

Deliberazione della Giunta Regionale 6 luglio 2015, n. 22-1675

Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA per l'anno 2015. Approvazione del documento "Struttura del Catalogo dei Servizi e principi che ne governano l'utilizzo". Modifiche ed integrazioni della D.G.R. n. 6-969 del 2 febbraio 2015.

A relazione del Vicepresidente Reschigna e dell'Assessore De Santis:

Premesso che, con Deliberazione n. 6-969 del 2 febbraio 2015, la Giunta regionale ha approvato lo schema di "Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA per l'anno 2015", con decorrenza dall'1.01.2015 al 31.12.2015, e relativi allegati, demandando al Direttore della Direzione Competitività del Sistema regionale di sottoscrivere detta Convenzione;

preso atto che, con lo stesso provvedimento la Giunta regionale ha demandato, al fine del controllo analogo l'attuazione della Convenzione:

- al Segretariato generale della Giunta regionale, e nelle more della nomina del Segretario generale della Giunta regionale, alla Direzione Competitività del Sistema regionale, per quanto di competenza in materia di sviluppo e gestione del sistema informativo dell'ente (SIRE) del portale aziendale e dei sistemi integrati fonia/dati;
- al Segretariato stesso, e nelle more della nomina del Segretario generale alla Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio, per quanto attiene la relazione in materia di personale, e relativi aggiornamenti, di cui all'art 1 c. 3 quinto punto;
- alla Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio per quanto attiene il controllo sui bilanci del Consorzio, delle società da questo partecipate e ogni altra documentazione contabile di cui all'art. 1 comma 3, terzo punto dell'allegato schema di Convenzione;
- al Gabinetto della Giunta regionale per quanto attiene all'esercizio del controllo sul Consorzio in qualità di società partecipata dalla Regione. Il Consorzio piemontese per il trattamento automatico dell'informazione (CSI Piemonte), costituito dalla Regione Piemonte, con l'Università degli Studi di Torino ed il Politecnico di Torino con la L.R. n. 48/1975, è un Consorzio fra enti pubblici che svolge attività strumentali alle funzioni della Regione e annovera tra i propri fini istituzionali la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sistema informativo regionale nonché dei sistemi informativi degli altri enti consorziati (art. 3 L.R. n. 48/1975 e art. 4 dello Statuto del CSI), inoltre non persegue scopi di lucro (art. 4, comma 4, dello Statuto), bensì gli scopi mutualistici propri di una struttura consortile;

visto il documento denominato "Struttura del Catalogo dei Servizi e principi che ne governano l'utilizzo", approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI Piemonte, nella seduta del 24 marzo 2015, trasmesso alla Regione Piemonte con nota prot. n. 8156 del 14 maggio 2015;

rilevato che il suddetto documento descrive la nuova struttura del Catalogo dei Servizi e apporta modifiche sostanziali e non meramente tecniche agli allegati tecnici della Convenzione "Catalogo dei Servizi Regione" e "Procedure Operative", parti integranti e sostanziali della deliberazione sopra citata di approvazione della Convenzione stessa;

ritenuto pertanto necessario procedere con un analogo atto al fine dell'approvazione del documento succitato a parziale revisione degli allegati tecnici "Catalogo dei Servizi Regione" e "Procedure Operative" già approvati, demandando al "Tavolo di Gestione" di cui all'art. 16 della Convenzione, l'applicazione delle conseguenti modifiche agli Allegati Tecnici;

tenuto conto che, nel documento sono definiti gli elementi di costo dei servizi indicati nel catalogo, sulla base delle previsioni di budget 2015, con riferimento a:

- un listino di servizi applicativi o infrastrutturali "a misura" (che includono la quota di "shared services" (servizi condivisi tra i Consorziati) funzionali alla loro erogazione;
- un listino di tariffe professionali;
- acquisti dedicati compiuti dal Consorzio per la realizzazione di un'attività specifica e canoni di ammortamento;

preso atto che, come previsto all'art. 6 comma 2 della Convenzione, le stime economiche a preventivo espresse per i servizi erogati dal CSI non devono essere superiori, a parità di servizi offerti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato, nell'approvare il nuovo Catalogo dei servizi si rileva la necessità di precisare che sarà necessaria una ulteriore revisione da parte di CSI-Piemonte della metodologia di valorizzazione dei costi in riferimento agli "shared services", che, così come esposti nel citato documento, non consentono un chiaro confronto atto a stabilire la congruità economica dei servizi;

dato atto altresì che, con D.D. n. 286/A19120 del 14 maggio 2015, si è concluso con l'aggiudicazione definitiva il cottimo fiduciario ai sensi dell'art. 125, comma 1, D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di un servizio di benchmarking sui servizi resi dal CSI-Piemonte, i cui risultati saranno noti nel mese di ottobre 2015;

rilevato altresì che, al fine di procedere alle complesse valutazioni di congruità delle Proposte Tecnico Economiche dei servizi diretti alle Direzioni regionali, in particolare per quanto attiene agli elementi qualitativi e di costo delle stesse, si ritiene necessario acquisire un servizio di supporto tecnico attraverso figure professionali esperte in materia dotate di competenze di natura sia tecnica sia contabile e finanziaria, demandando alla Direzione Competitività del Sistema regionale tutti gli atti conseguenti e necessari. Alla copertura degli oneri derivanti da tale servizio si provvederà nell'ambito dell'UPB A190121 per un importo massimo presunto di € 100.000,00;

considerato peraltro che, nelle more dell'acquisizione dei dati e delle informazioni indispensabili alla valutazione della congruità delle Proposte Tecnico Economiche, come indicato ai punti precedenti, al fine di consentire le attività necessarie al buon funzionamento dell'Ente, si rende necessario formulare un parere che tenga conto dei risultati delle attività di verifica in corso e che quindi verrà implementato in conseguenza di quanto sopra esposto;

rilevata, pertanto, la necessità di approvare il documento denominato "Struttura del Catalogo dei Servizi e principi che ne governano l'utilizzo", demandando al "Tavolo di Gestione" di cui all'art. 16 della Convenzione, l'approvazione delle conseguenti modifiche ed integrazioni degli Allegati Tecnici "Catalogo dei Servizi" e "Procedure Operative", facenti parte integrante e sostanziale della stessa deliberazione di approvazione della Convenzione;

tutto ciò premesso, la Giunta regionale, unanime,

delibera

- di approvare “a modifica ed integrazione della Convenzione approvata con D.G.R. n. 6-969 del 2/2/2015” il documento denominato “Struttura del Catalogo dei Servizi e principi che ne governano l’utilizzo”, approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI Piemonte, nella seduta del 24 marzo 2015, trasmesso alla Regione Piemonte con nota prot. n. 8156 del 14 maggio 2015, “Allegato A” al presente provvedimento, per farne parte integrante e sostanziale, con efficacia a far data dall’approvazione della presente deliberazione;
- di approvare, che nelle more dell’acquisizione dei dati e delle informazioni - di cui alle attività di benchmarking descritte in premessa - indispensabili alla valutazione della congruità delle Proposte Tecnico Economiche, al fine di consentire le attività necessarie al buon funzionamento dell’Ente, si dia mandato al Settore Sistemi informativi e tecnologie della comunicazione di formulare un parere che tenga conto dei risultati delle attività di verifica in corso e che quindi verrà implementato in conseguenza di quanto esposto in premessa, tenuto conto di quanto previsto dall’art. 6 co. 2 della “Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA per l’anno 2015”, approvata con Deliberazione n. 6-969 del 2 febbraio 2015, Repertorio n. 60 del 17 marzo 2015;
- di demandare al “Tavolo di Gestione”, come previsto all’art. 16 della citata Convenzione, di procedere all’applicazione delle modifiche agli Allegati Tecnici “Catalogo dei Servizi Regione” e “Procedure Operative” della suddetta Convenzione, conseguenti all’approvazione del documento oggetto della presente deliberazione;
- di dare mandato alle Direzioni competenti alla governance della Convenzione di collaborare con CSI-Piemonte affinché svolga le attività necessarie a dare attuazione alla revisione della metodologia di valorizzazione degli “shared services” ;
- di dare mandato alla Direzione competitività del Sistema regionale di attivare le procedure necessarie ad acquisire un servizio di supporto tecnico attraverso figure professionali esperte in materia dotate di competenze di natura sia tecnica sia contabile e finanziaria, al fine di affiancare le strutture regionali nelle complesse valutazioni di congruità delle Proposte Tecnico Economiche dei servizi del CSI Piemonte diretti alle Direzioni regionali, in particolare per quanto attiene agli elementi qualitativi e di costo delle stesse. Alla copertura degli oneri derivanti da tale servizio si provvederà nell’ambito dell’UPB A190121 per un importo massimo presunto di € 100.000,00.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell’art. 61 dello Statuto e dell’art. 5 della L.R. 22/2010.

(omissis)

Allegato



Struttura del Catalogo dei Servizi e principi che ne governano l'utilizzo

Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella
seduta del 24/03/2015

1 Premessa

Il Catalogo dei Servizi configura, come stabilito dall'Art. 7.3 dello Statuto, il quadro descrittivo dei servizi che il Consorzio eroga alla Pubblica Amministrazione.

Il Catalogo dei Servizi descrive in modo standardizzato e univoco i servizi erogati dal CSI Piemonte, fornendo la base per la redazione degli allegati tecnici alle Convenzioni e delle offerte di servizi (Configurazioni tecnico-economiche – CTE, Proposte tecnico-economiche – CTE per i Clienti in regime di esenzione IVA, offerte di servizio per i Clienti in regime IVA ordinario). Per via della continua innovazione dell'offerta consortile, che deve soddisfare con flessibilità e proattività le esigenze dei Consorziati, il Catalogo è in continua implementazione ed aggiornamento. Versioni aggiornate del medesimo - in termini di inserimento di nuovi servizi e/o revisione delle descrizioni dei servizi già inseriti - che possono ritenersi necessarie rispetto all'innovazione tecnologica ovvero alle esigenze dei Clienti, vengono pubblicate dalla Direzione Internal Audit e Monitoraggio del Consorzio, citate e rese ufficiali negli Allegati tecnici delle Convenzioni/atti negoziali in genere e pubblicate sulla Intranet aziendale.

Viceversa la struttura del Catalogo e i principi fondamentali che ne governano l'utilizzo sono da ritenersi stabili, così come la valorizzazione degli elementi di costo che costituiscono la base per la valorizzazione dei preventivi di costo e per la rendicontazione dei costi sostenuti dal Consorzio per l'erogazione dei servizi.

Il presente documento descrive quindi la struttura del Catalogo, le finalità e i principi che ne governano l'utilizzo e le tipologie di elementi di costo impiegati dal Consorzio per le attività di preventivazione e rendicontazione.

1.1 Servizi erogati dal CSI Piemonte

Il Catalogo dei Servizi è strutturato nelle seguenti entità fondamentali:

1. Servizio di Business: servizio che produce valore dal punto di vista del Cliente in quanto supporta un processo della Pubblica Amministrazione o l'interazione di quest'ultima con cittadini e imprese (es. *Servizio di gestione archivio e protocollo*). Un Servizio di Business può essere:
 - erogato attraverso uno o più Servizi ICT (o Voce di Catalogo) (es. *Assistenza Applicativa*);
 - descritto in termini di caratteristiche e opzioni funzionali autoconsistenti (es. *Protocollo per il Servizio di Business Servizio di gestione archivio protocollo*);
2. Servizio ICT (o Voce di Catalogo): è una componente autoconsistente del Servizio di Business e può a sua volta essere declinato in opzioni e caratteristiche (es. *Assistenza Applicativa* si declina ulteriormente in *Assistenza utilizzo applicativi*, *Assistenza logica applicativa*, *Verifica configurazione*, *Assistenza specialistica e normativa*);
3. Consulenza Strategica e di processo: è un'attività trasversale di supporto multidisciplinare al Cliente in situazioni particolarmente complesse in cui non si applicano soluzioni precostituite, ma sono necessarie competenze di tipo organizzativo, tecnologico e di funzionamento della Pubblica Amministrazione.

Struttura del Catalogo dei servizi

1.2 *Ambiti e Servizi di business*

Ambito	Servizio di Business
Accesso a Banche dati	Servizio per l'accesso on line alla Banca Dati Infocamere
Agricoltura	Gestione Anagrafe unica Azienda Agricole
	Gestione Pratiche agricole e Sviluppo Rurale
	Gestione Regime Pagamento Unico
	Sistema di gestione del pagamento dell'organismo pagatore
	Servizio di gestione buoni carburanti agricoli
	Gestione settore vitivinicolo
	Servizi decisionali e statistici del Sistema Informativo Agricolo Piemontese
	Servizi GIS per l'agricoltura
	Prodotti di Qualità
Ambiente ed Energia	Dematerializzazione pratiche ambientali
	Supporti decisionali per l'ambiente
	Monitoraggio Ambientale
	Dematerializzazione delle pratiche energetiche
	Supporto alla pianificazione energetica
	Gestione e monitoraggio consumi energetici
Attività produttive	Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)
	Gestione delle istanze del Commercio (SIAP)
	Gestionale Finanziamenti – Piattaforma bandi
	Decisionale Finanziamenti – Piattaforma bandi
	Sgravi fiscali per le aziende – Deduzione IRAP
	Attività Estrattive
	Sistema Informativo carburanti
	Servizi per l'Artigianato: il Portale
	Osservatorio dell'Artigianato Piemontese
	Osservatorio Commercio, la Rete Distributiva
	Anagrafica delle attività Produttive (AAEP)
	Monitoraggio degli aiuti alle imprese locali (SMAIL)
Aziende Sanitarie	Sistemi Amministrativo/Contabili
	Sistemi Sanitari
	Sistemi Clinico/Diagnostici
	Flussi Sanitari
	Outsourcing Amministrativo

Catasto e Fiscalità	Servizi Catastali
	Servizi di Gestione Tributi Regionali
	Servizi di Gestione Tributi Comunali
	Servizi Recupero Evasione Tributi Locali
Comunicazione e accesso	Servizi di comunicazione
	Servizi di accesso
	Identità digitale
	Sportello facile
Cultura	Servizio Bibliotecario Nazionale
	Archivio La Stampa
	Biblioteca Digitale Piemontese
	Piattaforma Giornalistica
	Gestione Prenotazione Eventi
Demografia	Circolarità anagrafica
	Certificati on line
	NAO –Nuova anagrafe Open
	DWH Demografia Città di Torino
	Osservatorio elettorale
Edilizia e Urbanistica	Servizi per l'Urbanistica
	Servizi per l'Edilizia Privata
	Servizi per l'Edilizia Pubblica
	Modello Unico Digitale per l'Edilizia Piemonte (MUDE Piemonte)
Facility Management	Gestione del patrimonio immobiliare
	Gestione degli spazi
	Gestione Asset
	Gestione Moving
	Gestione interventi manutentivi su patrimonio
	Gestione costi Facility
Flussi Documentali e Dematerializzazione	Servizio di gestione archivio e protocollo
	Shared Repository
	Atti amministrativi
	Servizio di gestione procedimenti amministrativi
	Catalogo digitale
	Verifica Pratiche – Elistat
	Legimatica
	Bollettino Ufficiale (RP)
	Modulistica digitale Comunale per il cittadino
	Macchina Consiliare
	Servizio di Gestione Procedure

Servizi Formazione	Formazione in aula
	Formazione in rete
	Gestione servizio di formazione
Lavoro, Formazione Professionale e Istruzione	Lavoro
	Formazione Professionale
	Istruzione
	Gestione Amministrativa e Controlli Programma Operativo Regionale –Fondo Sociale Europeo e altri fondi IFPL
	Governance, Monitoraggio, DWH Lavoro, Formazione Professionale e Istruzione
	Competenze e Standard Lavoro e Formazione Professionale
	Gestione Domande di Finanziamento e Istruttorie per Lavoro e Formazione Professionale
	Master Data Management Data Mart Anagrafi Persone Giuridiche e Persone Fisiche IFPL
	Servizi trasversali IFPL
	Cooperazione
Procurement	Servizi di Gestione degli approvvigionamenti
	Negoziazione elettroniche (e-procurement)
	Albo Fornitori
Sanità regionale	Banche dati di riferimento
	Flussi Informativi
	Strumenti di Monitoraggio e Governo del SSR
	Servizi al cittadino
	Supporto specialistico dedicato
	Telemedicina
	Rete di specialità
	Servizi di supporto alle ASR
Servizi alla medicina di base	
Servizi al Personale	Servizio Contabilità Economica
	Servizio Gestione Giuridica
	Servizio Rilevazione Assenze Presenze
	Dematerializzazione documenti del Personale
	Servizi decisionali
	Servizio di valutazione del personale
Servizi organizzativi	

Servizi Contabili e Controllo di gestione	Atti di liquidazione
	Bilancio e Ragioneria
	Servizio di Reportistica del Bilancio finanziario
	Contabilità Divisionale
	Fatturazione Elettronica
	Decentramento
	Programma operativo
	Pianificazione e controllo
Servizi per Open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	Servizi decisionali e statistici
	Public Sector Information
	Supporto all'e-gov
	Piattaforma Business Intelligence
Servizi specifici integrati per enti locali	Protocollo e archivio
	Atti Amministrativi
	Albo Pretorio
	Servizi di Contabilità, Economato, Patrimonio e Controllo di Gestione
	Tributi locali
	Servizi Demografici
	Servizio Concessioni Cimiteriali
	Consulenza strategica e di processo
Sicurezza	Cruscotto Sicurezza Urbana
	Gestione processo sanzionatorio delle violazioni al codice della strada ed ai regolamenti comunali
	Gestione telesorveglianza e sicurezza integrata
Socioassistenziale	Osservatorio regionale per l'area socioassistenziale
	Sistema informativo gestionale socioassistenziale
	Gestione PAI ed Interoperabilità
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	Supporto alla programmazione e al monitoraggio
Territorio	Governo e gestione del territorio
	Strumenti GIS trasversali
	Servizi specialistici territoriali
Trasporti	Servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale
	Servizi per la gestione Trasporto Pubblico Locale (TPL)
	Servizi per la gestione della viabilità
	Servizi per la gestione delle Infrastrutture
	Servizi per la gestione del Demanio idrico ai fini della Navigazione (concessioni)
	Servizi a supporto della mobilità
	Servizi a supporto della gestione dell'Albo Autotrasportatori

Turismo e Sport	Gestione della ricettività turistica
	Gestione dell'impiantistica sportiva
	Sistemi decisionali sui dati di ricettività e sui flussi turistici
Web	Siti, portali, social, multimedia e mobile
Servizi infrastrutturali	Servizi di Continuità operativa e Disaster Recovery
	Servizi Data Center
	Servizi di End-Point Management
	Servizi di Networking e VoIP
	Servizi di sicurezza ICT
Servizi infrastrutturali	Servizi Cloud
	ServerFarm Enterprise
	ServerFarm NMSF

1.3 Servizi ICT

Servizio ICT	Opzioni/caratteristiche
Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
	Assistenza logica applicativa
	Verifica configurazione
	Assistenza specialistica e normativa
Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
Trattamento dati Territoriali	Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici
	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche
	Servizi di diffusione dati geografici
	Supporto integrato alla gestione del territorio
	Gestione e governo della base dati territoriale
	Messa a disposizione del software specialistico
Gestione utenze	Servizio standard
Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Manutenzione adeguativa
	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Sviluppo software	Manutenzione evolutiva
Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
	Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi gestionali
	Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini
	Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni
	Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione
	Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
	Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi

Servizio ICT	Opzioni/caratteristiche
	Attività di monitoraggio di programmi e iniziative Attività di gestione di processi (cd business process outsourcing) Attività di supporto alle imprese ICT del territorio Progetti internazionali Attività di supporto all'e-government, collaborazioni interregionali e CRC Piemonte Attività di supporto giuridico in ambito informatico Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali Supporto specialistico di materia Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo competenze Addestramento Consulenza tecnica e progettuale web, social, mobile e multimedia Verifica del rispetto normativo dei siti web della PA
Servizi web	Realizzazione siti, portali, prodotti multimediali e componenti applicative di comunicazione Realizzazione Mobile App Redazione dei contenuti web e social Nuove sezioni, canali web e social Governo delle piattaforme web
Mantenimento delle licenze	Acquisto delle licenze Mantenimento delle licenze Assistenza all'utilizzo delle licenze Attivazione licenze
Gestione dei contratti esterni	Servizio Base
Shared Services	Application Security Archibus Business Intelligence Controllo Operativo 24x7 Electronic Record Management Enterprise Content Management E-Payment Geographic Knowledge Management – GIS Gestione Ambienti di Sviluppo Identità digitale Identity & Access Input / Output Management Integrazione Automazione e Monitoraggio Interoperabilità Dati e Servizi Trasversali NMSF – Supporto Tecnico per il Sistema Federato Output Management – Printing Output Transformation - PDF Generator Piattaforma HR-Dati centrali

Servizio ICT	Opzioni/caratteristiche
	Remedy
	Rilascio Applicazioni
	Schedulazione di JobChain
	Servizi Anagrafe - NAOSRV
	Supporto sistemistico al troubleshooting

1.4 Consulenza Strategica e di Processo

Tipologia	Attività
Consulenza	Analisi patrimonio informativo e tecnologico
	Supporto al cambiamento
	Analisi dei processi
	Supporto alla programmazione e pianificazione strategica
	Supporto al settore ICT del territorio
	Studi di fattibilità
	Supporto alla collaborazione tra enti
	Analisi territoriali
	Supporto alla costruzione e al mantenimento dell'Enterprise Architecture di un'organizzazione
	Supporto alla diffusione delle competenze digitali
	Attività di risk analysis e assessment
	Servizio di Outsourcing
	Supporto, diffusione e riuso dei servizi
Governance	Attività di tipo amministrativo abilitanti il controllo analogo da parte degli Enti
	Monitoraggio e governo di contratti, qualità e composizione dei servizi erogati, valore degli asset
	Coordinamento esigenze dell'Ente verso CSI-Piemonte
Demand management	Contributo alla redazione dei Piani di evoluzione del sistema informativo degli Enti
	Pre-offertazione
	Predisposizione delle Offerte di servizio

2 Principi di utilizzo del Catalogo

Il Catalogo è il riferimento per tutte le offerte emesse da parte del Consorzio, nonché per tutti gli atti negoziali che il Consorzio stipula con i propri Clienti.

Elementi specifici per ciascun Ente quali il perimetro del servizio, le modalità di attivazione e di erogazione, eventuali livelli di servizio differenziati, ecc... vengono invece descritti e dettagliati negli Allegati Tecnici delle Convenzioni/atti negoziali in genere.

La valorizzazione economica è descritta all'interno di CTE, PTE / offerte allineate agli allegati tecnici e di conseguenza al Catalogo.

In quanto Ente strumentale e secondo il proprio mandato statutario, il Consorzio offre agli Enti le proprie competenze a condizioni economiche verificabili e complessivamente in linea con quelle praticate da operatori simili per servizi identici, grazie all'azione costante di evoluzione ed efficientamento delle proprie capacità produttive; mette inoltre a disposizione dei propri Consorziati gli elementi di costo impiegati per la determinazione dei corrispettivi delle diverse tipologie di servizio erogate, utili al confronto con le proposte di mercato e con le indicazioni e i servizi di riferimento proposti dalla Pubblica Amministrazione (cataloghi Consip, MEF, ...).

La rendicontazione dell'attività svolta è effettuata mediante consuntivazione dei costi sostenuti, nel caso di Amministrazioni che operano in regime di esenzione IVA; alle altre viene fatturato il corrispettivo concordato in sede di offerta e sua accettazione, fatti salvi specifici accordi tra le parti.

2.1 Modalità di attivazione, erogazione e rendicontazione

I servizi disponibili, o nuove soluzioni da realizzare vengono attivati a fronte di richiesta specifica degli Enti.

In seguito alla comune valutazione delle esigenze da soddisfare e alla positiva accettazione delle condizioni economiche proposte, il Consorzio mette a disposizione del richiedente servizi, applicazioni software, dati, risorse elaborative e integrazioni, anche tramite riuso di componenti già realizzate per altre Amministrazioni.

I progetti e i servizi sono realizzati adottando le tecniche di controllo più efficaci, nel rispetto delle normative vigenti e delle regole interne al Consorzio (Codice dell'Amministrazione Digitale, Modello organizzativo e Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001, norme per la gestione di qualità, tempi, costi). Il soddisfacimento dei requisiti e le modalità di erogazione dei servizi sono monitorati nelle forme concordate con il cliente; la rendicontazione delle attività svolte è effettuata secondo le convenzioni sottoscritte con i Clienti.

Il processo di erogazione si articola, in funzione delle caratteristiche proprie del servizio, nelle fasi di seguito descritte, che vengono concordate e dettagliate negli specifici accordi / convenzioni stipulati con i singoli Enti richiedenti:

- **Redazione della Configurazione Tecnico Economica (CTE)** per l'erogazione dei servizi in continuità, comprendente la valorizzazione (valore economico, tempi e scadenze, ...) delle attività tramite le quali sono erogati i Servizi a Catalogo e la proposta economica.
- **Redazione della Proposta Tecnico Economica (PTE)**, complementare alla CTE e relativa a servizi non in continuità, per l'erogazione del servizio, comprendente la completa descrizione delle forniture (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente, caratteristiche e definizione dei servizi erogati, ...) e della proposta economica (valore economico, tempi e scadenze della realizzazione, termini di validità relativi alle condizioni che hanno determinato la valutazione, ...).
- **Analisi e progettazione** degli interventi di sviluppo software, comprensive di:
 - analisi dei fabbisogni dell'Ente, generati dalle evoluzioni normative, operative e tecnologiche, con integrazione degli applicativi interni e con i sistemi informativi delle PA centrali e locali;
 - individuazione delle soluzioni: nuovi sviluppi applicativi, modifica di funzionalità esistenti o utilizzo di soluzioni già disponibili (software / servizi di mercato, riuso di soluzioni in ambito PA, ...);
 - definizione delle attività necessarie all'attivazione e/o gestione del servizio (migrazioni dati, attività formative, messa a disposizione di strumentazione hardware, ecc.), in un piano di progetto comprensivo dei momenti di verifica, con indicazione dei tempi di rilascio parziale / finale, tempi di test cliente per l'approvazione finale.
- **Sviluppo e messa a disposizione del servizio**, a partire dall'accettazione della proposta da parte del committente, secondo il piano di realizzazione e di rilascio concordati, con valutazione e accettazione da parte del committente del prodotto parziale / finale.
- **Erogazione e mantenimento del servizio**, con attività di assistenza all'utente, manutenzione ordinaria ed evolutiva, secondo uno specifico processo di analisi, proposta e realizzazione, finalizzato ad accrescerne il valore nel tempo.

I Servizi Applicativi potranno essere erogati anche come outsourcing di servizi già a disposizione dell'Ente richiedente, previa una specifica analisi tecnica ed economica di servizi, modalità di erogazione, costi, gestione dei contratti in essere.

2.2 Elementi di costo

I servizi erogati dal Consorzio vengono valorizzati sulla base di:

- un listino di servizi applicativi o infrastrutturali "a misura" (che includono la quota di shared services funzionali alla loro erogazione);
- un listino di tariffe professionali;

- servizi condivisi tra i Consorziati (cosiddetti “shared services”), che possono essere funzionali/correlati all'erogazione di servizi a misura o a tariffa professionale o essere valorizzati “a corpo”, a fronte della molteplicità di fattori produttivi che li compongono, che vengono ripartiti sulle forniture del Consorzio sulla base di metriche esplicitate a tutti gli Enti fruitori determinate anche su base storica;
- acquisti dedicati compiuti dal Consorzio per la realizzazione di un'attività specifica e canoni di ammortamento

Gli elementi di costo sono stati determinati sulla base delle previsioni di budget 2015.

Eventuali scostamenti tra le previsioni di budget e l'effettivo costo di erogazione dei servizi potranno determinare scostamenti tra gli elementi di costo impiegati per la redazione dei preventivi (CTE/PTE) e quelli utilizzati per la rendicontazione finale dei corrispettivi 2015, di cui si darà atto ai clienti in sede di conguaglio.

Le metriche impiegate verranno tarate nel corso del 2015 con il confronto progressivo tra preventivi (realizzati anche tramite l'utilizzo di dati “storici”, soprattutto per quanto riguarda la ripartizione degli shared services) e consuntivi.

2.3 Servizi "a misura"

2.3.1 SERVIZIO CLOUD

<u>Servizio di Business</u>	<u>Voci di catalogo / servizi ICT</u>		<u>Unità di misura</u>	<u>Importo per unità di misura</u>	
	<u>Voci di catalogo</u>	<u>Voci di catalogo di dettaglio</u>		<u>Enti in Regime di Esenzione IVA</u>	<u>Enti in Regime IVA Ordinario</u>
SERVIZI CLOUD	Servizi IaaS	Personal Share	1 utente 10 GB HD	€ 37,50	tbd
			Utente aggiuntivo	€ 25,00	tbd
			10GB aggiuntivi	€ 1,45	tbd
		Virtual Data Center	CPU	€ 147,15	tbd
			RAM GB	€ 74,08	tbd
			GB Spazio Disco	€ 1,00	tbd
		Cloud backup	GB Spazio Disco	€ 6,93	tbd

2.3.2 SERVIZIO SERVER FARM ENTERPRISE

<u>Servizio di Business</u>	<u>Voci di catalogo / servizi ICT</u>		<u>Unità di misura</u>	<u>Importo per unità di misura</u>	
	<u>Voci di catalogo</u>	<u>Voci di catalogo di dettaglio</u>		<u>Enti in Regime di Esenzione IVA</u>	<u>Enti in Regime IVA Ordinario</u>
SERVER FARM ENTERPRISE	Server Farm	Kgem Enterprise Unix	kGem	€ 39.194	n.a.
		Kgem Small Unix	kGem	€ 49.288	n.a.
		KGem Intel	kGem	€ 6.765	n.a.

2.3.3 SERVIZIO DI ACCESSO E COMUNICAZIONE

<u>Servizio di Business</u>	<u>Voci di catalogo / Servizi ICT</u>		<u>Unità di misura</u>	<u>Importo per unità di misura</u>	
	<u>Voci di catalogo</u>	<u>Voci di catalogo di dettaglio</u>		<u>Enti in regime di esenzione IVA</u>	<u>Enti in regime IVA ordinario</u>
Servizi di comunicazione	Posta Elettronica	Profilo Base ¹	Casella	€ 9,19 €	n.a.
		Profilo Avanzato	Casella	€ 26,26 €	n.a.
		Profilo Plus	Casella	€ 31,97 €	n.a.
		Storage Aggiuntivo con replica	GigaByte	€ 5,28 €	n.a.
		Storage Aggiuntivo con backup	GigaByte	€ 12,4 €	n.a.
		Gestione Utenze	Casella	€ 1,53 €	n.a.
		Assistenza Avanzata	Casella	€ 9,15 €	n.a.
	Posta Certificata PEC	Caselle PEC Postecom - Standard (1 GB + 1 GB)	Casella	€ 15,91	n.a.
		Caselle PEC Legalmail - Standard (1 GB + 1 GB)	Casella	€ 15,91	n.a.
		Caselle PEC Legalmail - Bronze (2 GB + 3 GB)	Casella	€ 27,05	n.a.
		Caselle PEC Legalmail - Silver (2 GB + 6 GB)	Casella	€ 42,96	n.a.
		Caselle PEC Legalmail - Gold (2 GB + 13 GB)	Casella	€ 76,38	n.a.
		Casella PEC Legalmail - Massiva	Casella	€ 482,13	n.a.
		Casella multiutenza Legalmail	Casella	€ 54,10	n.a.
		Utenza slave Legalmail	Casella	€ 4,98	n.a.
		Creazione dominio personalizzato Legalmail (soluzione unica)	Dominio	€ 403,94	n.a.
		Creazione dominio personalizzato Legalmail (10 anni)	Dominio	€ 40,39	n.a.
		Conservazione a norma messaggi PEC Legalmail	Casella	€ 28,64	n.a.
		Assistenza Evoluta	Casella	€ 17,11	n.a.

Servizi di comunicazione	Servizio Streaming	Servizio ON-DEMAND	Gbyte + Startup	€ 12 + € 230	n.a.
		Servizio LIVE	Evento + Startup	€ 1371 + € 230	n.a.
		Servizio Scheduled Live	Evento + Startup	€ 430 + € 900	n.a.
	Domini Internet	Registrazione dominio .it / Trasferimento	Dominio	€ 6,24	n.a.
		Rinnovo dominio .it	Dominio	€ 5,15	n.a.
		Registrazione dominio .com	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Registrazione dominio .eu	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Registrazione dominio .mobi	Dominio	€ 95,93	n.a.
		Registrazione dominio .biz	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Registrazione dominio .net	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Registrazione dominio .info	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Registrazione dominio .org	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Registrazione dominio .travel	Dominio	€ 251,93	n.a.
		Registrazione dominio .tv	Dominio	€ 42,87	n.a.
		Attività di assistenza a dominio (gestione amministrativa + inserimento nel dsn)	Dominio	€ 30,00	n.a.

Nota 1 Gli importi economici delle caselle di posta sono stati calcolati su un volume di fruizione stimato in 24.000 caselle di posta. Eventuali riduzioni sui volumi di fruizione comporterebbero un aumento progressivo del prezzo della casella in ragione di una redistribuzione sfavorevole dei costi fissi. A titolo di esempio di seguito vengono riportati i prezzi con volumi calcolati su un montante di 12.000 caselle:

Profilo base = € 13,14

Profilo Avanzato = € 35,48

Profilo Plus = € 42,11

2.3.4 SERVIZI AL PERSONALE

Servizio di Business	Voci di catalogo		Unità di misura	Fascia	Importo per unità di misura (€)	
	Servizi ICT	Servizi ICT dettaglio			Enti in Regime di Esenzione IVA	Enti in Regime IVA Ordinario
SERVIZIO CONTABILITA' ECONOMICA	Servizio base	Servizio base contabilità economica	cedolini	Enti locali 0-100	2,60	2,29
				Enti locali 101-1000	2,14	2,00
				Enti locali 1001-8000	2,04	1,90
				Enti locali oltre 8000	1,71	1,60
		Servizio base contabilità economica	cedolini	Sanità 0-100	2,60	2,29
				Sanità 101-1000	2,14	2,00
				Sanità 1001-8000	2,04	1,90
				Sanità oltre 8000	1,71	1,60
	Servizio CNU	Servizio CNU - persone fisiche	cedolini	unica fascia	8,37	7,80
		Servizio CNU - persone giuridiche	cedolini	unica fascia	8,37	7,80
SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA	Servizio base		cedolini	Enti locali unica fascia	0,50	0,49
			cedolini	Sanità unica fascia	0,50	0,49
	Servizio avanzato		cedolini	Enti locali unica fascia	1,18	1,10
			cedolini	Sanità unica fascia	2,57	2,40
	Servizio completo		cedolini	Enti locali 0-2500	3,80	3,52
			cedolini	Enti locali 2501-8000	3,56	3,32
			cedolini	Enti locali oltre 8000	3,23	3,00
			cedolini	Sanità 0-2500	3,66	3,41

		cedolini	Sanità 2501-8000	3,59	3,35
		cedolini	Sanità oltre 8000	2,50	2,33
SERVIZIO RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE	Servizio base	cedolini	Enti locali 0-100	1,49	1,39
		cedolini	Enti locali 101-1000	1,24	1,16
		cedolini	Enti locali oltre 1000	0,74	0,69
		cedolini	Sanità 0-100	1,49	1,39
		cedolini	Sanità 101-1000	1,24	1,16
		cedolini	Sanità oltre 1000	0,74	0,69
	Servizio avanzato	cedolini	Enti locali 0-1500	2,98	2,78
		cedolini	Enti locali 1501-8000	2,93	2,73
		cedolini	Enti locali oltre 8000	2,71	2,53
		cedolini	Sanità 0-1500	2,98	2,80
		cedolini	Sanità 1501-8000	2,25	2,10
		cedolini	Sanità oltre 8000	1,89	1,77
SERVIZI DECISIONALI	DWH cedolini	cedolini	unica fascia	0,21	0,20
	DWH cedolini Sanità e CNU	cedolini	unica fascia	0,24	0,23
SERVIZI AGGIUNTIVI STANDARD	Servizi di gestione e archiviazione documentale (CD ROM cedolini, RAI, Certificazioni Uniche, Mod. 770)	pagina archiviata	n.a	0,040	0,038
	Rimissione delle credenziali	n° credenziali emesse	n.a	5,36	5,00

2.4 Tariffe professionali

Figura Professionale	TARIFFA Enti in regime di esenzione IVA (€/giorno)	TARIFFA Enti in regime IVA ordinario (€/giorno)
Addetto al servizio	377	359
Addetto al servizio on site	355	336
Amministratore base dati	485	461
Analista	447	410
Analista di business	462	431
Architetto	521	496
Capo progetto	526	496
Change manager	489	430
Gestore governance	706	671
Grafico	336	319
Operatore	495	469
Progettista	456	422
Program Manager	555	525
Sistemista	450	407
Specialista business intelligence	425	403
Specialista di servizio	451	428
Specialista di servizio on site	425	401
Specialista GIS	376	357
Specialista sicurezza	424	402
Specialista tecnologie/piattaforme	505	479
Sviluppatore	379	360
Sviluppatore esperto (solo esterno)	500	425
Tecnico rilevamenti sul territorio	366	348
Web content specialist	364	345

2.5 Shared Services

Shared Services	Criteri di ripartizione	Stima volumi	Valore complessivo stimato
Application Security	Fruitori del servizio e tipologia/complessità della fruizione	Fruitori: 130	€ 364.001
Archibus	Fruitori del servizio e tipologia/complessità della fruizione	Fruitori: 3	€ 61.788
Business intelligence	Fruizione del servizio basato sulla tipologia/complessità delle componenti gestite	Componenti gestite: 441	€ 1.781.877
Controllo operativo 24x7	Fruitori del servizio, pesati secondo le componenti applicative da monitorare	Fruitori: 1.030 Componenti: 1.500	€ 718.413
Electronic record management	Fruitori del servizio, differenziati per complessità di piattaforma tecnologica	<p><u>Piattaforma INDEX:</u> Linee cliente: 11 Fruitori: 47</p> <p><u>Piattaforma ACTA:</u> Fruitori: 25 Transazioni: 5.000.00</p> <p><u>Document management System - firma digitale (DOSIGN):</u> Richieste di servizio: 20.000.000</p> <p><u>Process integration – FLUX:</u> Linee Cliente: 6 Riusi/verticalizzazioni: 20</p>	€ 1.245.037
Enterprise Content Management	Fruizione del servizio con una metrica composta dal numero di CMS installati, numero di istanze di motori Docdigger e numero di SMS inviati	CMS installati: 75 Motori Docdigger: 15 SMS inviati: 130.000	€ 222.283
E-payment	Fruitori del servizio, sulla base di un costo fisso (30%) e sulla base dei volumi di transazione	Fruitori: 18 Transazioni: 137.200	€ 212.627
Geographic Knowledge Management - GIS	Fruitori del servizio	Fruitori: 46	€ 267.220

Gestione Ambienti di Sviluppo	Fruizione del servizio pesata rispetto agli ambienti configurati	Ambienti configurati: 6.160	€ 2.772.392
Identità digitale	Ticket di assistenza, pesati in funzione della tipologia	Ticket base: 6.750 Ticket avanzato: 2.110 Ticket di troubleshooting: 500	€ 399.355
Identity & Access	Fruitori del servizio	Fruitori: 900	€ 720.233
Input / Output Management	Fruitori del servizio e numero di riusi/verticalizzazioni	Fruitori: 29 Riusi/verticalizzazioni: 222	€ 189.882
Integrazione, Automazione Monitoraggio e metriche software	Fruizione del servizio basato sulla tipologia/complessità delle componenti gestite	<u>Application Delivery Automation:</u> Script di automazione: 125 <u>Application Performance Monitoring:</u> Applicazioni: 30 <u>Release Manager:</u> Rilasci automatici: 928 Componenti SW: 11.622 <u>SS-Manager:</u> Consegne fornitori automatiche: 149 <u>Metriche del software:</u> Componenti misurati: 1376	€ 782.558
Interoperabilità Dati e Servizi Trasversali	Fruizione del servizio basato sulla tipologia/complessità delle componenti gestite	<u>Servizi SOA condivisi (API):</u> API pubblicate: 252 <u>Istanze e servizi di integrazione (wso2 e spcoop):</u> 111 (20 enterprise production support); Richieste di supporto interoperabilità e integrazione: 800	€ 1.133.763
NMSF - supporto tecnico per il sistema federato	Fruitori del servizio, con una metrica composta da script automatici di ambienti infrastrutturali e dal numero di richieste di supporto tecnico	Fruitori (isole): 15 Script Ambienti Infrastrutturali: 75 Richieste supporto tecnico: 400	€ 406.890
Output management – printing	Fruitori del servizio e numero di pagine generate	Fruitori servizio: 7 Pagine generate: 3.001.291	€ 108.337
Output trasformation - PDF generator	Fruizione del servizio misurata sul numero di riusi/verticalizzazioni	Riusi/verticalizzazioni: 4 Volume annuo di richieste tra 100.000 e 150.000	€ 161.297
Piattaforma HR-dati centrali	Fruitori del servizio, con una metrica composta dalla tipologia e dalla complessità della fruizione	Fruitori servizio: 44	€ 413.298

Remedy	Fruizione del servizio basata sul numero dei ticket e sulla complessità di gestione	Ticket (Infrastrutturali, applicativi, informativi): 435.000	€ 628.395
Rilascio applicazioni	Fruizione del servizio misurato sul numero e sulla complessità (n° componenti e n° ricicli) dei rilasci effettuati	Rilasci: 876	€ 1.913.890
Schedulazione di Jobchain	Fruizione del servizio pesato secondo le componenti applicative da monitorare (JobChain)	JobChain (catene): 4.900	€ 628.214
Servizi Anagrafe - NAOSRV	Fruitori del servizio, sulla base di un costo fisso (25%) e sulla base dei volumi di transazione	Fruitori: 11 Transazioni medie al giorno: 100.000	€ 90.993
Supporto sistemistico al troubleshooting	Fruitori del servizio	Fruitori: > 1000 applicativi	€ 364.604

La costruzione del costo delle singole piattaforme è strutturato con metriche tecniche complesse tipiche della contabilità industriale dei servizi ICT. La loro ripartizione economica è strutturata su criteri di fruizione lineari a complessità variabile che tiene conto della serie storica dei servizi erogati in continuità. Nel corso del 2015 è prevista una attività di affinamento delle metriche per consolidare e uniformare i dati di fruizione.