi, in grado di garantire notevoli vantaggi per la erogazione dei servizi) hanno subito un incremento di oltre il 12%;
- Il numero di pagine stampate a supporto dei servizi di Conduzione Tecnica, si è quasi quadruplicato nel periodo di riferimento;
- La memoria di massa necessaria per l'archiviazione dei dati è cresciuta di oltre 4 volte (tale effetto è correlato con i progressivi interventi per la dematerializzazione di processi e con la crescita dei servizi informatizzati disponibili presso i diversi uffici);
- L'analisi sulle postazioni di lavoro gestite mette in evidenza una crescita di oltre l'8% caratterizzata, peraltro, da un contestuale aumento della complessità gestionale della singola postazione;
- Il numero di contatti gestiti (hel desk) è praticamente raddoppiato;
- Il numero di utenti registrati ai servizi online (Cittadini, imprese, associazioni, ...) è triplicato anche a fronte di una offerta di servizi crescita di oltre 5 volte;

Mainframe	2013	2017	Variazione %	Note
MIPS Installati (standard)	47	47	0,00%	Il MIPS (milioni di operazioni per secondo) rappresenta l'unità di misura della potenza elaborativa per i server di categoria Mainframe
LPAR (test/produzione)	3	3	0,00%	E' il numero di partizioni logiche in cui può essere suddiviso un server di categoria Mainframe
Numero di Datacenter	1	1	0,00%	
Finestra di servizio (ore - settimana)	64	72	12,50%	
Disponibilità (%)	0,99	0,99	0,00%	

Cloud	2013	2017	Variazione %	Note
Cloud Platform	0	1	n.a	La piattaforma cloud con 4 nodi (server) computazionali e 3 nodi di controllo

Sistemi Centralizzati - Server Unix/Intel	2013	2017	Variazione %	Note
Server Unix: N° Istanze di sistema operativo	1	1	0,00%	Rappresenta il numero di distribuzioni diverse presenti sui server centralizzati.
Server Win/Linux: N° di server applicative virtualizzati	111	125	12,61%	
Server Win/Linux: rapporto istanze di s.o. e server fisici	1,54	13,89	801,95%	Rappresenta il livello di virtualizzazione attualmente esistente sul data center
N. Pagine stampate	280.000	1.200.000	328,57%	
Numero di sedi con supporto on-site	1	1	0	
Finestra di servizio (ore – settimana)	64	72	12,50%	
Disponibilità (%)	0,999	0,999	n.a	

Storage (MF e SAN-NAS)	2013	2017	Variazione %	Note
Totale Storage TB (installati)	38	230	452,63%	Lo storage rappresenta la memoria di massa (capacità di spazio disco) disponibile per la memorizzazione di dati.
% Tier 1 - % Tier 2 - % Tier 3 - % Tier 4	13% - 46% - 37% - 4%	33% - 59% - 7% - 1%	n.a.	La classificazione in Tier della memoria di massa rappresenta un indice sulla "qualità/pregio" dei sistemi di memorizzazioni. A numeri più bassi corrisponde una qualità di dispositivi più alte.
Tier 1 - RAW GB	5.120	70.000	1267,19%	
Tier 2 - RAW GB	17.715	124.000	599,97%	
Tier 3 - RAW GB	14.336	14.000	-2,34%	
Tier 4 - RAW GB	1.600	1.600	0,00%	
Backup - Transferred GB	19.763	22.070	11,67%	Rappresenta il volume di dati per i quali giornalmente viene effettuato la copia di sicurezza
Numero di sedi in cui lo storage è gestito	1	1	0	
Finestra di servizio (ore – settimana)	64	72	12,50%	
Disponibilità (%)	99,90%	99,90%	n.a.	

Sistemi distribuiti - PC e stampanti:	2013	2017	Variazione %	Note
N° Devices (PC, portatili, WS, Thin Client)	4.689	5.078	8,30%	Postazioni di lavoro installate presso gli Uffici dell'Amministrazione
N° Server infrastrutturali	30	28	-6,67%	Server presenti presso sedi cumunalì
N° Stampanti e scanner (personalì, di rete e multifunzione)	3.091	4.317	39,66%	
N° E-mail Accounts	5.401	4.974	-7,91%	
N° sedi Campus (> 500 PC) Remote	1 vs 124	1 vs 140	n.a.	
Finestra di servizio (ore – settimana)	64	72	12,50%	
Tempo risoluzione sev 1/sev2/sev 3	8/24/24	8/24/24	n.a.	
Disponibilità Server infrastrutturali (%)	0,99	0,99	n.a.	

IT Help Desk	2013	2017	Variazione %	Note
N° Contatti gestiti al mese	2.212	4.606	108,23%	
N° Utenti - Comune di Palermo	7.893	8.034	1,79%	
Durata totale chiamata (min)	5	5	0,00%	
Finestra di servizio (ore – settimana)	64	72	12,50%	
% contatti risolti al primo livello	44,00%	47,00%	6,82%	
% abbandono (%)	0,09		n.a.	

WAN	2013	2017	Variazione %	Note
N° Sedi collegate	124	140	12,90%	
N° Connessioni (incluse back-up)	170	196	15,29%	
Finestra di servizio (ore – settimana)	64	72	12,50%	
Disponibilità connessioni (%) aggregata)	0,9999	0,9999	n.a.	

Manutenzione Applicativa	2013	2017	Variazione %	Note
N° FP in manutenzione	89.768	112.140	24,92%	FP (Function Point) rappresenta una unità di misura della quantità di software sviluppato nel corso del tempo e, quindi, in gestione.
N. Applicazioni	72	98	36,11%	
N. Servizi Online disponibili	7	46	557,14%	
N° Utenti supportati	19.800	21.548	8,83%	
N. Utenti registrati (Servizi online)	24.751	96.355	289,30%	
N° sedi	124	140	12,90%	
Mix di linguaggi - % 3GL vs 4GL	45% vs 55%	35% vs 65%	n.a.	3GL e 4GL (linguaggi di programmazione di 3, 4 generazione) sono indicativi delle tecnologie adottate per lo sviluppo del software
Piattaforme applicative (%) Mainframe – Client Server/Web – Desktop)	11% -89% - 0%	9% - 91% - 0%	n.a.	Quasi la totalità delle applicazioni gestite è sviluppata in ambiente web

Conclusioni:

Alla luce della superiore relazione, avuto riguardo ai requisiti ed alle procedure per l'affidamento in "*house providing*" dei servizi strumentali di Sviluppo e Conduzione Tecnica del Sistema Informatico e Telematico del Comune di Palermo, si dà atto che continuano a sussistere in capo alla Partecipata Sispi. S.p.a i requisiti necessari per il rinnovo dell'Affidamento, i cui servizi offerti al Cliente risultano- rispetto al mercato – di maggiore convenienza economica. Altro dato imprescindibile è costituito dal Know-how in possesso della suddetta Società – difficilmente rinvenibile sul mercato- che dalla sua costituzione ad oggi, passando per le trasformazioni di Azienda speciale a Società interamente pubblica detiene un patrimonio di conoscenza di dati/programmi informatici che consente all'Ente di elevare gli standard qualitativi e di efficienza delle funzioni e dei servizi erogati direttamente e indirettamente nel suo complesso, attraverso interventi di innovazione tecnologica coerenti con i processi di innovazione normativa, organizzativa e gestionale in linea con le prospettive nazionali per lo sviluppo e l'innovazione (Agenda Digitale, Codice dell'Amministrazione Digitale).

**IL DIRIGENTE DI SERVIZIO
(D.ssa Maria Mandalà)**

**IL DIRIGENTE COORDINATORE
(Dr. Sergio Maneri)**