

Deliberazione della Giunta Regionale 27 marzo 2017, n. 9-4809

**Approvazione della "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" per il periodo 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017.**

A relazione dell'Assessore De Santis:

Premesso che:

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 legge regionale del 4 settembre 1975, n. 48, è un Consorzio tra 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, senza perseguire scopi di lucro ma scopi mutualistici propri di una struttura consortile (art. 3 L.R. n. 48/75 e art. 4 dello Statuto del CSI);

la Regione, ai sensi dell'art. 3 della L.R. 15 marzo 1978, n. 13, determina gli indirizzi del Sistema Informativo regionale, che realizza attraverso il Consorzio, come dispone l'art. 2, commi 1 e 2. Il successivo art. 4, comma 1, demanda al CSI la progettazione, lo sviluppo e la gestione di un organico sistema informativo regionale;

il CSI si configura come un organismo strumentale ai fini degli enti consorziati, esercitando in proprio funzioni e servizi di spettanza dei consorziati stessi e perseguendo finalità prestabilite da legge regionale e da atti di indirizzo delle amministrazioni partecipanti;

per perseguire le finalità prestabilite dalle leggi regionali e dagli altri atti di indirizzo adottati dalla Regione e nell'ambito di quanto stabilito nelle leggi stesse e negli atti di programmazione, la Regione, Ente consorziato promotore del CSI, può procedere all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto del diritto dell'Unione europea, della normativa interna e dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e nello Statuto del CSI stesso, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio e dei presupposti dell'in house providing.

Ritenuto necessario:

per poter procedere all'approvazione della Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte, delineare il contesto normativo di riferimento. In particolare:

- la legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., secondo cui i prezzi e le stime economiche a preventivo, 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, come previsto dall'art. 1, comma 553, della Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016), che all'art. 1, commi 512-520, in sintesi prevede che l'acquisizione di beni e servizi informatici debba avvenire tramite Consip SpA o i soggetti aggregatori (per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi); la predisposizione da parte di AGID del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione, contenente, per ciascuna amministrazione o categoria di amministrazioni, l'elenco dei beni e servizi informatici e di connettività e dei relativi costi, suddivisi in spese

da sostenere per innovazione e spese per la gestione corrente, individuando altresì i beni e servizi la cui acquisizione riveste particolare importanza strategica; a tale proposito Consip S.p.A. o il soggetto aggregatore interessato, sentita AGID, programmano gli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività in coerenza con la domanda aggregata del suddetto Piano; le amministrazioni possono procedere al di fuori delle sopra citate modalità “esclusivamente a seguito di apposita autorizzazione motivata dell’organo di vertice amministrativo, qualora il bene o il servizio non sia disponibile o idoneo al soddisfacimento dello specifico fabbisogno ovvero in casi di necessità ed urgenza comunque funzionali ad assicurare la continuità della gestione amministrativa”; l’obiettivo delle disposizioni sopra riassunte è innanzitutto di ordine economico, ossia il conseguimento di un “risparmio di spesa annuale, da raggiungere alla fine del triennio 2016 – 2018, pari al 50 % della spesa annuale media per la gestione corrente del solo sistema informatico, relativa al triennio 2013 – 2015, al netto dei canoni per i servizi di connettività e della spesa effettuata tramite Consip S.p.A. o i soggetti aggregatori”;

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (nuovo Codice dei contratti pubblici) e precisamente:
  1. l’art. 5, che precisa che non rientrano nell’ambito di applicazione del Codice i contratti aggiudicati ad una persona giuridica di diritto pubblico o privato che soddisfi tutte le seguenti condizioni: sia soggetta ad un controllo analogo da parte dell’amministrazione aggiudicatrice, anche in forma congiunta con altre amministrazioni; eserciti almeno l’80% delle proprie attività a favore dell’amministrazione/i controllante/i; che non vi siano partecipazioni dirette di capitali privati che permettano l’esercizio di una influenza dominante;
  2. l’art. 192, che in sintesi statuisce l’istituzione, a cura dell’ANAC, di un elenco di enti aggiudicatori di affidamenti *in house* o che esercitano funzioni di controllo o di collegamento rispetto ad altri enti, tali da consentire affidamenti diretti; la previsione di adeguati livelli di pubblicità e trasparenza anche per gli affidamenti *in house*; la previsione che anche negli affidamenti diretti *in house* sia compiuta la valutazione sulla congruità economica delle offerte, avuto riguardo all’oggetto e al valore della prestazione. Lo stesso articolo impone, altresì, alle stazioni appaltanti, per l’affidamento *in house* di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, l’obbligo di dare conto, nella motivazione del provvedimento di affidamento, delle ragioni del mancato ricorso al mercato nonché dei benefici, per la collettività, della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio nonché, ancora e infine, di ottimale impiego delle risorse pubbliche;
- la circolare n. 2 del 24 giugno 2016 predisposta da AGID, in cui sono fornite indicazioni su come le pubbliche amministrazioni possono procedere agli acquisti di beni e servizi ICT nelle more della definizione del “Piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione”. La circolare definisce un modello strategico articolato su 3 livelli: 1) infrastrutture materiali, 2) infrastrutture immateriali, 3) ecosistemi, ponendo in questa prima fase transitoria alcuni obblighi o vincoli finalizzati a conseguire entro la fine del 2018 gli obiettivi di risparmio posti dalla Legge di Stabilità. La circolare definisce quindi un percorso di convergenza che le amministrazioni dovranno seguire sin dal 2016 per adeguare i propri sistemi al nuovo modello strategico;
- il decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175 “Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica”, che al combinato disposto dei commi 2 e 4 dell’art. 4 chiarisce le attività che possono svolgere le società *in house*, nonché all’art. 16, commi 1 e 3 ribadisce i

presupposti per gli affidamenti diretti di contratti pubblici, ed in particolare l'esercizio su di esse del controllo analogo, nessuna partecipazione di capitali privati, ad eccezione di quella prescritta da norme di legge e che avvenga in forme che non comportino controllo o potere di veto, né l'esercizio di un'influenza determinante sulla società controllata, gli statuti delle società in house devono prevedere che oltre l'ottanta per cento del loro fatturato sia effettuato nello svolgimento dei compiti a esse affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci e che la produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato sia consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società.

Valutato che:

la legittimità del ricorso a forme dirette di affidamento richiede sia la sussistenza dei requisiti previsti per questo tipo di affidamento, sia la dimostrazione che la deroga al principio della concorrenza per il mercato sia giustificata da obiettivi di interesse generale, da raggiungersi con criteri di necessità, adeguatezza e proporzionalità: adeguatezza in quantità, qualità e regolarità dei servizi; economicità della gestione; economia di risorse pubbliche;

vi sono due tipi di presupposti per rendere percorribile l'in house providing, come del resto sancito anche dalla Corte Costituzionale (sentenza 199/2012):

a) i requisiti soggettivi dell'operatore, che debbono essere conformi a quelli indicati dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia;

b) le condizioni oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato;

circa i requisiti di cui al punto a), prescritti da una consolidata giurisprudenza amministrativa, sono contenuti nell'art. 5 del nuovo Codice degli appalti, che recepisce la nuova disciplina in materia di "in house providing" dettata dalle Direttive UE nn. 23, 24 e 25 del 2014 in tema di concessioni e appalti dei settori ordinari e speciali. Detto articolo, recependo i presupposti elaborati nel corso degli anni dalla giurisprudenza comunitaria in materia di affidamenti diretti e i principi contenuti nelle citate Direttive, prevede che le concessioni o gli appalti pubblici, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato non rientrano nell'ambito di applicazione del nuovo codice dei contratti pubblici quando sono soddisfatte tutte (contemporaneamente) le seguenti condizioni:

- un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un "controllo analogo" a quello esercitato sui propri servizi. In particolare l'organismo affidatario presenta una equiparazione ad un ufficio interno dell'Ente affidante, facendo venir meno il rapporto di "alterità sostanziale" e quindi non si tratterebbe nella sostanza di un effettivo ricorso al mercato ma di una forma di "autoproduzione" o comunque di erogazione di servizi ad opera dell'Ente attraverso strumenti propri;
- oltre l'80% dell'attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da un ente aggiudicatore, nonché da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice;
- nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione che non comportano controllo o potere di veto e che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata;

il CSI Piemonte, rispettando le condizioni sopra riportate per la presenza contemporanea, ad oggi, di tutti e tre i requisiti suddetti, può ritenersi senza dubbio un organismo in house della Regione

Piemonte. In particolare, per quanto riguarda il controllo analogo, la Regione pone in essere tutte le azioni finalizzate all'efficace esercizio dello stesso, in coerenza con le "Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi partecipati dalla Regione Piemonte operanti in regime di "in house providing" strumentale", di cui alla DGR n. 1 – 3120 del 11 aprile 2016. Inoltre, l'art. 12 delle citate Linee guida dispone che la Regione promuova la costituzione di un tavolo di coordinamento tra i maggiori enti pubblici presenti nell'organismo in house per l'esercizio del controllo analogo congiunto, mediante il Comitato interno sul controllo analogo, costituito ai sensi dell'art. 2 delle Linee guida stesse;

le modalità di esercizio del controllo analogo da parte della Regione sono rinvenibili, oltre che nelle citate Linee guida, nella convenzione approvata con il presente provvedimento e in appositi atti di indirizzo e di vigilanza. Le Linee guida sopra richiamate integrano precedenti diverse modalità di coordinamento, programmazione e controllo da parte della Regione nei confronti degli Organismi in house, fatte salve ulteriori azioni di coordinamento, programmazione e controllo previste dalla legge ovvero nell'ambito dell'attuazione delle misure e degli interventi finanziati con i fondi strutturali europei e nazionali;

circa il sopra detto punto b), occorre che il provvedimento di affidamento diretto mediante approvazione di CTE e PTE, avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza (così come già previsto all'art. 1, comma 553, Legge di Stabilità 2014), contenga una valutazione della congruità economica dell'offerta formulata dal CSI, avendo riguardo all'oggetto e al valore della prestazione;

a tale proposito sono in corso approfondimenti metodologici per la necessaria definizione di una procedura di valutazione della congruità dei costi di svolgimento delle attività affidate alle società che operano in regime di in house providing per la Regione Piemonte, in ottemperanza ai dettami di cui al citato art. 192, comma 2 del Codice degli Appalti. Il documento che conterrà i criteri di congruità, da ritenersi un successivo allegato alla convenzione, sarà definito e approvato, entro il 30 aprile 2017, dal Tavolo di gestione previsto dall'art. 16 della Convenzione stessa, ed avrà efficacia per tutti gli affidamenti dal 1 gennaio 2017.

Nelle more dell'approvazione del citato documento, gli uffici regionali competenti si riservano la facoltà di approvare ed affidare le CTE/PTE con impegni finanziari non superiori all'80% della spesa complessiva.

Premesso inoltre che:

in tale contesto dello Statuto del CSI si richiamano:

- gli artt. 4, 5 e 7, contenenti le finalità, le attività istituzionali e i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati;
- l'art. 7, comma 1, secondo il quale i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano delle attività annuale, sono definiti in programmi attuativi o tramite apposite convenzioni o atti di affidamento che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione e l'articolo 7, comma 2, secondo il quale ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla L.R. n. 48/75, dalla L.R. n. 13/78 e dall'art. 4 dello Statuto;

in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi. Inoltre il CSI opera secondo principi di efficienza e trasparenza, garantendo la

qualità delle attività, l'economicità dei costi rispetto a quelli di mercato, l'efficacia nella modalità di conseguimento degli obiettivi condivisi. Inoltre le acquisizioni di lavori, beni e servizi, il reclutamento del personale e l'affidamento di contratti di collaborazione esterna devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità. In particolare, ai sensi dell'art. 1, comma 512 della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016), il CSI provvede ai propri approvvigionamenti tramite CONSIP s.p.a., o altri soggetti aggregatori, o centrali di committenza. In caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento, il CSI potrà accedere, nelle ipotesi contemplate dal comma 516, dell'art. 1 della citata legge di stabilità 2016, con provvedimento motivato del proprio organo amministrativo di vertice, ad altri operatori presenti nel mercato, dando atto della peculiarità del servizio richiesto e delle specifiche ragioni per cui non è possibile l'acquisto attraverso i canali di cui al predetto comma 512 dell'art. 1. Il CSI è tenuto inoltre al rispetto dei limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della legge di stabilità 2016 e a tal proposito condivide con la Regione le modalità per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa.

Considerato che:

ai fini di una migliore confrontabilità dei costi del CSI con i costi di mercato, la Regione ha avviato e attuato, rispettivamente con le determinazioni dirigenziali n. 267 del 12 novembre 2014, n. 13 del 15 gennaio 2015 e n. 286 del 14 maggio 2015 la procedura di cottimo fiduciario per l'acquisizione del servizio di benchmarking sui servizi resi dal CSI, dall'analisi dei cui risultati discende un confronto sui livelli di servizio ed efficienza, nonché uno strumento per una eventuale revisione dei costi e della loro modalità di esposizione;

il confronto fotografa la specificità del rapporto tra Regione Piemonte e CSI che, sin dagli atti istitutivi dello stesso e per preciso orientamento strategico della Regione Piemonte, è fondato sulla attribuzione al CSI dell'intera governance dei sistemi informativi regionali, dalla definizione degli indirizzi più strategici e di lungo periodo alla progettazione degli sviluppi, tanto che l'art. 3, comma 3 della L.R n. 48/1975 (all'epoca la Regione Piemonte era appena stata costituita), recita: "compito del Consorzio è la progettazione, la realizzazione e la gestione di un sistema regionale di elaborazione dei dati...". Tale delega si riflette, nel benchmarking, sulla incidenza -anche economica- delle attività di governance affidate a CSI;

il confronto medesimo evidenzia, altresì, la difficile comparabilità dei servizi offerti dal Consorzio, così come riclassificati nel "Catalogo dei Servizi", con i servizi offerti dal mercato, a causa del diverso criterio adottato dal Consorzio nell'espore e classificare i servizi nel Catalogo rispetto alle prassi di mercato. Ciò ha reso opportuno intraprendere, con la sottoscrizione della precedente Convenzione di cui alla infra riportata DGR n. 13-3466 del 13/6/2016, un processo di evoluzione e revisione del "Catalogo" dei servizi del CSI, ridefinendo le sue principali componenti dei servizi erogati al fine di:

- agevolare l'allineamento al mercato di riferimento dei servizi erogati da CSI e di consentire il confronto con il mercato di riferimento e con le condizioni previste da convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o soggetti aggregatori o disponibili sul MEPA per servizi analoghi;
- migliorare la chiarezza e leggibilità delle stime economiche, favorendo la correlazione dei costi dei servizi con le effettive esigenze dell'Amministrazione, ed i livelli quali-quantitativi di servizio acquistati con le tariffe unitarie dei servizi stabilite e gli elementi di costo che le determinano;

- migliorare il controllo dei costi effettivi dei servizi erogati mediante il monitoraggio adeguato dei volumi di servizio e dei livelli di qualità effettivamente erogati. Ciò avviene attraverso la definizione congiunta di output misurabili, correlando gli eventuali scostamenti ai sistemi di incentivazione del personale del CSI;

tale processo di evoluzione del Catalogo dei servizi ha portato alla definizione del “Catalogo e Listino dei servizi del CSI”, approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI in data 29 novembre 2016, che si allega alla Convenzione oggetto del presente atto. Rimane inteso che se in corso di vigenza della citata Convenzione dovesse essere approvato dal CSI un nuovo Catalogo e Listino dei servizi, esso, purchè non comporti ulteriori aggravii di costi per la Regione, sostituirà il sopradetto Catalogo allegato alla presente Convenzione, previa approvazione da parte del Tavolo di gestione di cui all’art. 17 della convenzione stessa;

detto percorso di aggiornamento sarà completato nel corso del 2017 anche in funzione di quanto emergerà dal confronto competitivo sugli asset del CSI, procedendo di comune accordo ad ulteriori revisioni inerenti, in particolare, le componenti di governance e i servizi a misura inerenti lo sviluppo del software e MEV;

inoltre, sulla base dell’analisi di alcune criticità emerse nel corso del rapporto tra Regione e CSI, si è ritenuto:

- di apportare -condividendole- alcune modifiche alle procedure operative per rendere più efficace il ruolo della Regione-committente in sede di affidamento, monitoraggio e controllo degli sviluppi;
- di avviare una analisi dei ticket aperti sulle procedure regionali mantenute da CSI, per verificarne i margini di riduzione (con conseguente riduzione di costi) mediante interventi di sviluppo delle procedure stesse piuttosto che introducendo modalità che disincentivino l’apertura di ticket a bassa complessità;
- di avviare un processo per la definizione di un sistema di valutazione dei risultati e degli output prodotti dal CSI e delle relative penali da applicarsi in caso di mancato conseguimento degli obiettivi individuati secondo le procedure previste dalla Convenzione allegata, superando le criticità connesse all’obbligo di rendicontazione delle spese per singolo Consorziato, che porterebbe alla sostanziale reimputazione al socio-committente dell’intera penale applicata al Consorzio in caso di mancato conseguimento degli obiettivi indicati negli affidamenti.

Considerato infine che:

per quanto riguarda i servizi per i quali -alla data odierna- vi sono accordi e contratti quadro presenti sul portale Consip si prevede che, nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., le stime economiche a preventivo espresse da CSI per i servizi di cui alla convenzione allegata al presente atto, non debbano essere superiori, a parità di servizi proposti, 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 debbano essere comunque allineati ai prezzi di mercato, come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014). Il CSI dovrà pertanto preventivamente fornire alla Regione tutti gli elementi utili al confronto tra i preventivi espresi e i prezzi di mercato, confronto che dovrà avvenire a parità di condizioni tecnico-economiche, tenuto conto altresì del regime fiscale applicato. L’affidamento al CSI potrà avvenire previa verifica da parte di Regione che le condizioni offerte siano complessivamente congrue, 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. E’ inoltre previsto che il CSI supporti la Regione nelle indagini volte ad effettuare la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le varie soluzioni disponibili sul mercato ai sensi dell’art. 68 del Codice dell’Amministrazione

Digitale (CAD - D.Lgs. 82/05 e s.m.i.), finalizzate a garantire il rispetto dei principi di economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica ove applicabile, impegnandosi altresì a rispettare ed applicare le risultanze di detta indagine.

Pertanto,

alla luce delle considerazioni dette e delle azioni messe in atto e sopra esposte, nonché dell'avvenuta revisione del "Catalogo e Listino dei servizi del CSI", viene giustificata l'adozione della presente soluzione "in house" poichè idonea a garantire gli obiettivi di efficienza, economicità, di qualità del servizio reso e di ottimale impiego delle risorse pubbliche, tenuto conto che la Giunta regionale, per l'anno 2016, ha approvato la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" dapprima con D.G.R. n. 1 – 2874 del 8 febbraio 2016 per il periodo 1 gennaio – 31 marzo 2016, poi con D.G.R. n. 18 – 3086 del 29 marzo 2016 per il periodo 1 aprile – 5 maggio 2016 e da ultimo con D.G.R. n. 13-3466 del 13 giugno 2016, per il restante periodo 6 maggio-31 dicembre 2016, in ottemperanza alla L.R. 13/1978 sopra richiamata e in coerenza con la disposizione dell'art. 7, comma 1, dello Statuto del CSI, secondo la quale "i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano delle attività annuale, sono definiti in programmi attuativi o tramite apposite convenzioni o atti di affidamento che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione",

la Regione ritiene necessario procedere all'approvazione di una "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017, al fine di dare continuità ai servizi del Sistema Informativo regionale erogati dal CSI, indicati negli Allegati Tecnici alla Convenzione approvata con il presente provvedimento e/o in specifici atti di affidamento che interverranno in vigenza della stessa, sia per ciò che concerne i servizi gestiti in continuità su base annua e gli altri servizi identificati sulla base delle esigenze espresse da ogni singola Direzione regionale, sia quelli individuati nel corso dell'anno, solo a fronte di esplicita richiesta della Regione;

detta Convenzione rappresenta il quadro normativo di riferimento per regolare i rapporti tra CSI e Regione in tema di affidamenti diretti, nonché per definire il dettaglio dei servizi, le procedure operative e le modalità di controllo o di rendicontazione per i servizi finanziati con i Fondi SIE, tenuto conto dell'esigenza di:

- porre in essere tutte le azioni finalizzate all'efficace esercizio del controllo analogo, in coerenza con le "Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi partecipati dalla Regione Piemonte operanti in regime di "in house providing" strumentale", di cui alla citata DGR n. 1 – 3120 del 11 aprile 2016;
- garantire obiettivi di confrontabilità dei costi del CSI con i costi di mercato, in ossequio alle sopra richiamate disposizioni, nella Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e nell'art. 1, comma 553, della Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014);
- dare adempimento alle disposizioni contenute nell'art. 1, comma 512 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016).

Tenuto conto che:

il dettaglio dei servizi, le procedure operative e le modalità di controllo o di rendicontazione per i servizi finanziati con i Fondi SIE sono contenuti negli Allegati Tecnici alla Convenzione approvata con il presente atto, denominati rispettivamente "Catalogo e Listino dei Servizi del CSI", "Procedure operative" e "Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con fondi SIE";

l'attuazione della Convenzione quadro allegata sarà determinata con gli atti di affidamento a favore del CSI e i relativi impegni di spesa da parte delle singole Direzioni regionali e delle loro articolazioni settoriali, in coerenza con la programmazione generale e di settore e nei limiti delle risorse finanziarie stanziare sui capitoli di bilancio e conseguentemente assegnate alle Direzioni stesse, previa emissione del parere di congruità tecnico-economica da parte del Settore Sistemi Informativi della Direzione regionale Segretariato Generale, in ossequio all'art. 192, comma 2 del decreto legislativo 50/2016;

i citati impegni di spesa avvengono nei limiti degli stanziamenti definiti nella legge regionale di bilancio 2017-2019, così come previsto dalla sotto richiamata D.G.R. n. 6-4674 del 20 febbraio 2017.

Preso atto dell'esame della Convenzione Quadro allegata da parte del Comitato interno, istituito ai sensi dell'articolo 2 delle citate Linee guida relative al controllo analogo, di cui alla DGR n. 1 – 3120 del 11 aprile 2016.

Richiamata la D.G.R. n. 6-4674 del 20 febbraio 2017, in relazione agli effetti economico-finanziari collegati alle disposizioni del presente provvedimento.

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'Allegato "Disciplina del sistema dei controlli interni" di cui alla D.G.R. n. 1-4040 del 17/10/2016.

Visti:

- l'art. 10 del D.P.R. 633/1972 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto", che individua le operazioni esenti IVA;
- la Legge Finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) che ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n. 133 del 2008, che ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- la nota prot. n. 4206/A1102A del 9 febbraio 2017 con cui la Regione ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2017;
- la Legge sul Diritto d'Autore (L. 633/1941 e s.m.i.) che all'art. 11 (Diritti di autori spettanti alle amministrazioni dello Stato, a enti privati e a enti pubblici culturali) dispone che "Alle amministrazioni dello Stato, alle Province ed ai Comuni, spetta il diritto di autore sulle opere create e pubblicate sotto il loro nome ed a loro conto e spese;
- il D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD) e s.m.i, che agli artt. 68 e 69 detta le regole di sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi Informatici nelle Pubbliche Amministrazioni, e che al Capo V ("Dati delle pubbliche amministrazioni e servizi in rete") definisce le modalità di gestione dei dati propri della Pubblica Amministrazione;
- la Legge regionale n. 9 del 26 marzo 2009 "Norme in materia di pluralismo informatico, sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella pubblica amministrazione", con la quale la Regione, nel rispetto della normativa statale in materia di informatizzazione della Pubblica Amministrazione, incentiva la diffusione e lo sviluppo del software libero e persegue la massima divulgazione dei propri programmi informatici sviluppati come software libero;
- lo Statuto del CSI che all'art. 28 disciplina il caso di scioglimento del Consorzio e devoluzione dei beni residui agli Enti consorziati;
- la scrittura privata (rogito notaio PINI di Carmagnola, rep. 114.177/24.627 del 23/6/2015 e registrata in pari data al n. 11948) con la quale CSI cede alla SACE Fct S.p.A. i crediti ad essa



spettanti e sorti nel periodo di 24 mesi a decorrere dal 11/6/2015 in virtù delle convenzioni in essere tra il CSI stesso e la Regione Piemonte;

- la nota del Direttore regionale della Direzione Segretariato regionale prot. n. 6656 del 4 agosto 2016, con la quale si chiede all'ANAC, ai sensi dell'art. 192 del decreto legislativo 50/2016, l'iscrizione di Regione Piemonte nell'apposito elenco istituito presso l'ANAC stessa, quale amministrazione aggiudicatrice che opera mediante affidamenti diretti nei confronti di propri organismi in house.

Tutto ciò premesso, la Giunta regionale, unanime

*delibera*

Per le motivazioni esposte in premessa

- di approvare, in parziale sanatoria, lo schema di “Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA”, per il periodo 1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017, di cui all'Allegato A, parte integrante formale e sostanziale della presente deliberazione. Detta Convenzione contiene i seguenti Allegati Tecnici: “Catalogo e Listino dei servizi del CSI”, “Procedure operative” e “Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con fondi SIE”. Rimane inteso che se in corso di vigenza della citata Convenzione dovesse essere approvato dal CSI un nuovo Catalogo e Listino dei servizi, esso, purchè non comporti ulteriori aggravii di costi per la Regione, sostituirà il sopradetto Catalogo allegato alla Convenzione, previa approvazione da parte del Tavolo di gestione di cui all'art. 17 della Convenzione stessa;
- di demandare al Direttore della Direzione Segretariato Generale la sottoscrizione della citata Convenzione;
- di demandare alle singole Direzioni regionali e alle loro articolazioni settoriali l'attuazione della Convenzione, mediante atti di affidamento diretto al CSI e relativi impegni di spesa, nei limiti degli stanziamenti definiti nella legge regionale di bilancio 2017-2019, così come previsto dalla D.G.R. n. 6-4674 del 20 febbraio 2017, in coerenza con la programmazione generale e settoriale e previa emissione del parere di congruità tecnico-economica da parte del Settore Sistemi Informativi della Direzione regionale Segretariato Generale, in ossequio all'art. 192, comma 2 del decreto legislativo 50/2016;
- di dare atto, altresì, che sono in corso approfondimenti metodologici per la necessaria definizione di una procedura di valutazione della congruità dei costi di svolgimento delle attività affidate alle società che operano in regime di in house providing per la Regione Piemonte, in ottemperanza ai dettami di cui all'art. 192, comma 2 del Codice degli Appalti. Il documento che conterrà l'individuazione dei criteri di congruità, da ritenersi un successivo allegato alla Convenzione, sarà definito e approvato, entro il 30 aprile 2017, dal Tavolo di gestione previsto dall'art. 16 della Convenzione stessa ed avrà efficacia per tutti gli affidamenti dal 1 gennaio 2017. Nelle more dell'approvazione del citato documento, gli uffici regionali competenti si riservano la facoltà di approvare ed affidare le CTE/PTE con impegni finanziari non superiori all'80% della spesa complessiva;
- di dare atto che, in funzione di eventuali circolari interpretative della normativa nazionale vigente e dei piani triennali per l'informatica nazionale e regionale, si avvierà un percorso di revisione della documentazione allegata alla Convenzione.

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

**REGIONE PIEMONTE**  
**CONVENZIONE PER GLI AFFIDAMENTI DIRETTI AL CSI-PIEMONTE**  
**PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI IN REGIME DI ESENZIONE IVA**

TRA

**La Regione Piemonte**, con sede in Torino Piazza Castello, 165 (C.F. 8008760016), in persona del Segretario Generale della Direzione Segretariato Generale Michele Petrelli, nato a Bari il 13 febbraio 1972, domiciliato per la carica in Torino, presso la sede della Regione Piemonte (nel seguito la Regione)

E

**Il CSI-Piemonte**, Consorzio per il Sistema Informativo, con sede in Torino Corso Unione Sovietica - 216 (C.F. 01995120019), in persona del Direttore Generale Ferruccio Ferranti, nato a Roma il 23 aprile 1957, domiciliato per la carica in Torino presso la sede del Consorzio (nel seguito il CSI)

PREMESSO CHE

- il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI) è stato istituito con la legge regionale del 4 settembre 1975, n. 48, con la finalità generale di “mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziati, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa” (art. 3 L.R. n. 48/75);
- la Regione, ai sensi dell’art. 3 della L.R. 15 marzo 1978, n. 13, determina gli indirizzi del Sistema Informativo regionale che realizza attraverso il Consorzio (art. 2 commi 1 e 2);
- il CSI, con Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all’atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n. 5103, ha deliberato la modifica all’articolo 1, comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4, 5 e 7 le finalità, le attività istituzionali e i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati;
- in particolare lo Statuto del CSI all’art. 4, comma 2, lettera a) stabilisce che il CSI progetta, sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Regionale, nonché i sistemi informativi degli Enti consorziati, in coerenza con gli indirizzi degli Enti preposti alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, ove applicabili;
- l’art. 7, comma 1 dello Statuto del CSI stabilisce che i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano delle attività annuale, sono definiti in programmi attuativi o tramite apposite convenzioni o atti di affidamento che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione;
- ai sensi dell’articolo 7, comma 2 dello Statuto del CSI, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle “finalità e compiti” del Consorzio, quali delineati dalla L.R. n. 48/75, dalla L.R. n. 13/78 e dall’art. 4 dello Statuto;
- il terzo comma dell’art. 7 dello Statuto del CSI stabilisce che: “I servizi e/o le forniture posti a disposizione degli Enti consorziati sono definiti, periodicamente, in un documento approvato dal Consiglio d’Amministrazione, in cui vengono definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi, le modalità di richiesta da parte degli Enti consorziati, le modalità e le

tempistiche di realizzazione, la quantificazione dei corrispettivi, e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta”;

- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi;
- per perseguire le finalità prestabilite dalle leggi regionali e dagli altri atti di indirizzo adottati dalla Regione (art. 3, comma 1, L.R. 13/1978) e nell'ambito di quanto stabilito nelle leggi stesse e negli atti di programmazione, la Regione, Ente consorziato promotore del CSI, può procedere all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto del diritto dell'Unione europea, della normativa interna e dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e nello Statuto, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio e dei presupposti dell'in-house providing. L'affidamento diretto presuppone che la Regione si impegni a porre in essere tutte le azioni finalizzate all'efficace esercizio del controllo analogo, in coerenza con le “Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi partecipati dalla Regione Piemonte operanti in regime di “in house providing” strumentale” (nel cui allegato il CSI viene esplicitamente ricompreso), di cui alla DGR n. 1 – 3120 dell'11 aprile 2016 (nel seguito Linee guida);
- le Linee guida sopra richiamate, integrano precedenti diverse modalità di coordinamento, programmazione e controllo da parte della Regione nei confronti degli Organismi in house, fatte salve ulteriori azioni di coordinamento, programmazione e controllo previste dalla legge ovvero nell'ambito dell'attuazione delle misure e degli interventi finanziati con i fondi strutturali europei e nazionali;
- il CSI opera secondo principi di efficienza e trasparenza, garantendo la qualità delle attività, l'economicità dei costi rispetto a quelli di mercato, l'efficacia nella modalità di conseguimento degli obiettivi condivisi;
- l'affidamento di attività in regime di “in house providing” deve essere preceduta da una verifica della convenienza sotto il profilo economico e dei tempi di esecuzione, dalla valutazione della idoneità all'esecuzione dell'attività sotto il profilo della struttura organizzativa e delle risorse disponibili, dando altresì conto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 192, comma 2 del decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 (Nuovo Codice degli Appalti), delle ragioni del mancato ricorso al mercato;
- le acquisizioni di lavori, beni e servizi, il reclutamento del personale e l'affidamento di contratti di collaborazione esterna da parte del CSI deve avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità, e mediante il ricorso a CONSIP, MEPA, Centrali di committenza e soggetti aggregatori per quanto riguarda gli approvvigionamenti ai sensi del citato “Nuovo Codice degli Appalti”;
- ai sensi dell'art. 1, comma 512 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n° 208 (legge di stabilità 2016), il CSI provvede ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite CONSIP S.p.A., o altri soggetti aggregatori, o centrali di committenza;
- in caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento, nelle ipotesi contemplate dal comma 516, il CSI potrà accedere, con provvedimento motivato del proprio organo di vertice amministrativo, ad altri operatori presenti nel mercato, dando atto della peculiarità del servizio richiesto e delle specifiche ragioni per cui non è possibile l'acquisto attraverso i canali di cui al predetto comma 512 dell'art. 1 della legge di stabilità 2016;
- il CSI, con le modalità di cui ai commi 512 e 513, rispetta i limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della legge di stabilità 2016, concordando con la Regione le modalità di raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa. Il CSI darà evidenza delle azioni

intraprese per raggiungere tale obiettivo nel rendiconto semestrale recante lo stato di attuazione del Piano annuale delle attività previsto dal proprio Statuto;

- AGID, alla data del presente atto, non ha ancora provveduto all’emanazione, ai sensi dell’art. 1, comma 513, della legge di stabilità 2016, del Piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione. Ove dovesse provvedervi nel corso di validità della presente Convenzione la Regione si riserva, fin d’ora, di comunicare formalmente al CSI ulteriori direttive in deroga o in addenda alla presente convenzione. Tuttavia AGID ha emanato la circolare n. 2 del 24 giugno 2016, in cui sono state fornite indicazioni su come le pubbliche amministrazioni possono procedere agli acquisti di beni e servizi ICT nelle more della definizione del citato “Piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione”. La circolare definisce un modello strategico articolato su 3 livelli: 1) infrastrutture materiali, 2) infrastrutture immateriali, 3) ecosistemi, ponendo in questa prima fase transitoria alcuni obblighi o vincoli finalizzati a conseguire entro fine 2018 gli obiettivi di risparmio posti dalla Legge di Stabilità;
- l’art. 10 del D.P.R. 633/1972 “Istituzione e disciplina dell’imposta sul valore aggiunto” individua le operazioni esenti IVA;
- la Legge Finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, comma 261, lett. b, e comma 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l’art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n. 133 del 2008, ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l’Agenzia delle Entrate, con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009, ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);
- l’Agenzia delle Entrate, con Circolare n. 5/E del 17 febbraio 2011, ha fornito ulteriori chiarimenti in merito al regime di esenzione per le prestazioni di servizi rese da consorzi o società consortili ai propri consorziati o soci (art. 10, secondo comma, D.P.R. n. 633 del 1972);
- la nota prot. n. 4206/A1102A del 9 febbraio 2017 con cui la Regione ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell’applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell’anno 2017;
- la Regione e CSI hanno sottoscritto in data 9 marzo 2015 la Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA per l’anno 2015, approvata con D.G.R. n. 6-969 del 2 febbraio 2015, prorogata con D.G.R. n. 1 – 2874 dell’8 febbraio 2016 per il periodo 1 gennaio – 31 marzo 2016 e con successiva D.G.R. n. 18 – 3086 del 29 marzo 2016 per il periodo 1 aprile – 5 maggio 2016. Da ultimo, con D.G.R. n. 13-3466 del 13 giugno 2016, è stata approvata la Convenzione per il restante periodo 6 maggio-31 dicembre;
- il Consiglio di Amministrazione del CSI, coerentemente a quanto indicato all’art. 7, comma 3 dello Statuto, ha approvato nella seduta del 29 novembre 2016 il “Catalogo e Listino dei servizi del CSI”;
- il citato “Catalogo e Listino dei servizi del CSI” ha come obiettivo un processo di evoluzione, apparso necessario a seguito delle risultanze delle attività di benchmarking sui servizi resi dal CSI (aggiudicate con determinazione dirigenziale n. 286 del 14 maggio 2015), ridefinendo le principali componenti dei servizi erogati al fine di:
  - a) agevolare l’allineamento al mercato di riferimento dei servizi erogati da CSI e di consentire il confronto con il mercato di riferimento e con le condizioni previste da convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o soggetti aggregatori o disponibili sul MEPA per servizi analoghi;

- b) migliorare la chiarezza e leggibilità delle stime economiche, favorendo la correlazione dei costi dei servizi con le effettive esigenze dell'Amministrazione, ed i livelli quali-quantitativi di servizio acquistati con le tariffe unitarie dei servizi stabilite e gli elementi di costo che le determinano;
- migliorare il controllo dei costi effettivi dei servizi erogati mediante il monitoraggio adeguato dei volumi di servizio e dei livelli di qualità effettivamente erogati. Ciò avviene attraverso la definizione congiunta di output misurabili, correlando gli eventuali scostamenti ai sistemi di incentivazione del personale del CSI; il Catalogo e Listino dei servizi del CSI per il 2017 è unico per tutti gli enti consorziati;
  - i servizi oggetto della presente Convenzione, le procedure operative e le modalità di controllo o di rendicontazione per i servizi finanziati con i Fondi SIE sono contenuti negli Allegati Tecnici: "Catalogo e Listino dei Servizi del CSI", "Procedure operative" e "Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con fondi SIE", che costituiscono parte integrante, formale e sostanziale, del presente Atto;
  - con Deliberazione del \_\_\_\_\_ è stato approvato il presente Atto.

#### VISTI

- la Legge sul Diritto d'Autore (L. 633/1941 e s.m.i.) che all'art. 11 (Diritti di autori spettanti alle amministrazioni dello Stato, a enti privati e a enti pubblici culturali) prevede che "Alle amministrazioni dello Stato, alle Province ed ai Comuni, spetta il diritto di autore sulle opere create e pubblicate sotto il loro nome ed a loro conto e spese;
- la tutela accordata alle banche di dati dalla medesima legge 633/1941, rispettivamente agli art. 1, comma 2, art. 2, comma 9, artt. 64-quinquies, 102bis e 102 ter;
- il D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD) e s.m.i. (e da ultimo il decreto legislativo n. 179/2016) che agli artt. 68 e 69 detta le regole di sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi Informatici nelle Pubbliche Amministrazioni, e che al Capo V ("Dati delle pubbliche amministrazioni e servizi in rete") definisce le modalità di gestione dei dati propri della Pubblica Amministrazione;
- la Legge regionale n. 9 del 26 marzo 2009 "Norme in materia di pluralismo informatico, sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella pubblica amministrazione" con la quale la Regione, nel rispetto della normativa statale in materia di informatizzazione della Pubblica Amministrazione, incentiva la diffusione e lo sviluppo del software libero e persegue la massima divulgazione dei propri programmi informatici sviluppati come software libero;
- lo Statuto del CSI che all'art. 28 disciplina il caso di scioglimento del Consorzio e devoluzione dei beni residui agli Enti consorziati;
- la scrittura privata (rogito notaio PINI di Carmagnola, rep. 114.177/24.627 del 23/6/2015 e registrata in pari data al n. 11948) con la quale CSI cede alla SACE Fct S.p.A. i crediti ad essa spettanti e sorti nel periodo di 24 mesi a decorrere dal 11/6/2015 in virtù delle convenzioni in essere tra il CSI stesso e la Regione Piemonte.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

### **PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI**

Le premesse costituiscono parte integrante, formale e sostanziale della presente convenzione.

#### **Art. 1 Finalità e oggetto**

1. La presente convenzione disciplina, nel rispetto della normativa e degli orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto dalla Regione al CSI, nell'ambito dell'affidamento dei servizi in regime di esenzione IVA, rientranti tra le finalità del CSI.
2. I servizi erogati dal CSI perseguono l'obiettivo di garantire l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi informativi degli Enti consorziati.
3. La presente convenzione, in particolare, ha ad oggetto i servizi indicati negli Allegati Tecnici e/o in specifici Atti di affidamento che interverranno in vigore di Convenzione, secondo le modalità individuate al successivo articolo 16 "Tavolo di Gestione". In tali Atti, saranno definite le attività richieste concordate sulla base di quanto definito dal documento di cui all'art. 7, comma 3 dello Statuto del CSI.
4. È esclusa in ogni caso dalla presente convenzione la fornitura/cessione di beni (fatti salvi i casi in cui gli stessi siano accessori alla prestazione del servizio) oggetto di separati atti, ai quali non è applicabile l'esenzione IVA.
5. Il CSI eroga i servizi utilizzando le competenze interne, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione della Regione risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni affidate, secondo i termini e le modalità contenute in tutti i documenti di cui al precedente comma 3.

## **Art. 2 Programmazione, indirizzi, impegni e controlli**

1. La Regione, in qualità di Ente consorziato:
  - esercita il controllo analogo sul CSI secondo quanto previsto dalle "Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi partecipati dalla Regione Piemonte operanti in regime di "in house providing" strumentale" di cui alla DGR n. 1 – 3120 del 11 aprile 2016. In particolare, le modalità di esercizio del controllo analogo da parte della Regione sono rinvenibili negli artt. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 12 delle citate Linee Guida e integrano precedenti modalità di coordinamento, programmazione e controllo da parte della Regione nei confronti degli Organismi in house, fatte salve ulteriori azioni di coordinamento, programmazione e controllo previste dalla legge ovvero nell'ambito dell'attuazione delle misure e degli interventi finanziati con i fondi strutturali europei e nazionali. A tal fine, il CSI trasmette e sottopone al controllo della Regione gli atti di cui ai successivi artt. 5 e 6 e collabora fattivamente attraverso i propri organi al controllo, esercitato secondo le modalità e nei termini di cui ai successivi artt. 7 e 8 delle citate Linee Guida; esercita altresì le ulteriori tipologie di controllo previste dall'art 9 delle Linee Guida con lo spirito della massima collaborazione e trasparenza. Il CSI individua i referenti responsabili del flusso informativo secondo la metodologia di cui all'art. 10 delle Linee Guida;
  - ai sensi dell'art. 12 delle citate Linee Guida, per l'esercizio del controllo analogo congiunto la Regione promuove la costituzione di un tavolo di coordinamento tra i maggiori enti pubblici consorziati.
2. La Regione, in qualità di committente:
  - individua, in coerenza con la propria programmazione generale e di settore, le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e assegnando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti;
  - definisce gli strumenti e le misure idonee a consentire il controllo sulla gestione delle attività e dei servizi resi da CSI, come anche di seguito precisato, stimolando processi di miglioramento, sia sul piano dell'organizzazione amministrativa che delle attività gestionali, promuovendo l'analisi dei costi, del rendimento della gestione e delle decisioni organizzative del servizio reso;
  - esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti. Il CSI, si impegna a sua volta a coinvolgere adeguatamente la Regione nelle attività alla stessa

destinate, assicurando la massima trasparenza e condivisione degli atti e documenti utili per l'ottimale attuazione della presente Convenzione;

- adotta, periodicamente, procedure atte a confrontare il livello del servizio effettivamente reso, l'efficienza, nonché il grado di soddisfazione del servizio con entità comparabili rispetto al contesto organizzativo e tecnologico in cui la Convenzione si colloca. L'analisi potrà avvenire attraverso tecniche di benchmarking (tecniche di analisi delle caratteristiche dei servizi erogati da comparare con quelli relativi a servizi analoghi erogati da Fornitori a Clienti con caratteristiche analoghe) e di customer satisfaction (analisi dei livelli di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio erogato con l'obiettivo di verificare il grado di corrispondenza tra servizio erogato e qualità percepita dall'utente del servizio, identificando possibili aree di miglioramento), o altre modalità. Le risultanze delle suddette analisi o di altre analoghe che dovessero essere definite in vigenza di Convenzione, sono oggetto di valutazione da parte del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 16 ai fini delle modifiche degli Allegati Tecnici e danno origine alle azioni correttive finalizzate ad adeguare le stime economiche a quelle di riferimento, di cui al successivo art. 6, comma 2.
3. La Regione, anche in coerenza con quanto previsto dall'art. 14 "Organizzazione delle Pubbliche Amministrazioni, Rapporti fra Stato Regioni e Autonomie Locali", commi 2 e 2bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 s.m.i.), avvia iniziative di coordinamento con gli altri Enti consorziati al fine di promuovere linee guida condivise di evoluzione del sistema informativo regionale e dei sistemi informativi degli Enti del territorio che usufruiscono di servizi erogati da CSI, garantendo inoltre una coerente pianificazione e programmazione delle attività finalizzate ad obiettivi di innovazione, efficacia, qualità ed efficienza.

### **Art. 3 Normativa rilevante**

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

### **Art. 4 Acquisizione di servizi e affidamenti**

1. In ogni caso di acquisizione esterna di servizi e, comunque, di affidamento di attività secondo le modalità di gestione di cui all'art. 8 dello Statuto, il CSI si attiene alle previsioni del D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 (Nuovo Codice degli Appalti) nonché, ove applicabile, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.
2. Ai sensi dell'art. 1, comma 512 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n° 208 (legge di stabilità 2016), il CSI provvede ai propri approvvigionamenti, ove possibile, tramite CONSIP S.p.A., o altri soggetti aggregatori, o centrali di committenza. In caso di comprovata impossibilità a ricorrere ai predetti canali di rifornimento, il CSI potrà accedere, con provvedimento motivato del proprio organo amministrativo di vertice, ad altri operatori presenti nel mercato, dando atto della peculiarità del servizio richiesto e delle specifiche ragioni per cui non è possibile l'acquisto attraverso i canali di cui al predetto comma 512 dell'art. 1 della l. di stabilità 2016. Il CSI s'impegna al rispetto dei limiti di spesa imposti dal comma 515 dell'art. 1 della legge di stabilità 2016 e a tal proposito il CSI condivide con la Regione le modalità per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione della spesa. Il CSI darà evidenza delle azioni intraprese a tal fine nel rendiconto semestrale recante lo stato di attuazione del Piano annuale delle attività previsto dal proprio Statuto. L'affidamento di consulenze e di collaborazioni avviene

garantendo l'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure, dei limiti normativi vigenti e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni vigente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI e comunque garantendo la pubblicazione sul proprio sito internet degli estremi degli atti di conferimento degli incarichi di collaborazione e di consulenza con l'indicazione dell'ammontare erogato, del nominativo del soggetto percettore e della ragione dell'incarico.

4. La Regione e il CSI si attengono, per tutti gli aspetti di pertinenza della presente Convenzione, a quanto disposto dalla L. 190/2012 e s.m.i. in materia di anticorruzione e trasparenza.
5. Anche in attuazione di quanto previsto al comma 1, la Regione Piemonte, in un'ottica di valorizzazione degli asset consortili nei termini e nelle forme consentite dalla legge e determinate nelle sedi competenti, intende regolamentare con altri soggetti consorziati - con separato atto - modalità di trasferimento, anche temporaneo, degli asset e del know how di titolarità o co-titolarità della Regione medesima e che risultano nella disponibilità del CSI per il perseguimento delle finalità consortili oltre che per l'esecuzione delle attività di cui alla presente Convenzione.

## **PARTE SECONDA DISPOSIZIONI PARTICOLARI**

### **Art. 5 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze**

1. Il CSI, sulla base delle esigenze espresse dalla Regione, entro la fine del mese di ottobre predispone un documento di previsione annuale e pluriennale dei relativi servizi e dei costi presunti denominato "Piano dei Servizi". Tale documento costituisce elemento utile per la Regione al fine delle previsioni di bilancio annuale e pluriennale.
2. Sulla base delle sopra citate previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni della Regione.
3. Conseguentemente il CSI, coerentemente a quanto previsto negli Allegati Tecnici alla presente convenzione, predispone i seguenti documenti:
  - CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE): in questo documento vengono rappresentati e dimensionati, su base annua, tutti i servizi gestiti in continuità e gli altri servizi identificati al momento della sua stesura, sulla base delle esigenze espresse da ogni singola Direzione regionale. Il documento propone la definizione delle attività annuali, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, con indicazione per ciascun servizio dei SLA associati al livello quali-quantitativo dei servizi offerti nonché (a partire dai servizi dettagliatamente specificati nell'Allegato "Procedure operative") dei driver alla base della quantificazione del prezzo del servizio (a mero titolo esemplificativo, function points o altro);
  - PROPOSTE TECNICO ECONOMICHE (PTE): in questi documenti vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta della Regione e, se di valore superiore ai 150.000,00 euro, si distinguono nelle seguenti fasi: predisposizione di studio di fattibilità e in determinate condizioni successiva erogazione di servizi, compresa la realizzazione di sistemi software.
4. Per il 2017 la Regione, in accordo con il CSI ed a seguito delle risultanze del benchmarking, si pone l'obiettivo di ridurre la spesa relativa alla gestione dati e contenuti rispetto a quanto effettivamente speso nel 2016. Nelle CTE per il 2017 saranno evidenziate le attività e i relativi preventivi di costo e servizi IT associati, erogate da risorse professionali messe a disposizione dal CSI presso le sedi della Regione. La Regione può chiedere nuovi servizi e/o varianti ai servizi oggetto della presente Convenzione, nel corso del periodo di vigenza, purché l'introduzione degli stessi tenga conto delle rispettive necessità operative .



5. Qualora la Regione e il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti “Configurazione Tecnico Economica” e “Proposte Tecnico Economiche”, le stesse devono essere formalizzate con specifica proposta scritta, accettata con specifico provvedimento dirigenziale, e avviate secondo quanto definito negli Allegati Tecnici.

#### **Art. 6 Modalità di proposizione e stima dei costi**

1. Le modalità di proposizione e stima dei costi sono definite nel documento di cui all’art. 7, comma 3 dello Statuto del CSI e contenute negli Allegati Tecnici alla presente Convenzione.
2. Le stime economiche a preventivo, esposte per i servizi di cui alla presente Convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi proposti, 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, come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità 2014). Il CSI dovrà pertanto preventivamente fornire alla Regione tutti gli elementi e i criteri utili al confronto tra i preventivi esposti e i prezzi di mercato, confronto che dovrà avvenire a parità di condizioni tecnico-economiche, tenuto conto altresì del regime fiscale applicato. L’affidamento al CSI potrà avvenire previa verifica da parte della Regione che le condizioni offerte siano complessivamente congrue, 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. In caso di mancanza di congruità tra il preventivo esposto dal CSI e le condizioni di mercato, la Regione valuta le azioni correttive che il CSI dovrà intraprendere per finalizzare ed adeguare le stime economiche a quelle di riferimento. Analogamente il CSI si obbliga a monitorare in itinere il servizio e a proporre, in modo tempestivo, i correttivi necessari a rispettare i parametri sopra individuati.
3. Il CSI supporta altresì la Regione nelle indagini volte ad effettuare la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le varie soluzioni disponibili sul mercato ai sensi dell’art. 68 del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD - D.Lgs. 82/05 e s.m.i.), come meglio precisato negli Allegati Tecnici e finalizzate a garantire il rispetto dei principi di economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica ove applicabile, impegnandosi altresì a rispettare ed applicare le risultanze di detta indagine.
4. Il CSI può effettuare investimenti propri nella realizzazione di piattaforme e servizi di interesse per la Regione. La programmazione degli investimenti è effettuata attraverso il Piano annuale di attività del CSI e approvato dalla Regione.
5. L’affidamento formale delle attività da parte della Regione al CSI avviene con determinazione di approvazione delle CTE/PTE e relative assunzioni di impegno di spesa comunicate in forma scritta al CSI da cui risultino gli estremi e il dispositivo dei provvedimenti.
6. Tenuto conto di quanto esposto al precedente comma 2 e dell’esito delle procedure di cui all’art. 2, comma 2, la Regione corrisponde al CSI, per ciascuno degli affidamenti, un corrispettivo individuato nella proposta di CTE o ricorrendo a preventivi a corpo. I preventivi dovranno evidenziare gli SLA connessi ai servizi inclusi nella CTE o nei preventivi a corpo e, (a partire dai servizi dettagliatamente specificati nell’Allegato “Procedure operative”) i driver alla base del prezzo richiesto in offerta, in modo che la Regione possa verificarne la congruità rispetto ai prezzi offerti dal mercato.
7. Per i servizi per i quali vi sono convenzioni, accordi e contratti quadro attivi sul portale Consip, il competente Settore Sistemi Informativi provvede, sulla base delle informazioni fornite da CSI ai sensi del comma 2, ad analizzare i relativi costi e confrontarli, utilizzando anche le risultanze del benchmarking, con quelli esposti dal CSI sia per quanto riguarda i servizi in continuità (CTE) che per quelli in sviluppo (PTE). Il confronto deve giustificare, pertanto, l’adozione della soluzione “in house” in luogo del ricorso al mercato, poiché ritenuta congrua e

idonea a garantire gli obiettivi di efficienza, economicità e di qualità del servizio reso, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

8. L'individuazione dei criteri di congruità, da ritenersi un successivo allegato alla presente Convenzione, sarà definita entro il 30 aprile 2017 con relativa approvazione nell'ambito del Tavolo di gestione di cui al successivo art. 16.

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

1. I servizi oggetto della presente convenzione sono esenti dall'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) come indicato in premessa.
2. Qualora la Regione non presenti entro il 31/3 di ciascun anno la dichiarazione del permanere dei requisiti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA, a decorrere dal 1° gennaio del medesimo anno le prestazioni saranno automaticamente soggette all'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto.

#### **Art. 8 Modalità di rendicontazione e fatturazione**

1. Il processo di rendicontazione avviene con la massima trasparenza, secondo quanto condiviso con la Regione in occasione di incontri appositamente convocati e attraverso appositi cruscotti di monitoraggio, mettendo a disposizione tutte le informazioni necessarie per consentire il monitoraggio e un controllo periodico circa l'andamento dei livelli di servizio previsti al successivo art. 13.
2. La rendicontazione, secondo quanto previsto nel documento di cui all'art. 7, comma 3 dello Statuto del CSI, si articola in:
  - monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati, da effettuarsi secondo le modalità e le tempistiche definite negli Allegati Tecnici ed in coerenza con indicazioni di cui al precedente art. 6, esplicitando pertanto livelli qualitativi e quantitativi dei servizi resi;
  - rendicontazione economica, con periodicità trimestrale, in cui si evidenziano i costi consuntivati al periodo il confronto con il rispettivo preventivo e, a partire dal secondo trimestre, la stima economica a finire.

I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI consentono di monitorare gli avanzamenti al fine di minimizzare gli scostamenti finali con azioni correttive in corso d'opera.

3. Le fatture vengono emesse, esclusivamente per i servizi regolarmente affidati, sulla base degli importi previsti nei preventivi di spesa, come segue:
  - per i servizi oggetto di PTE a seguito della consegna e accettazione da parte della Direzione Regionale richiedente dello studio di fattibilità/fornitura a seconda della fase, salvo quanto diversamente specificato in ciascuna PTE e nei relativi atti di affidamento;
  - per i servizi previsti in CTE sulla base dei costi preventivati con cadenza mensile anticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale.
4. Al fine di garantire alla Regione un maggiore livello di monitoraggio e programmazione della spesa, entro il mese di settembre CSI invia alla Regione una previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e alle PTE affidate. Sulla base delle risultanze di tale documento, la Regione potrà convocare tempestivamente un apposito Tavolo di Gestione al fine di individuare possibili correttivi in merito alla programmazione della spesa e delle attività. Le specifiche modalità di controllo o di rendicontazione derivanti dalle norme regolatrici i servizi finanziati con Fondi SIE (Strutturali di Investimento Europei), ivi compresi il Fondo Sociale Europeo (FSE) e il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR), che comportano eventualmente anche l'adeguamento a strutture procedurali specifiche, purché nel rispetto dei requisiti sui quali si fonda il regime di esenzione IVA, sono definite in apposito Allegato Tecnico e dovranno essere osservate in sede di predisposizione di CTE/PTE e relativi atti di affidamento.

### **Art. 9 Conguaglio**

1. Al termine dell'esercizio, il CSI effettua l'opportuno conguaglio economico in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun atto di affidamento. Possono essere oggetto di conguaglio solo ed esclusivamente i servizi regolarmente approvati, finanziati e verificati sulla base delle relative rendicontazioni tecniche ed economiche dalla Direzione competente. Nel caso in cui la Regione effettui più atti di affidamento in anni successivi, verrà predisposto un corrispondente numero di conguagli. Le eventuali poste debitorie e creditorie, risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione ai sensi della disciplina vigente. Il CSI si impegna a fornire alla Regione il consuntivo annuale a seguito dell'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea dei consorziati. Tale consuntivo deve illustrare i costi totali effettivamente sostenuti nell'anno per l'erogazione dei servizi affidati dalla Regione, evidenziando, per ogni affidamento, l'eventuale scostamento rispetto all'affidato e il relativo conguaglio.
2. Gli oneri finanziari che il Consorzio si trova a sostenere in conseguenza del mancato rispetto dei termini di pagamento saranno evidenziati separatamente dal costo dei servizi erogati alla Regione.
3. L'eventuale delta, risultante dalla compensazione tra poste debitorie e poste creditorie, è regolato nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 16.

### **Art. 10 Pagamento**

1. La Regione effettua i pagamenti entro 30 giorni data ricevimento fattura. Gli atti di liquidazione saranno emessi in favore del CSI, prevedendo quale beneficiario amministrativo SACE Fct S.p.A. fino alla scadenza del termine previsto dalla scrittura privata citata in premessa.
2. Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili alla Regione entro il termine di cui al precedente comma, il ritardo costituirà base di calcolo per il riaddebito degli oneri finanziari sostenuti dal Consorzio ai sensi del precedente art. 9, comma 2.

### **Art. 11 Controlli sui servizi**

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

### **Art. 12 Durata**

1. La presente Convenzione ha durata dal 1 gennaio 2017 al 31 dicembre 2017.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi. Resta inteso che gli affidamenti effettuati in vigenza della presente Convenzione producono i propri effetti fino a completa realizzazione degli stessi.
3. Eventuali variazioni della durata dei singoli atti di affidamento di cui al precedente comma 2, devono essere approvate con specifico provvedimento che ridefinisca il perimetro di intervento e quantifichi l'onere economico corrispondente.
4. In ogni caso la Regione si riserva di revocare i singoli affidamenti per cause di forza maggiore e sopravvenute gravi ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il pagamento delle spese sostenute

per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione in ragione della presente Convenzione, ivi compresi gli oneri residui sostenuti per investimenti agli stessi dedicati.

### **Art. 13 Impegni delle Parti**

1. La Regione designa un Referente per la definizione delle modalità di espletamento delle attività oggetto degli Allegati Tecnici e degli eventuali ulteriori affidamenti. Parimenti il CSI nomina un proprio Referente.
2. Il CSI si impegna al rispetto delle tempistiche definite con la Regione, nonché a segnalare tempestivamente problemi e/o criticità che possano causare ritardi.
3. Il CSI appronta e concorda con la Regione piani di lavoro coerenti con gli obiettivi definiti congiuntamente, svolgendo regolari verifiche sugli avanzamenti dei progetti con particolare riguardo agli studi di fattibilità e ai documenti di analisi dei requisiti. Eventuali criticità o ritardi vengono segnalati tempestivamente al Tavolo di Gestione di cui all'art. 16, cui si demanda la definizione degli interventi correttivi al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.
4. A fronte di scostamenti dei Livelli di servizio definiti negli Allegati Tecnici, il CSI si impegna ad adottare le forme e le modalità di rientro, atte a recuperare i predetti scostamenti, concordate nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui all'art. 16.
5. Le Parti si impegnano altresì ad individuare, tenuto conto delle valutazioni, analisi e proposte concordate nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui all'art. 16, le corrette modalità di interazione al fine di:
  - valutare il grado di rispondenza e copertura dei servizi condivisi erogati da CSI, condividendone la strategia di evoluzione e valutando nuovi ambiti di intervento;
  - valutare, esprimendo preventivamente pareri o indicazioni non vincolanti, le opportunità di investimento per l'adozione o la messa a disposizione di soluzioni informatiche a sostegno dei servizi o di soluzioni applicative per specifici servizi;
  - adottare linee guida per la definizione dei piani strategici pluriennali dell'Ente, al fine di orientare le attività congiunte.
6. Con riguardo al processo di evoluzione del "Catalogo e Listino dei servizi del CSI", le Parti definiscono che le specificità dei servizi regionali saranno integrate nell'allegato "Procedure Operative" con conseguenti ricadute su PTE e CTE. In particolare i citati allegati tengono conto:
  - delle fonti, da considerare come riferimento per correlare i preventivi di spesa del CSI con i prezzi di mercato, oltre ai risultati del benchmarking di cui alle premesse, delle misure di "output" dei servizi descritti nel Catalogo confrontabili con quelle in uso sul mercato, con particolare riferimento a quelli individuati dai citati risultati del benchmarking;
  - delle modalità di condivisione delle proposte di modifica delle regole di relazione tra il CSI e i Soci, nel rispetto di un processo concordato tra Enti;
  - degli interventi funzionali a recuperi di efficienza nella relazione tra le Parti.
7. Le parti concordano sulla necessità di individuare una modalità di gestione degli eventuali scostamenti rispetto ai livelli di servizio definiti, ai costi preventivati e alle date di consegna, anche attraverso la definizione congiunta di output misurabili, correlando gli eventuali scostamenti ai sistemi di incentivazione del personale del CSI. In ogni caso, per ciascuna PTE gli incrementi nei costi derivanti da volumi di attività dei servizi diversi da quelli preventivati, o derivanti da altri incrementi computabili in fase di realizzazione del progetto, dovranno essere preventivamente ed espressamente autorizzati dalla Direzione regionale committente.

### **Art. 14 Gestione del cambiamento**

1. Il CSI fornisce alla Regione preventiva, formale e pronta comunicazione in ordine a qualsiasi eventuale modifica e/o cambiamento organizzativo proprio tale da implicare impatti sull'organizzazione della produzione dei servizi oggetto della presente Convenzione. Le Parti si

impegnano comunque, ove necessario, a condividere un documento che dia evidenza delle azioni che saranno messe in atto dal CSI per la gestione del cambiamento al fine di garantire la piena continuità del servizio nei termini quiivi descritti, le modalità di erogazione e gestione, comprensive degli strumenti utilizzati, e/o i livelli di servizio concordati del servizio stesso. A tal fine il CSI metterà a disposizione dell'Ente e degli eventuali soggetti da esso individuati, tutta la documentazione che verrà ritenuta utile.

#### **Art. 15 Responsabile dell'esecuzione**

1. La Regione individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione il Segretario Generale della Giunta regionale, o suo delegato.
2. Il CSI individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione il Direttore Generale, o suo delegato.

#### **Art. 16 Tavolo di Gestione della Convenzione**

1. Il Tavolo di Gestione ha la responsabilità della gestione complessiva della Convenzione ed è costituito dai Responsabili di cui all'art. 15 e dai delegati dagli stessi nominati esperti per le materie de quo.
2. Il Tavolo di Gestione si riunisce con cadenza trimestrale nei mesi di marzo, giugno, settembre, dicembre e tutte le volte che una delle parti lo richieda all'insorgenza di problematiche connesse alla gestione dei servizi e dei progetti.
3. I compiti assegnati al Tavolo di Gestione sono:
  - controllo dell'andamento complessivo dei servizi; valutazione dei livelli di servizio e analisi degli indicatori di performance degli eventuali SLA;
  - analisi delle rendicontazioni trimestrali, valutazione dell'adeguatezza delle motivazioni in caso di scostamento dei corrispettivi rispetto ai preventivi e conseguente definizione delle azioni correttive;
  - verifica periodica dei volumi di riferimento;
  - coordinamento dell'attività; individuazione, analisi e validazione delle azioni di miglioramento e di evoluzione tecnologica o di inserimento di nuovi servizi e delle eventuali varianti;
  - controllo dell'andamento complessivo della fatturazione e del credito;
  - verifica degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi Allegati Tecnici, anche a seguito delle risultanze dell'attività di benchmarking di cui all'art. 1 o di eventuali diverse procedure che si dovessero definire in vigenza della presente Convenzione.
4. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete al Tavolo di Gestione e le eventuali controversie insorte saranno risolte bonariamente, anche ricorrendo a eventuali perizie o valutazioni effettuate da soggetti terzi.

#### **Art. 17 Catalogo Infodir e documentazione**

1. Il Catalogo degli Applicativi e Basi Dati Regionali è gestito tramite l'archivio informatizzato Infodir (Information Directory - catalogo del patrimonio informativo degli Enti piemontesi). Tale Catalogo costituisce la base informativa di riferimento per il servizio di manutenzione applicativa. Il CSI ha la responsabilità di aggiornare il Catalogo in occasione del rilascio di un nuovo applicativo o sua componente di interventi di manutenzione evolutiva, di dismissioni, di sospensioni o di qualsiasi altro evento che modifichi l'oggetto del servizio al fine di garantirne l'allineamento con la situazione reale. Il CSI si impegna inoltre ad evidenziare le componenti applicative e le basi dati di titolarità (sia essa esclusiva sia essa condivisa) di Regione Piemonte. Nel caso di titolarità condivisa, CSI dovrà specificare l'indicazione dei soggetti cotitolari., anche ai fini degli adempimenti della normativa privacy.

2. Il CSI, tramite Infodir, fornisce alla Regione informazioni sulle banche dati e sugli applicativi realizzati dal CSI nel corso degli anni per la medesima al fine di favorire il governo, la condivisione, l'interscambio e quindi il riuso di tutte le informazioni in esso contenute, in attuazione agli adempimenti di legge in materia. A tal fine, Infodir costituisce la fonte informativa per le altre componenti applicative utilizzatrici, per la pubblicazione sui siti internet e per la comunicazione di cui all'art. 24-quater, comma 2, del decreto legge n. 90/2014, convertito nella Legge n. 114/2014.
3. Il CSI si impegna a realizzare un repository contenente la documentazione tecnica relativa al software acquisito o sviluppato per Regione, ovvero in condivisione con altri consorziati o ad investimento diretto CSI.
4. In ogni caso, con riferimento a tale software e su richiesta di Regione, CSI si impegna a rendere disponibile con la massima solerzia e diligenza il codice sorgente, e la completa documentazione tecnica di progetto (se disponibili), compresa ogni altra documentazione tecnica utile per la gestione e gli eventuali ulteriori sviluppi.
5. CSI mette altresì a disposizione di Regione adeguata documentazione tecnica (struttura, modalità di alimentazione e back up, applicativi collegati) delle basi dati di cui è titolare l'Amministrazione.
6. Tutta la documentazione di progetto/applicazione, compreso il codice sorgente e relativa documentazione tecnica, dovrà essere inserita, a cura del referente regionale di progetto coadiuvato dal responsabile ICT di Direzione, in apposito fascicolo Doqui ACTA. Entro il primo semestre 2017 il Tavolo di Gestione, di cui all'art. 17, individua le componenti del sistema informativo regionale di carattere prioritario, rispetto alle quali il CSI si impegna, entro la fine del 2017, a consegnare ai responsabili ICT delle Direzioni tutta la documentazione, compresi i codici sorgenti, degli applicativi in esercizio, per la loro conservazione in appositi fascicoli Doqui ACTA. Il CSI si impegna a garantire l'aggiornamento della documentazione in funzione delle modifiche che si renderanno necessarie nel tempo. Contestualmente, per ogni applicazione, verranno effettuati "carotaggi" al fine di verificare il numero dei function point in esercizio sottoposti a MAC.

#### **Art. 18 Protezione dei dati personali e riservatezza**

1. La Regione nomina il CSI quale Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i., e dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679 del 27.4.2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. 2. Il CSI, nel corso dello svolgimento e per tutta la durata delle attività affidategli nell'ambito della presente convenzione, è tenuto:

- ad attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento in conformità ai requisiti previsti nella normativa Privacy nazionale e nel Regolamento Europeo Privacy e che saranno documentate e formalizzate con atti specifici nel corso della durata del presente atto;
- a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati siano impegnate a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto dettagliate istruzioni finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
- ad implementare le adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative, definite in accordo con il Titolare, finalizzate a ridurre il rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità definite nel presente atto, in conformità all'art. 32 del Regolamento Europeo Privacy;
- a non ricorrere ad altro Responsabile del trattamento senza l'esplicita autorizzazione scritta del Titolare;

- ad assistere il titolare del trattamento, per quanto di sua competenza, nel garantire il rispetto dell'obbligo di dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato previsti nel Regolamento Europeo Privacy;
- ad assistere il Titolare del trattamento, con le modalità dettagliate nel corso della durata del presente atto tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del CSI, nel garantire il rispetto degli obblighi in materia di: notifica delle violazioni all'autorità di controllo (data breach), comunicazione delle violazioni all'interessato, valutazione di impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva;
- a mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento Europeo Privacy;
- a collaborare alle attività di revisione, vigilanza e controllo realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
- a cancellare o restituire tutti i dati personali al Titolare del trattamento al termine delle attività oggetto del presente atto.

### **Art. 19 Accessibilità**

1. Nello svolgimento delle proprie attività, il CSI è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 4 e del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, volte a favorire l'accesso dei soggetti disabili ai servizi informatici.

### **Art. 20 Trasparenza**

1. Il CSI rispetta la vigente normativa volta ad assicurare la trasparenza della propria attività; a tal fine pubblica, tra l'altro, sul proprio sito internet:
  - l'assetto consortile;
  - lo statuto;
  - i regolamenti interni;
  - le cariche sociali, con indicazione specifica dei curricula e dei compensi percepiti dai componenti nonché le dichiarazioni relative alla situazione reddituale dei Consiglieri d'Amministrazione; i dati relativi al personale dirigenziale completi di curriculum e dati relativi alla retribuzione fissa e variabile; il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. n. 231/2001;
  - il codice etico;
  - le gare e gli appalti;
  - le procedure di reclutamento;
  - gli incarichi di consulenza;
  - i documenti attestanti l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di anticorruzione.

### **Art. 21 Adempimenti in materia di sicurezza**

1. Il CSI nell'espletamento dei servizi dovrà rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro adottando ogni provvedimento e cautela necessaria per garantire l'incolumità delle persone. In particolare le Parti si impegnano a rispettare quanto dettato dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. in tema di cooperazione e coordinamento. A tal fine e per ogni ulteriore occorrenza, il CSI dovrà rapportarsi con il Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione della Regione e dovrà essere redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) prima dell'inizio dei singoli servizi, oggetto dei singoli atti di affidamento e che costituirà parte integrante degli stessi.

### **Art. 22 Oneri fiscali e spese**

1. Gli eventuali oneri fiscali e le spese di registrazione inerenti e conseguenti alla stipulazione della presente Convenzione sono poste a carico della parte richiedente.
2. La presente Convenzione è soggetta a registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 131 del 26 aprile 1986.

**Art. 23 Modifiche**

1. La presente Convenzione può essere integrata e modificata su richiesta delle Parti e previo accordo tra le stesse. Le eventuali modifiche, integrazioni, o interpretazioni devono essere formulate con atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

**Art. 24 Norme di rinvio**

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

Torino, li

Regione Piemonte  
Il Segretario Generale  
Michele Petrelli

CSI-Piemonte  
Il Direttore Generale  
Ferruccio Ferranti



**Allegato A1** - Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA

# Catalogo e Listino dei servizi del CSI

A valere dal 1° gennaio 2017



## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
1.1. SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE.....	3
1.2. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DEL SIR.....	4
<b>2. STRUTTURA DEL NUOVO CATALOGO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
2.1. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI DEL CATALOGO .....	7
2.2. SERVIZI IT .....	8
2.3. STRUMENTI.....	20
2.4. FIGURE PROFESSIONALI .....	22
2.5. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI .....	26
2.6. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE .....	48
2.7. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI .....	53
<b>3. LISTINO .....</b>	<b>60</b>
3.1. SERVIZI IT A MISURA.....	60
3.2. STRUMENTI.....	60
3.3. FIGURE PROFESSIONALI .....	61
3.4. SERVIZI DI PIATTAFORMA APPLICATIVI .....	62
3.5. SERVIZI DI PIATTAFORMA SUPPORTO E COOPERAZIONE .....	70
3.6. SERVIZI DI PIATTAFORMA INFRASTRUTTURALI .....	71
3.7. MODALITÀ DI OFFERTAIONE E STIMA DEI COSTI, DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE .....	77

## 1. Introduzione

Il Catalogo e Listino del CSI definisce i contenuti ed i corrispettivi economici dei servizi forniti dal Consorzio ai Consorziati.

Il Catalogo è ampio ed articolato in quanto rispecchia in modo esaustivo l'insieme dei servizi utili allo sviluppo e alla gestione dei sistemi informativi dei committenti e delle loro componenti, e delle informazioni da essi gestite.

La nuova organizzazione dei servizi in cui si articola il Catalogo ha l'obiettivo primario di coniugare le peculiarità del Consorzio con l'esigenza di assicurare la valutazione della congruità, in particolare consentendo il confronto tra l'offerta del CSI e i servizi messi a disposizione della PA da Consip; è stata altresì incrementata la quota di servizi offerti con una quantificazione a misura.

I servizi descritti nel presente Catalogo e Listino sono proposti a tutti i Consorziati.

### 1.1. Sistema Informativo regionale

Al fine di una migliore comprensione del Catalogo e della strutturazione dei suoi contenuti è utile una breve introduzione che correla i contenuti del Catalogo al Sistema Informativo regionale e all'organizzazione per servizi dello stesso.

I contenuti del presente Catalogo sono strettamente correlati all'organizzazione del Sistema Informativo regionale (SIR) gestito da CSI per conto dei Consorziati.

Con SIR indichiamo l'insieme di risorse, componenti tecnologiche, attività e processi organizzati in più sottosistemi a disposizione dei Consorziati del CSI in forma di servizi, e quindi dei loro utenti interni ed esterni.

Caratteristica fondante del SIR è l'impegno dei Consorziati per massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi informativi disponibili a livello regionale attraverso la condivisione ed integrazione delle soluzioni adottate, pur salvaguardando la specificità e l'autonomia decisionale di ogni committente in merito alle scelte organizzative del proprio sistema informativo.

All'interno del SIR si riscontra una variegata combinazione di componenti, soluzioni e servizi: alcune di uso generalizzato e trasversale realizzate su investimento del Consorzio, quali ad esempio il data center; altre realizzate con investimento condiviso dei Consorziati, tra queste il sistema di gestione documentale Doqui; altre ancora, specifiche del singolo Consorziato, realizzate su investimento dello stesso e si tratta della gran parte delle soluzioni applicative.

In particolare all'interno del SIR sono riconoscibili i Sistemi Informativi dei tre principali enti Consorziati, Regione, Città di Torino e Città Metropolitana di Torino, quali insiemi di servizi messi a disposizione di ognuno, in parte dedicati al singolo committente, in parte condivisi tra più enti.

Oltre ai sistemi informativi dei tre enti principali il SIR comprende una ampia gamma di servizi rivolti ad altri enti quali aziende sanitarie, enti locali, agenzie, ecc. che arricchiscono e supportano i singoli sistemi informativi facilitando la gestione di funzioni istituzionali trasversali.

Alcune tra le specifiche soluzioni realizzate su incarico ed investimento di un singolo Consorziato, come ad esempio lo Sportello Unico Attività Produttive (Suap) o il Modello Unico Digitale per l'Edilizia (Mude), sono state successivamente messe a disposizione e quindi utilizzate da numerosi enti regionali, talvolta a fronte di una compartecipazione ai costi di gestione.

Il Catalogo elenca e descrive l'insieme dei servizi utili allo sviluppo e gestione di tale varietà di risorse ed il Listino fornisce gli elementi utili ad una corretta e trasparente partecipazione dei Consorziati alla copertura dei costi complessivi.

## 1.2. Organizzazione dei servizi del Slr

I servizi esercitati sul Slr comprendono: servizi applicativi (Bilancio, Anagrafe,...), servizi di supporto e cooperazione (autenticazione, interoperabilità,...) e servizi infrastrutturali (data center, gestione pdl, ...) funzionali alla implementazione ed erogazione dei servizi applicativi; tutti questi servizi sono descritti nel **Portafoglio dei Servizi del CSI**.

All'interno del Slr sono previsti inoltre i Servizi IT (sviluppo software, manutenzione, customer service desk, ecc.) funzionali alla realizzazione e gestione dei servizi precedenti.

I servizi applicativi sono i servizi messi a disposizione degli utilizzatori per accompagnare uno specifico processo: erogare un cedolino stipendi, produrre il bilancio, effettuare una gara d'acquisto, erogare contributi agli agricoltori, produrre certificati anagrafici, ecc.

I servizi applicativi sono realizzati combinando: software applicativo, servizi di supporto e cooperazione, servizi infrastrutturali, servizi IT (progettazione, sviluppo, manutenzione, monitoraggio, schedulazione, gestione sistemistica, customer service desk, ecc.).

Per aumentare l'efficacia dei servizi applicativi ed assicurare l'interoperabilità necessaria al funzionamento complessivo del sistema informativo il Consorzio ha predisposto un insieme di servizi di supporto e cooperazione comuni ai servizi applicativi (es. gestione dell'identità e accesso, management dell'output, interoperabilità dati,...).

I servizi infrastrutturali forniscono le "capability" (potenza di calcolo, funzioni di storage, connettività) necessarie alla erogazione condivisa dei servizi applicativi.

Per assicurare lo sviluppo e la corretta erogazione dei servizi, il Consorzio fornisce ai Consorziati:

- attività strettamente tecnico specialistiche in ambito IT (progettazione, sviluppo, manutenzione, monitoraggio, schedulazione, gestione basi dati e sistemistica, service desk, ecc.);
- attività di supporto (presidio della logica applicativa, gestione e analisi dei dati, supporto specialistico organizzativo/normativo, ecc.) che presuppongono competenze IT unite a elevata e specifica conoscenza relativa alla materia trattata (tributi, contabilità, demografia, lavoro, salute, socio assistenziale, ecc.) ed al contesto proprio dei committenti.

Ogni servizio del Slr ha un owner a cui spettano le scelte relative alle funzionalità rese, ai livelli di servizio, all'evoluzione e quindi agli investimenti correlati.

Nel caso dei Servizi di Piattaforma di Supporto e Cooperazione<sup>1</sup> e per quelli di Piattaforma Infrastrutturali la ownership è prevalentemente esercitata dal CSI mentre nel caso dei Servizi Applicativi l'ownership è del singolo Consorziato che la esercita attraverso la fruizione dei Servizi IT messi a disposizione dal CSI unitamente agli strumenti utili alla loro corretta erogazione. Nei casi in cui si sia riconosciuta l'utilità della condivisione tra più enti dello stesso Servizio Applicativo, tale servizio viene proposto in forma di Servizio di Piattaforma Applicativo e la ownership è esercitata dal CSI tenuto conto dei bisogni e delle richieste dei diversi enti utilizzatori.

I Servizi Applicativi previsti sono i seguenti:

<b>Servizi Applicativi</b>	
Anagrafe Attività Economiche Produttive	Pagamenti elettronici
Anagrafe aziende agricole	Procedimenti amministrativi in agricoltura
Anagrafiche tributarie	Procedure di backoffice dell'ente
Applicazioni gestionali Organismo Pagatore	Programma Sviluppo Rurale
Archivio e protocollo	Programmazione
Atti amministrativi	Pubblicità e suolo pubblico
Attività produttive	Reti di specialità
Banche dati di riferimento in ambito sanitario	Servizi al mondo agricolo
BI e recupero evasione per la fiscalità	Servizi al personale aggiuntivi
Cartografia	Servizi anagrafici demografici
Commercio	Servizi catastali
Competenze e standard lavoro e formazione professionale	Servizi cimiteriali
Comunicazione digitale	Servizi contabili
Cultura	Servizi di Facility Management
Dematerializzazione pratiche ambientali	Servizi di supporto alle ASR
Edilizia privata	Servizi elettorali
Edilizia pubblica	Servizi formativi
Emergenza Urgenza	Servizi per la sicurezza
Flussi informativi in ambito sanitario	Servizi per la Smart Governance
Formazione professionale	Servizi per l'energia
Gestione bandi	Servizi sanità al cittadino
Gestione degli approvvigionamenti	Servizi trasversali IFPL
Gestione finanziamenti IFPL	Sistemi amministrativo contabili per le aziende sanitarie
Governo e gestione del territorio	Sistemi clinico sanitari per le aziende sanitarie
Identità digitale e profili di accesso	Socioassistenziale
Istruzione	Strumenti di monitoraggio e governo in ambito sanitario

<sup>1</sup> Si rimanda al Capitolo 2 per la definizione di Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione, Servizi di piattaforma Applicativi, Servizi di Piattaforma Infrastrutturali.

Servizi Applicativi	
Lavoro	Supporti decisionali per l'ambiente
Legimatica	Tassa rifiuti
Macchina consiliare	Trasporti
Monitoraggio ambientale	Tributi comunali
Governance e Monitoraggio IFPL	Tributi regionali
Open data e trasparenza	Turismo
Osservatori del commercio e artigianato	

## 2. Struttura del nuovo Catalogo e descrizione dei Servizi

### 2.1. Articolazione dei Servizi del Catalogo

Il nuovo Catalogo e Listino, coerentemente con quanto descritto nel capitolo precedente, è strutturato nelle seguenti entità fondamentali:

- **Servizi IT:** attività e funzioni IT riconoscibili in termini di contenuti e risultati esercitate prevalentemente sugli Asset<sup>2</sup> dei committenti; per l'erogazione dei Servizi IT il CSI utilizza in modo condiviso tra i committenti alcuni **Strumenti** tecnologici.
- **Servizi di Piattaforma:** servizi proposti ai committenti in modalità condivisa ed integrata, valorizzati con un corrispettivo comprensivo dei costi di fruizione del servizio; sono valorizzati con metriche specifiche in funzione dei volumi fruiti. Si distinguono in:
  - **Applicativi:** si tratta di piattaforme software che forniscono all'utente finale uno specifico output, ad esempio i servizi di gestione del personale o i servizi di posta elettronica;
  - **Supporto e Cooperazione:** ancillari ai servizi applicativi e funzionali alla loro interoperabilità e cooperazione quali ad esempio la gestione dell'identità e accesso o il management dell'output;
  - **Infrastrutturali:** mettono a disposizione la potenza di calcolo, le funzioni di storage, i servizi di rete e di sicurezza perimetrale necessari all'esecuzione dei servizi applicativi, ad esempio servizi cloud o servizi di data center.

Il presente Capitolo riporta, nei paragrafi che seguono l'articolazione di dettaglio dei Servizi sopra citati e la loro descrizione; il successivo Capitolo 3 contiene il Listino prezzi dei servizi offerti e illustra le modalità di offertazione, rendicontazione e fatturazione dei corrispettivi come previsto dall'articolo 7 comma 3 dello Statuto del CSI.

---

<sup>2</sup> Asset: insieme delle applicazioni e delle infrastrutture a supporto dei processi dei committenti.

## 2.2. Servizi IT

I Servizi IT offerti da CSI sono quantificati in base alle metriche che meglio consentono il confronto con i riferimenti Consip o di mercato, sono elencati nella tabella seguente e successivamente descritti.

Servizi IT	Metrica	Strumenti a supporto
Governo	gg/pp	N/A
Asset, Compliance e Security Management	gg/pp	Strumenti per la sicurezza e l'asset management
Supporto specialistico	gg/pp	N/A
Formazione	gg/pp	N/A
Gestione operativa applicazioni	gg/pp	Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni Strumenti per il rilascio in esercizio
Manutenzione correttiva	Function Point	N/A
	gg/pp	N/A
Manutenzione perfettiva	gg/pp	N/A
Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti	gg/pp	Strumenti abilitanti i servizi Web
Customer Service Desk	Ticket	N/A
Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa	gg/pp	N/A
Servizi accessori	gg/pp	N/A
Altri servizi ad hoc	gg/pp Metriche specifiche definite a livello contrattuale	N/A



## 2.2.1. Governo

### Descrizione:

Ogni sistema informativo, così come ogni sua componente complessa, ad esempio i singoli servizi applicativi, richiedono una funzione di governo sia nella fase di realizzazione sia nella fase di erogazione del servizio. Il governo garantisce, durante tutto il ciclo di vita, che il sistema informativo e le sue componenti producano e mantengano «valore» o utilità per gli utilizzatori, che le finalità ed i benefici attesi siano perseguiti con una adeguata qualità, che i costi siano ottimizzati ed i rischi siano gestiti.

Il CSI da sempre accompagna i Consorziati nell'esercizio delle funzioni di governo del Sir e dei sistemi informativi che lo compongono, con particolare attenzione agli Enti principali.

Nel passato tali attività non erano esplicitate e formalizzate nel rapporto contrattuale tra Consorzio ed Enti; la crescente complessità della funzione, correlata alla crescita delle competenze richieste nel governo di un sistema informativo, la necessità di maggiore trasparenza anche ai fini della valutazione di congruità dei servizi resi rendono opportuno prevedere e rappresentare tali attività.

L'attività di governo comprende quindi l'esercizio di diverse funzioni che in buona parte si rivolgono al Sistema Informativo di un singolo committente, e in quota minore afferiscono al Sir nel suo complesso; tali attività, connotate da una forte valenza strategica, sono le seguenti:

- Presidio evoluzione normativa: attività continuativa di analisi dell'evoluzione normativa riferita all'ICT, ai fini della verifica degli impatti sul Sir, analisi delle modalità di adempimento, predisposizione di strumenti di supporto alle decisioni strategiche dei committenti; attività di consulenza strategica e organizzativa di supporto alle decisioni relativamente alle scelte implementative ed evolutive del complesso del Sistema Informativo in uso; descrizione di scenari alternativi e redazione di sintesi direzionali per i tavoli di confronto.
- Presidio evoluzione tecnologica e del mercato: monitoraggio dei principali trend tecnologici del mercato ICT e verifica delle innovazioni potenzialmente utili allo sviluppo dei Sistemi Informativi dei committenti; monitoraggio dell'offerta ICT per la PA.
- Supporto alle politiche di sourcing: analisi specifiche con particolare riguardo alle scelte "make or buy".
- Disegno e pianificazione del sistema informativo di riferimento: disegno e mantenimento della architettura complessiva del Sistema Informativo dell'ente, quale riferimento per la progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi, assicurando la conoscenza, la completezza, la consistenza delle diverse componenti del sistema, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione data e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione (Enterprise Architecture); attività di governo e promozione dell'evoluzione infrastrutturale e di rete complessiva coerentemente allo sviluppo tecnologico del mercato e alle linee guida nazionali ed internazionali ed in funzione delle esigenze strategiche ed operative dei committenti; attività di IT management, con l'obiettivo di garantire per l'ente di riferimento il coordinamento di iniziative trasversali, che agiscono su diverse aree di materia, presidiando dipendenze e tematiche di integrazione progettuale e fornendo ove richiesto servizi di consulenza specialistica sulle tematiche di competenza.

- **Gestione della domanda**: raccolta e gestione delle richieste dei committenti, disegno delle soluzioni applicative e infrastrutturali in coerenza con gli indirizzi strategici, le scelte architettoniche e tecnologiche del Sistema Informativo dell'ente; valutazione di fattibilità, pianificazione e definizione dei macro-requisiti, degli obiettivi in input alle attività di sviluppo e gestione e stima dei costi complessivi e dei tempi di realizzazione; presidio della relazione con i committenti sotto il profilo della pianificazione economico finanziaria di definizione del budget, definizione dei rapporti contrattuali e convenzionali, monitoraggio dei contratti.
- **Program Management**: attività di pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento delle attività di realizzazione ed avvio dei progetti e successiva erogazione dei servizi previsti così da garantirne l'efficacia, intesa come capacità di raggiungere l'obiettivo contrattualmente definito, e l'efficienza, intesa quale capacità di ottenere il risultato atteso con i minori mezzi (costi) o il maggior risultato con i mezzi a disposizione (ottimizzazione).
- **Monitoraggio e valutazione**: monitoraggio continuo dell'insieme delle attività e dei relativi costi e livelli di servizio attesi, individuando e attuando le eventuali azioni correttive necessarie; reporting direzionale di sistema; attuazione della customer satisfaction finalizzata a misurare l'effettiva percezione della qualità erogata.

#### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

#### **Output:**

- Rendicontazione Tecnica ed Economica sui volumi di servizio erogati;
- Relazioni specifiche che, a titolo di esempio possono riguardare: documentazione di raffronto su ipotesi di "make or buy"; piano degli investimenti e piano della ricerca; reportistica Enterprise Architecture sulle relazioni tra dati, software, hardware e reti per committente; raccolta dei bisogni, definizione dei macro-requisiti e modellazione delle soluzioni; studi di fattibilità; piani triennali e annuali; piani di attuazione delle attività progettuali e dell'evoluzione del portfolio; documentazione funzionale al risk management; documentazione sull'avanzamento dei lavori; customer satisfaction survey; benchmarking.

#### **SLA:**

- N/A

## **2.2.2. Asset, Compliance e Security Management**

#### **Descrizione:**

- **Asset Management**: attività di raccolta, mantenimento e reporting delle informazioni sugli asset in uso di titolarità del committente, anche al fine di supportarlo nell'adozione di programmi di evoluzione degli asset stessi, indirizzando le decisioni su investimenti e interventi di manutenzione.

- **Compliance Management**: definizione, implementazione e gestione di policy, linee guida e regolamenti atti ad assicurare la conformità dei servizi forniti alle normative di riferimento.
- **Security Management**: l'attività è volta a tutelare la privacy, l'integrità e la continuità dei servizi della PA; il CSI svolge queste attività di concerto con il CERT-PA (Computer Emergency Response Team Pubblica Amministrazione) e partecipa al progetto di monitoraggio del CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche). Comprende attività di individuazione delle minacce di tipo informatico comprensiva delle attività di analisi della sicurezza applicativa, valutazione del rischio associato; implementazione e mantenimento di misure atte ad assicurare la massima sicurezza nella erogazione dei servizi e nel mantenimento della correttezza ed integrità dei dati. Il servizio è organizzato per poter svolgere una analisi di sicurezza sia in modalità statica sia in modalità dinamica ed offrire i servizi di supporto trasversale necessari alla progettazione e realizzazione dei prodotti.
- **Gestione licenze e contratti**: gestione dell'approvvigionamento e dei rapporti contrattuali passivi dei servizi esterni.

#### **Modalità di offerta e di rendicontazione**

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

#### **Output:**

- Disponibilità degli asset.

#### **SLA:**

- N/A

### **2.2.3. Supporto specialistico**

#### **Descrizione:**

- **Attività di supporto all'Ente** sui temi dello sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali, come ad esempio:
  - studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi;
  - consulenza ad alto livello sull'uso del sistema e delle sue componenti;
  - supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in materia digitale, con particolare riferimento alla coerenza tra digitalizzazione dei processi e rispetto delle norme che regolano gli iter amministrativi nelle diverse materie di competenza dell'ente;
  - supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione inter-enti al fine di avviare iniziative di riuso di applicazioni specifiche;
  - supporto inerente una specifica tematica o uno specifico settore, in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del contesto di riferimento;

- supporto specialistico in tema di infrastrutture tecnologiche sia di carattere consulenziale per avvio di nuove iniziative, sia di carattere operativo sui servizi erogati in ambito infrastrutturale, di reti e sicurezza ICT. Può comprendere anche supporto specialistico sul tema della continuità operativa, per la progettazione, predisposizione, gestione e aggiornamento degli studi di fattibilità tecnica, delle Business Impact Analysis (BIA), dei Piani di Continuità Operativa (PCO) e di Disaster Recovery (PDR).

#### **Modalità di offerta e di rendicontazione**

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

#### **Output:**

Ove previsti:

- Relazioni.
- Documentazione specifica (ad esempio Piano di Disaster Recovery).

#### **SLA:**

- N/A

### **2.2.4. Formazione**

#### **Descrizione:**

- Formazione: servizi di progettazione, realizzazione contenuti ed erogazione di attività di formazione, informazione e change-management, in presenza e in rete, finalizzati all'aggiornamento e allo sviluppo:
  - delle conoscenze e delle competenze digitali;
  - delle competenze relativamente alla tematica, all'area applicativa o all'area infrastrutturale.
- Addestramento: attività formativa rivolta agli utenti relativamente alle soluzioni applicative o infrastrutturali che realizzano i servizi applicativi del portafoglio. L'attività ha il fine di massimizzare l'efficacia nell'uso del servizio da parte degli utenti.

#### **Modalità di offerta e di rendicontazione:**

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

#### **Output:**

- Corsi.
- Materiale didattico.

**SLA:**

- CSSFOR – Customer Satisfaction Survey della Formazione – L'indicatore rileva il livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso questionario.

## 2.2.5. Gestione operativa applicazioni

**Descrizione:**

Attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento di tutti gli applicativi (inclusi quelli decisionali e geografici). Può comprendere:

- Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi e delle richieste degli utenti (Service control room): attività di monitoraggio di request<sup>3</sup> e incident<sup>4</sup> finalizzata a presidiare i processi di erogazione dei servizi; comprende, dove applicabile, la correlazione con altre attività integrate nel ciclo di vita delle applicazioni e delle componenti di un sistema informativo.
- Gestione malfunzionamenti (incident): attività di troubleshooting degli incidenti e/o problemi rilevati nel funzionamento dei servizi applicativi; adozione delle azioni correttive necessarie al ripristino del normale funzionamento anche ricorrendo eventualmente a soluzioni di by pass applicativi laddove necessario.
- Backoffice applicativo: gestione delle attività funzionali all'esercizio delle applicazioni (monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità del prodotto software e dell'infrastruttura, monitoraggio e verifica delle procedure batch, schedulazione di job di integrazione e relativo controllo dell'andamento, controllo log dei servizi di integrazione); attività proattive di prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo; controlli sull'integrità e la coerenza delle basi dati gestionali, decisionali e geografiche allo scopo di prevenire le incongruenze sui dati dovute al sistema, sia a livello di singolo dato sia per bonifiche estese.
- Correzione dati (request): individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese.
- Collaudo e messa in esercizio: gestione dei rilasci verso gli ambienti di collaudo ed esercizio (produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione, deployment e gestione nell'ambiente specifico) e aggiornamento del repository delle anagrafiche aziendali per i prodotti gestiti.
- Gestione della configurazione: individuazione e predisposizione di tutti gli item di configurazione (identificazione), creazione e modifica delle baseline di configurazione (controllo), verifica ed aggiornamento dello stato delle baseline (audit), compreso l'aggiornamento della documentazione operativa del servizio.

---

<sup>3</sup> Per Request si intende una richiesta riguardante servizi previsti a Catalogo.

<sup>4</sup> Per Incident si intende la segnalazione di malfunzionamenti ed anomalie.

- Gestione credenziali di accesso: copre l'intero ciclo di vita delle credenziali gestite.
- Gestione profilazione applicativa: gestione del ciclo di vita delle abilitazioni per l'accesso ai diversi servizi applicativi (ruoli ed attributi).
- Controllo operativo 24x7: verifica continuativa (h 24 7x7 gg) del regolare funzionamento delle componenti software volta alla tempestiva risoluzione delle eventuali anomalie riscontrate.

Le segnalazioni di malfunzionamenti e le request utente sono raccolte dal Customer Service Desk (CSD) quando previsto, o veicolate attraverso un unico punto di contatto definito dal Cliente laddove non previsto il CSD.

**Modalità di offerta e di rendicontazione:**

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con importo articolato per Servizio Applicativo.

**Output:**

N/A

**SLA:**

- STRINC – Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che non hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.
- STRTRD – Stratificazione tempi di Risoluzione Trattamento Dati – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione delle richieste che prevedono attività di trattamento dati.

## 2.2.6. Manutenzione correttiva

**Descrizione:**

- Manutenzione correttiva: attività di correzione degli errori rilevati sul codice dei prodotti applicativi (inclusi decisionali e geografici) sviluppati.

**Modalità di offerta e di rendicontazione**

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).

**Output:**

- Prodotto software corretto.

**SLA:**

- STRMAC – Stratificazione tempi risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione (intesi come tempi intercorrenti tra la segnalazione e la messa in produzione della patch software a soluzione del

bug) delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.

- RTRMAC – Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC – L'indicatore misura il rispetto dei tempi previsti per la soluzione del malfunzionamento applicativo (incident) in forma temporanea (con soluzione bypass) o definitiva (con rilascio della patch software) in funzione della priorità assegnata alla richiesta.

### 2.2.7. Manutenzione perfetta

#### Descrizione:

- *Manutenzione perfetta*: comprende le attività volte ad assicurare interventi per migliorare la qualità del servizio, che non incrementano il valore patrimoniale del bene (es: migliorie delle performance dell'applicativo attraverso il tuning; modifiche generali di impostazione dell'interfaccia utente che non implicano la modifica di funzionalità; interventi volti a securizzare l'applicativo).

#### Modalità di offerta e di rendicontazione:

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).

#### Output:

- Prodotto software mantenuto.

#### SLA:

- RDCPERF – Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva – L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per l'attuazione degli interventi in risposta alle richieste utente (request) che hanno dato origine ad un intervento di manutenzione perfetta.

### 2.2.8. Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti

#### Descrizione:

Il servizio include le attività volte ad assicurare il governo e la gestione del ciclo di vita dei dati e dei contenuti che vengono utilizzati e alimentano tutti gli applicativi e che non attengono la gestione operativa degli applicativi stessi; più in dettaglio comprende:

- attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti in genere (documenti, pagine web, ecc.), quali ad esempio analisi, aggiornamento e bonifica banche dati, elaborazione e diffusione dati per allineamenti tra le basi dati regionali e le basi dati della PA centrale attraverso l'utilizzo di servizi applicativi;
- attività di Business Intelligence che include l'aggiornamento dei sistemi decisionali dall'alimentazione delle basi dati al delivery delle informazioni; comprende l'elaborazione di indicatori di sintesi, attività di analisi statistica, servizi di data quality e di anonimizzazione dei dati;

- rilevamento, aggregazione ed elaborazione di dati geografici, analisi spaziale e geostatistica, predisposizione di allestimenti cartografici, stampa di cartografie, rappresentazione di dati in forma grafica e/o visuale, pubblicazione e aggiornamento di geo-servizi;
- aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile con contenuti testuali, grafici e multimediali; gestione dei contenuti di canali social e community on line.

#### Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte.

#### Output:

N/A

#### SLA:

- STRTDC – Stratificazione tempi di Risoluzione Trattamento Dati e Contenuti– L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di evasione delle richieste che prevedono attività di trattamento dati e contenuti (Complementare a STRTRD).
- STRGWP – Stratificazione tempi di evasione richieste Portali e Siti WEB – L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di evasione delle richieste che prevedono attività di aggiornamento dei Siti WEB e dei Portali.

### 2.2.9. Customer Service Desk

#### Descrizione:

- Punto unico di contatto rivolto a tutti gli utenti fruitori del servizio per la raccolta delle richieste; accoglie, traccia, risolve o smista, tramite un prodotto di trouble ticket management, le richieste ricevute. Erogare un'assistenza di primo livello articolata in: How to Use - fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi: risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo, informazioni generiche sul servizio; Assistenza logica applicativa - fornisce all'utente tutte le informazioni legate all'uso delle procedure e l'assistenza finalizzata a spiegare all'utente la logica e gli algoritmi utilizzati nelle varie funzionalità; Raccolta e verifica malfunzionamenti - riceve e gestisce le segnalazioni di malfunzionamento relativamente alle componenti di servizio anche verificando la configurazione delle componenti infrastrutturali in uso (postazione di lavoro, browser, certificati digitali, rete, ecc.) laddove forniti dal Consorzio o previsto contrattualmente; Verifica credenziali - soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso.

#### Modalità di offerta e di rendicontazione

- Le attività sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo).



**Output:**

- Rendicontazione Tecnica ed Economica.

**SLA:**

- ACCTRA – Numero chiamate abbandonate in coda – L'indicatore misura il numero delle chiamate abbandonate in coda rispetto al numero totale di chiamate pervenute al centro unico di contatto su una specifica coda telefonica dedicata.
- STRTRR – Stratificazione tempi di risoluzione richieste –L'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività volte a garantire l'assistenza agli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi.

## 2.2.10. Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa

**Descrizione:**

- Sviluppo: sviluppo di nuovi programmi o componenti software, inclusi i decisionali e geografici; rifacimento di sistemi applicativi in essere; personalizzazioni di software acquisiti dal mercato o open-source o ancora in riuso. Il servizio di Sviluppo include le fasi che vanno dall'analisi funzionale sino alla fase di test funzionale; restano escluse le attività preliminari quali la definizione dei requisiti di dettaglio e quelle finali come la progettazione del servizio, il collaudo e il rilascio in esercizio.
- Manutenzione evolutiva: interventi volti a modificare o integrare le funzionalità di prodotti preesistenti.
- Manutenzione adeguativa: comprende le attività di adeguamento del software a seguito di cambiamenti normativi o tecnologici.

**Modalità di offertazione e di rendicontazione:**

- le attività non puntualmente definibili a inizio anno sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente (non articolato per Servizio Applicativo); successivamente sono emesse proposte puntuali approvate con ordini di esecuzione da parte dell'Ente.
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con importo dettagliato a livello di Servizio Applicativo.

**Output:**

- Nuovo prodotto software o prodotto software mantenuto.

**SLA:**

- RDCSVIL – Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo – L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per la consegna di un deliverable di sviluppo, secondo l'ultimo piano di lavoro concordato e sottoscritto fra CSI e il committente.

### 2.2.11. Servizi accessori

#### Descrizione:

- Servizio accessorio : con servizio accessorio si fa riferimento a servizi complementari rispetto agli altri servizi IT presenti a Catalogo e utili a soddisfare casi specifici in cui il servizio standard non copre tutte le esigenze dell'ente. A titolo di esempio i seguenti servizi sono complementari al servizio di Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa:
  - Definizione dei requisiti di dettaglio : definizione di dettaglio dei requisiti funzionali e non funzionali (produzione di una vista d'insieme del sistema), stesura della macro pianificazione, eventuale realizzazione di prototipi funzionali.
  - Progettazione e avvio del servizio : progettazione delle specifiche di gestione operativa del servizio, e delle specifiche di assistenza funzionale del servizio; definizione e allestimento delle procedure di monitoraggio, gestione della sicurezza, ecc.; predisposizione ambienti di test utente, addestramento degli operatori per l'erogazione del servizio, implementazione strumenti di automation, dimensionamento sistema e progettazione e mantenimento architettura deploy, configurazione e implementazione della schedulazione.
  - Monitoraggio tecnico dell'avanzamento lavori : impostazione e verifica del corretto svolgimento delle attività di sviluppo secondo la pianificazione concordata.
  - Test e Validazione tecnici : Validazione architettura e test prestazionali.
  - Attività di progettazione e realizzazione di migrazione dati dai sistemi preesistenti .

#### Modalità di offerta e di rendicontazione:

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un importo articolato coerentemente con la granularità del Servizio IT che complementano.
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con un importo articolato coerentemente con la granularità del Servizio IT che complementano.

#### Output:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

#### SLA:

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

### 2.2.12. Altri servizi ad hoc

#### Descrizione:

- Servizio ad hoc : con servizio ad hoc si fa riferimento a tutti i casi di fornitura di servizi di progettazione, realizzazione e gestione di sistemi, non riconducibili alle voci precedenti.

**Modalità di offertazione e di rendicontazione:**

- Le attività continuative sono valorizzate in CTE o in offerta con un importo complessivo per l'intero committente o articolato a livello di Servizio Applicativo.
- Le attività specifiche sono valorizzate con singole PTE o offerte con un importo complessivo per l'intero committente o articolato a livello di Servizio Applicativo.

**Output:**

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

**SLA:**

- Variabile in funzione dei contenuti del servizio.

## 2.3. Strumenti

Gli Strumenti sono soluzioni tecnologiche che il CSI utilizza in modo condiviso tra i committenti come facility per l'erogazione dei Servizi IT.

Gli strumenti sono valorizzati secondo metriche specifiche e il loro valore costituisce una componente di costo del servizio IT associato.

Strumento	Servizio IT	Regola di ripartizione
Strumenti per la sicurezza e l'asset management	Asset, Compliance e Security Management	Volumi di fruizione attribuiti in base al numero di gg/pp spesi sul Servizio IT associato.
Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni	Gestione operativa applicazioni	Volumi di fruizione attribuiti in base al numero di gg/pp spesi sul Servizio IT associato.
Strumenti per il rilascio in esercizio	Gestione operativa applicazioni	A unità di rilascio.
Strumenti abilitanti i servizi Web	Gestione dati e contenuti	Volumi di fruizione associati alle istanze attivate di CMS, motori di ricerca e SMS inviati.

### 2.3.1. Strumenti per la sicurezza e l'asset management

**Descrizione:**

Strumenti dedicati alla riduzione del rischio di accesso non consentito ai dati. Gli strumenti consentono sia il rilevamento di potenziali vulnerabilità presenti nei servizi applicativi, sia la gestione preventiva di attacchi tramite tecnologie di "intrusion detection".

### 2.3.2. Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni

**Descrizione:**

La gestione operativa delle applicazioni utilizza diversi strumenti volti ad automatizzare, monitorare e supportare le diverse attività che compongono il servizio; più in dettaglio sono inclusi:

- Strumenti dedicati alla gestione delle componenti tecnologiche a supporto dell'ingegnerizzazione del ciclo di vita delle applicazioni.
- Strumenti dedicati alla verifica delle prestazioni e alla disponibilità dei servizi applicativi gestiti.
- Strumenti dedicati a garantire la disponibilità e la compartimentazione di infrastrutture dedicate per le fasi di sviluppo, test e collaudo dei servizi applicativi.

- Strumenti per l'interoperabilità dei servizi applicativi che compongono il SIr, secondo le architetture SOA quali gli strumenti per l'API Management dedicati alla registrazione dei Servizi esposti dai sottosistemi e dei relativi end-point, nonché la registrazione delle applicazioni fruitrici di tali Servizi; tali strumenti realizzano anche le funzionalità di gateway consentendo la connessione controllata fra applicazioni fruitrici e servizi esposti.
- Strumenti per la standardizzazione delle soluzioni di integrazione delle applicazioni.
- Strumenti per la gestione delle infrastrutture della Server Farm e delle attività di schedulazione, monitoraggio operativo e troubleshooting.

### 2.3.3. Strumenti per il rilascio in esercizio

**Descrizione:**

Includono le fasi dedicate al rilascio in esercizio del software realizzato comprendenti le operazioni finalizzate ad eseguire gli opportuni test e controlli della configurazione atti a garantire il corretto funzionamento dell'applicativo nell'infrastruttura aziendale ed il successivo deployment nell'ambiente di esercizio; comprendono inoltre le attività di test di vulnerabilità preliminari alla messa in esercizio del software.

### 2.3.4. Strumenti abilitanti i servizi Web

**Descrizione:**

Strumenti dedicati alla standardizzazione delle soluzioni di Content Management System, motori di ricerca semantica e invio di Short Message Service.

## 2.4. Figure professionali

Le figure professionali utilizzate per valorizzare i servizi basati su tale metrica sono le seguenti.

Figura Professionale	Descrizione sintetica
Account	Ha l'obiettivo di presidiare la relazione con il Cliente di riferimento, fornire supporto per la formalizzazione della domanda, la pianificazione strategica, la definizione delle strategie di sviluppo di mercati e clienti. Applica la conoscenza dell'ICT, dei sistemi informativi e di temi amministrativi e marketing nella gestione della relazione con i committenti.
Addetto al servizio	Si occupa della gestione operativa di un servizio applicativo o infrastrutturale anche in risposta alle richieste di assistenza dei Clienti.
Addetto assistenza PdL (Posto di Lavoro)	Gestisce le richieste di assistenza relative all'utilizzo delle PdL provenienti dagli utenti attraverso il Customer Service Desk e si fa carico della ricerca della soluzione fino al ripristino della completa funzionalità della postazione di lavoro.
Amministratore base dati	E' responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di basi di dati complesse e definisce, al contempo, le politiche aziendali di impiego e utilizzo delle risorse costituite dai dati. Relativamente alla componente dati, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare i sistemi, di implementare la strategia di sicurezza e recovery per i dati, di realizzare tutta la documentazione tecnica di supporto. Coordina tutte le attività di progettazione, design ed amministrazione di database, compresi estrapolazione e trattamento dei dati, disaster recovery e ottimizzazione delle performances.
Analista	E' responsabile della rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente nell'ambito di un progetto sia esso di sviluppo o di servizio; della scelta dell'architettura applicativa della soluzione proposta; della redazione delle specifiche tecniche e della system integration. Garantisce la copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità sw, ecc.) del software realizzato. Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza. Coordina l'attività di sviluppo e sovrintende all'attività degli analisti programmatori e sviluppatori nelle fasi di realizzazione e test. Può specializzarsi in differenti contesti (analisi dei sistemi applicativi, analisi dati, analisi di processo, interfacce utente, erogazione di servizi, test...) e in differenti tecnologie applicative (sistemi gestionali, sistemi decisionali, web e portali, sistemi territoriali, ...). L'analista opera in uno o più contesti e tecnologie applicative.
Analista di business	Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di nuove opportunità di miglioramento dei processi e di ottimizzazione dei servizi e dei sistemi. Dialoga con i committenti recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione, di complessità tematica e garantisce il recepimento dei requisiti raccordandosi con le funzioni produttive.

<b>Figura Professionale</b>	<b>Descrizione sintetica</b>
Analista programmatore	Ha un ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi, nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo. Ha competenze nelle diverse specializzazioni, sia nel campo degli applicativi gestionali, dei servizi web, dei conoscitivi, mobile, ecc. Contribuisce al disegno dei nuovi sistemi e progetta il software partendo dai documenti di analisi e macro disegno predisposti da e con l'analista o l'analista di business, progetta le modifiche del software per la manutenzione evolutiva, adeguativa, perfetta e correttiva. Effettua la stesura di programmi originali e la revisione di quelli esistenti, conduce le prove pratiche di funzionamento dei programmi per la loro messa a punto finale.
Architetto	Presidia le architetture di riferimento, i servizi tecnologici e applicativi; promuove la definizione e il mantenimento delle soluzioni adottate confrontandosi anche con l'offerta del mercato. Valuta la rispondenza del software ai requisiti definiti. Identifica, verifica e propone soluzioni per migliorare la produttività dell'utente finale attraverso: uso ottimale di un pacchetto software, integrazione tra diversi moduli di pacchetti software (se applicabile), integrazione tra pacchetti software. Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard.
Capo progetto	E' responsabile della valutazione (stima di tempi, costi, rischi, risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico, dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati, nel rispetto degli accordi contrattuali.
Demand Manager	Esegue la revisione dei processi organizzativi ed operativi dell'Ente committente in funzione degli obiettivi individuati, ad esempio l'introduzione di nuovi sistemi informativi, di metodologie di lavoro più snelle, di una diversa interazione con gli utenti nell'ottica CAD e sistemi al cittadino). Traccia le linee guida per identificare la soluzione di ridisegno dei processi. Supervisiona i momenti fondamentali dei progetti esecutivi e monitora il raggiungimento del modello "to be". Pianifica, e verifica il corretto andamento dei servizi e dei progetti.
Gestore governance strategica	Ha la responsabilità di attuare le attività di Governo relative al complesso dei committenti. In particolare: definisce gli indirizzi strategici di innovazione tecnologica dei sistemi ICT e dei processi; individua scenari evolutivi e soluzioni per l'ICT in linea con i trend in ambito PA sia nazionali che internazionali; sistematizza in una visione complessiva i diversi filoni progettuali in essere e li orienta al raggiungimento degli obiettivi strategici dei committenti del Consorzio; crea le condizioni per un'efficace comunicazione a tutti i livelli determinando la pianificazione strategica delle risorse informatiche ed organizzative.

Figura Professionale	Descrizione sintetica
Progettista	E' un esperto senior di prodotto e/o di tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento, coerentemente con le architetture di riferimento e con i requisiti funzionali e non funzionali definiti; tra le possibili aree di competenza sono incluse quelle riguardanti la realizzazione di portali e siti web sia per la parte creativa che per la trasposizione della grafica prodotta in pagine web. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT, con particolare riguardo alle architetture software, curandone anche la sicurezza e le prestazioni; presidia e fa evolvere le tecnologie e le componenti infrastrutturali, promuovendo l'innovazione tecnologica; governa gli aspetti di integrazione e interoperabilità tra i sistemi informativi per il modello federato; presidia il disegno dei sistemi in termini di componenti e flussi logici.
Programmatore	Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista programmatore e desume dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico i requisiti e le linee guida lo sviluppo vero e proprio. E' coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione).
Sistemista	Ha la responsabilità della gestione sistemistica delle infrastrutture di risorse elaborative, interconnessione e telecomunicazione utilizzati per lo sviluppo e l'erogazione dei servizi applicativi. Ha inoltre l'obiettivo di proporre e individuare soluzioni migliorative per incrementare l'efficacia dei processi di gestione e di partecipare ai gruppi di sviluppo tecnico di progetti infrastrutturali.
Specialista business intelligence	È responsabile della progettazione di soluzioni da realizzare con sistemi di Data Warehouse - Business Intelligence. Indirizza attraverso un rigoroso approccio metodologico: la progettazione dell'architettura della soluzione, l'analisi e la riconciliazione delle sorgenti operazionali, l'analisi dei requisiti utente, la progettazione concettuale, la progettazione logica, la progettazione dell'alimentazione, la documentazione di progetto.
Specialista di servizio	Ha come obiettivo l'erogazione e il monitoraggio dei servizi di competenza, applicativi, infrastrutturali, tecnologici o di assistenza.
Specialista GIS	Ha l'obiettivo di gestire, aggiornare e sviluppare i Sistemi Informativi Territoriali dei Clienti di riferimento, per la produzione di dati e per l'erogazione di servizi fortemente caratterizzati da componenti geografiche.



Figura Professionale	Descrizione sintetica
Specialista governance	<p>Ha la responsabilità, entro il proprio perimetro di responsabilità, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assicurare l'allineamento strategico del SIr agli obiettivi dei Consorziati attraverso la definizione dei piani strategici IT, e ne garantisce l'evoluzione in coerenza con l'evoluzione di processo e organizzativa della PA e con gli sviluppi della tecnologia e del mercato di riferimento; predispone e mantiene nel tempo il disegno dell'intero Sistema informativo, delle sue componenti e dei suoi dati; definisce le architetture e gli standard IT, l'assetto dell'organizzazione IT, le policy, i livelli di accettabilità, i livelli di servizio IT.</li> <li>• Gestire la pianificazione operativa, il controllo dei dati economici e le attività di reporting. Promuovere proposte progettuali e di innovazione rivolte ai Clienti, valutandone la coerenza con le linee strategiche indicate a livello europeo, nazionale, regionale.</li> <li>• Gestire un set di indicatori per monitorare l'andamento di progetti e servizi; definire ed implementare procedure e tecniche per il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali (Program &amp; Project Management) verificando la coerenza tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione e le soluzioni ICT realizzate.</li> <li>• Svolgere gli approfondimenti di natura legale per garantire l'aderenza delle attività del CSI alla normativa italiana ed europea.</li> <li>• Provvedere a coordinare l'approvvigionamento dei beni, lavori e servizi necessari allo svolgimento delle attività del Consorzio attraverso la gestione di specifiche procedure per l'affidamento degli appalti pubblici.</li> </ul>
Specialista sicurezza ICT	<p>Ha come obiettivi: contribuire al buon funzionamento del sistema di sicurezza aziendale identificando e contrastando le minacce ai sistemi informatici, validando le richieste di modifica ai parametri di funzionamento, svolgere controlli su tutto o parte del sistema di sicurezza dei committenti.</p>
Tecnico operatore	<p>Ha la responsabilità di: monitorare le infrastrutture IT e la gestione delle anomalie di esercizio, nel rispetto dei processi interni definiti, delle regole aziendali e della specificità del servizio erogato; gestire le attività di schedulazione, nel rispetto dei processi e delle regole aziendali definite; eseguire le attività previste dal processo di rilascio in esercizio degli applicativi.</p>
Tecnico rilevamenti sul territorio	<p>Ha l'obiettivo di acquisire sul campo i dati necessari agli aggiornamenti della cartografia di base e/o tematica.</p>
Web content specialist	<p>Esperto di applicazioni web, multimediali e mobile, con particolare attenzione alla comunicazione web. Progetta e definisce le specifiche per lo sviluppo e la gestione di siti ed applicazioni multimediali; responsabile del disegno creativo (scelta immagini ed animazioni).</p>

## 2.5. Servizi di Piattaforma Applicativi

I Servizi di Piattaforma Applicativi sono quelli sotto elencati e sono fruiti dai committenti in modalità condivisa e i loro costi unitari riportati nella sezione Listino del presente documento sono calcolati in base agli attuali volumi di servizio.

Si evidenzia che i servizi di Piattaforma Applicativi presentano potenziali economie di scala che derivano dalla loro fruizione da parte di una molteplicità di enti, pertanto i costi unitari variano in modo inversamente proporzionale ai volumi.

Servizio	Metrica
Albo e monitoraggio dei fornitori	Numero operatori economici
Certificati on line	Numero abitanti
Conservazione digitale documenti	Gigabyte spazio
Dematerializzazione	Numero Utenti – Gigabyte spazio - Numero di invii e ricezioni dalle caselle PEC
E-Payment	Numero transazioni
Facility Management del patrimonio Immobiliare	Numero utenti contemporanei
Fatturazione Elettronica	Numero Fatture
Modulistica Digitale	Numero abitanti
MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia	Numero abitanti
Negoziazioni Elettroniche	Numero gare (lotti di 3)
PSA – Portale per la semplificazione amministrativa	Numero abitanti
Servizi al Personale	Numero cedolini / altre metriche
Sportello Facile	Numero abitanti
SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	Numero abitanti
Telemaco	Numero di Consultazioni oltre le 250
Posta Elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	Numero Caselle
Posta Elettronica Certificata	Numero Caselle

### 2.5.1. Albo e monitoraggio dei fornitori

#### Descrizione:

Il servizio di Albo e Monitoraggio Fornitori si inserisce nell'ambito della gestione dei elenchi di operatori economici previsti dalla normativa vigente in tema di contratti pubblici (Codice dei contratti ovvero D. lgs. 50/2016 e s.m.i.).

Il Servizio Albo e Monitoraggio fornitori mette a disposizione le seguenti macro aree funzionali:

- area dedicata all'Accesso per i fornitori per la registrazione e successiva candidatura per lo specifico committente aggregatore;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la gestione delle informazioni e documentazione dei fornitori;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la gestione verifiche sulla documentazione amministrativa dei fornitori (monitoraggio fornitori) e le loro regolarità;
- area dedicata al back-office per i committenti della PA, per la valutazione delle performance dei fornitori.

Il servizio proposto comprende:

- Avvio: configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio.
- Canone: comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta e il "Customer Service Desk" sia per gli operatori economici sia per gli utenti della pubblica amministrazione.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.2. Certificati on line

**Descrizione:**

Con Certificati on Line il comune dà la possibilità ai propri cittadini, residenti e non, di richiedere ed ottenere in tempo reale i certificati anagrafici e di stato civile senza doversi recare allo sportello comunale.

I certificati emessi on line hanno la stessa validità legale ed efficacia di quelli rilasciati in modalità tradizionale su supporto cartaceo secondo quanto previsto dal CAD e dalla Circolare n. 62 del 30 aprile 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

L'ente che riceve il certificato cartaceo potrà accedere ad un area riservata di Certificati on Line che permette di confrontare il documento consegnato a mano con l'originale conservato presso l'archivio del servizio. I certificati prodotti sono sottoscritti con firma digitale qualificata di tipo remoto e archiviati in copia conforme all'originale.

La soluzione è erogata tramite il Data Center CSI e non richiede installazione di alcuna componente presso il server del comune.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno comprende le attività di configurazione tecnica a carico di CSI necessarie all'avvio operativo di Certificati On line, e include: attivazione e configurazione del Comune nell'infrastruttura del Data Center CSI, configurazione standard dei certificati di interesse, personalizzazione (logo ed eventuali brevi notazioni per i cittadini), supporto alla registrazione presso l'Autorità di Certificazione per l'attivazione della firma automatica digitale che firmerà digitalmente i certificati emessi, integrazione con il sistema di autenticazione di Sistema Piemonte), supporto al fornitore del gestionale dell'anagrafe per l'interscambio dati verso il servizio on line. Sono a carico del fornitore del sistema di gestione dell'anagrafe la realizzazione della componente di interscambio dati verso Certificati on line.
- **Canone:** include i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" e la gestione della firma automatica digitale sopra citata.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

### 2.5.3. Conservazione digitale documenti

Rende disponibile all'ente un servizio di conservazione dei documenti erogato da un conservatore accreditato presso l'AgId, integrato con i sistemi documentali offerti da CSI. Il sistema di integrazione è realizzato attraverso funzioni di base che possono essere arricchite di moduli specifici per ciascun conservatore, per rispondere ad eventuali scelte differenti da parte dell'ente.

Il conservatore assume il ruolo di responsabile del processo di conservazione grazie al riconoscimento della qualifica di Conservatore Accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale, garantendo così l'integrità, la leggibilità e l'autenticità dei documenti nel tempo.

In particolare viene resa disponibile all'ente la soluzione per l'invio dei documenti in conservazione digitale e per la loro indicizzazione e ricerca secondo parametri stabiliti. I documenti da conservare sono organizzati per tipologie omogenee (fatture, determinazioni dirigenziali, delibere, registri di protocollo, ecc...), caratterizzate dai rispettivi metadati (indici). Il servizio web viene erogato in modalità ASP (Application Service Providing) e per il suo utilizzo non è richiesta alcuna installazione specifica sulla postazione dell'utente (è sufficiente un browser web di ultima generazione e l'accesso ad internet). Gli utenti abilitati potranno inviare in conservazione i documenti, cercarli ed esibirli formalmente tramite le opportune funzionalità esposte all'utente.

A tale servizio erogato via web si affiancano anche servizi di archiviazione, erogati tramite la piattaforma di gestione dei flussi documentali, in grado di inviare in conservazione i documenti tramite procedure automatizzate e secondo criteri definiti.

Il servizio prevede:

- Avvio: previsto solo per il primo anno comprende le attività di configurazione tecnica a carico di CSI e include: attivazione e configurazione di N. 5 tipologie documentarie standard (registro giornaliero di protocollo, fatture passive, fatture attive, atti amministrativi, contratti) e N. 2 utenti per l'accesso web al servizio di conservazione.
- Canone: include la conservazione dei documenti presso il sistema del Conservatore accreditato.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.4. Dematerializzazione

**Descrizione:**

La piattaforma di dematerializzazione mette a disposizione dell'Ente gli strumenti necessari a realizzare la gestione documentale informatizzata, realizzando processi di dematerializzazione "end to end". La piattaforma di dematerializzazione costituisce un sistema di Electronic Record Management che consente il controllo e il governo (processi) dei record nel ciclo di vita del documento e l'aggiornamento dei contenuti attraverso componenti software che rendono semplici ed affidabili i processi di inserimento, gestione e firma delle informazioni. Tali componenti sono:

- l'applicativo DoQui Acta, che permette la gestione dell'Archivio Ufficiale dell'Ente con le funzioni di archiviazione, conservazione, condivisione e distribuzione della documentazione elettronica, realizzando funzioni di protocollazione in entrata e uscita da un committente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e l'integrazione con le caselle PEC dell'ente. Il sistema gestisce anche l'acquisizione di documenti prodotti da applicativi gestionali esterni;
- il servizio DWD Cruscotto Firma, per la firma digitale dei documenti e una loro approvazione (visto), integrato con l'archivio dell'ente;
- la componente di ECM Engine, il motore di gestione dei contenuti digitali che fornisce servizi per la gestione di repository di documenti;
- i servizi centralizzati e trasversali di verifica della firma digitale e qualificata, delle marche temporali anche incluse o riferite alle firme digitali e qualificate e a certificati di X.509 emessi da Certification Authority preventivamente riconosciute (Trusted), nonché apposizione applicativa della firma digitale in modalità standard o remota;
- la componente di Business Process Management Flux, il motore di gestione dei processi che governa l'esecuzione dei processi definiti a sistema; un Workspace per la consultazione e l'interazione con le attività di processo; un BPM Designer dedicata alla progettazione visuale dei processi secondo notazione BPMN; un modulo di integrazione a servizi che permette alla piattaforma di interfacciare sorgenti dati ed informative esterne tramite invocazione a servizi.

Il servizio prevede:

- Avvio: previsto solo per il primo anno comprende tutte le attività necessarie all'avvio del sistema: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti.
- Canone: comprende i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" ed è offerto sulla base di tre misure, valorizzate come riportato nel listino:
  - Numero di utenti: sono gli utenti registrati sul sistema;
  - Spazio disco: è lo spazio occupato dei documenti elettronici, siano essi documenti principali o allegati, presenti sull'archivio e sui repository documentali di proprietà degli applicativi verticali;
  - PEC: numero di invii e ricezione dalle caselle PEC configurate su Doqui Acta.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.5. E-Payment

**Descrizione:**

Il servizio contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di efficienza ed efficacia della P. A. in quanto segue le indicazioni del legislatore nazionale che definisce un quadro normativo unitario (Rif. Art. 5 del CAD) in cui si definiscono le regole, gli standard e le infrastrutture per la gestione dei pagamenti. Tali norme rispondendo appieno all'esigenza di semplificazione e razionalizzazione del settore pubblico, è una delle azioni cardine dell'Agenda Digitale.

Il servizio crea una delle condizioni necessarie per la completa dematerializzazione di numerosi procedimenti che richiedono pagamenti, abilitando l'erogazione di servizi digitali interamente transazionali rivolti ai cittadini (es. prestazioni sanitarie).

Il servizio è basato su una piattaforma denominata *Piattaforma Pagamenti Piemonte* (PPP) che rispetta le Linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) – assolve la gestione delle proprie entrate censite nel catalogo dei servizi della Regione Piemonte<sup>5</sup>.

La messa in produzione di questa piattaforma è stata finanziata principalmente da Regione Piemonte che ne sostiene l'evoluzione.

---

<sup>5</sup> Fino al 31/12/2017 il servizio supporta anche l'utilizzo di convenzioni dirette tra la PA e il proprio tesoriere per l'utilizzo di un POS virtuale a mezzo del Motore dei Pagamenti.

La PPP, attraverso la connessione con il Nodo Nazionale dei Pagamenti SPC, permette ai cittadini e alle imprese di accedere ad una vasta offerta di modalità di pagamento elettronico, senza la necessità di stipulare apposite convenzioni con i Prestatori di Servizi di Pagamento, semplificando la gestione amministrativa e dando a cittadini e imprese la possibilità di risparmiare sulle commissioni di pagamento. Previo accordo con la Regione Piemonte, l'Amministrazione individua la Regione Piemonte quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva" ed il "Customer Service Desk" per gli utenti della pubblica amministrazione ivi compreso il secondo livello a fronte delle richieste dei cittadini.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.6. Facility Management del patrimonio immobiliare

**Descrizione:**

Un archivio centralizzato di informazioni accurate e facilmente accessibili rappresenta la base della gestione strategica di un portafoglio immobiliare. Il servizio proposto velocizza la raccolta e l'analisi dei dati, aggregando in modo accurato le singole voci di portafoglio per crearne una visualizzazione complessiva. L'applicazione fornisce informazioni relative allo stato attuale e prospettico del patrimonio, allo spazio locato e di proprietà, alla redditività degli edifici e altro ancora, al fine di ottimizzare la pianificazione e le strategie. Le funzionalità di drill-down, i cruscotti grafici e geografici, la creazione di grafici KPI e le viste personalizzate consentono inoltre agli utenti di visualizzare e analizzare i dati per prendere decisioni più accurate relativamente al potenziale di redditività del portafoglio.

Il servizio consente di utilizzare tutte le informazioni utili a gestire gli immobili che costituiscono il patrimonio immobiliare.

In particolare è in grado di gestire quanto segue:

- **Dati inventariali:** individuazione e codifica dei beni che compongono il patrimonio immobiliare, provenienza della proprietà, identificativi catastali, valori patrimoniali.
- **Documentazione allegata:** possibilità di visualizzare qualunque tipo di documentazione in formato elettronico allegata all'immobile.

- Check list documentale: creazione di apposite liste di documenti che necessitano di particolare monitoraggio al fine di poterne controllare la presenza e anche l'approssimarsi della eventuale scadenze.
- Fitti attivi e passivi: contratti, scadenze, spese, morosità.
- Stato dei beni immobili: scheda tecnica degli edifici descrivente la composizione architettonica, i materiali di costruzione e lo stato di conservazione degli immobili e descrizione degli impianti in essi contenuti.

Il servizio è articolato in funzioni base (rivolte prevalentemente a Enti medio/piccoli) e personalizzazioni funzionali per grandi Enti della P.A.

Il servizio, accessibile da browser web con gestione standard di autenticazione/profilazione, prevede:

- **Avvio:** applicabile solo per il primo anno, comprende tutte le attività tecniche necessarie all'avvio del sistema: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti.
- **Canone:** comprende l'uso della piattaforma (licenze e infrastruttura), la "Manutenzione correttiva", e la "Gestione operativa applicazioni" mentre il servizio di "Customer Service Desk" è oggetto di offerta separata.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.7. Fatturazione elettronica

**Descrizione:**

La piattaforma di Fatturazione Elettronica è un servizio attestato sul portale territoriale di fatturazione elettronica (PTFE) che comunica direttamente con il nodo nazionale, denominato Sistema d'Interscambio, attraverso il quale transitano le fatture elettroniche di tutta la Pubblica Amministrazione nel formato ufficiale FatturaPA.

Il servizio consente di gestire in modo organizzato:

- il ricevimento delle fatture elettroniche passive provenienti da fornitori/operatori economici o da altre PA;
- l'invio di fatture elettroniche attive verso altre PA (in modalità manuale o semiautomatica);
- tutte le notifiche ufficiali provenienti o inviate al sistema d'interscambio.

La struttura organizzativa degli uffici per ogni committente si basa necessariamente sugli Uffici che nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) sono stati individuati come uffici di fatturazione elettronica ed attivati a tal fine. Questi uffici sono gestiti sul PTFE ed a questi si possono associare gli utenti dell'Ente, con l'opportuna profilazione.



Il Portale è integrato con il sistema di protocollo che fa parte della piattaforma di Dematerializzazione Doqui-Acta, al fine di consentire la protocollazione automatica delle fatture passive accettate dall'Ente e successivamente la loro archiviazione in Acta. Per i committenti che adottano Acta così si garantisce automaticamente anche la conservazione legale sostitutiva. Diversamente sono disponibili facilitazioni per l'invio a soggetti Conservatori riconosciuti a livello nazionale.

Il servizio rende disponibili tutti i tracciati strutturati (xml firmati digitalmente) delle fatture, delle notifiche o ricevute di accettazione/rifiuto nel loro formato originale.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva" ed il "Customer Service Desk" per gli utenti della pubblica amministrazione.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.8. Modulistica digitale

**Descrizione:**

Il servizio consente al cittadino, residente e non residente, di scaricare, compilare digitalmente e presentare autocertificazioni, comunicazioni o richieste all'amministrazione anche in via telematica ed interattiva.

Sono disponibili tre modalità di invio/recezione: 1) "telematica on line" (modalità più aderente alla normativa nazionale sulla dematerializzazione degli atti) il cittadino che dispone delle credenziali di Sistema Piemonte, amministra il proprio flusso della Modulistica Digitale verso l'amministrazione, con possibilità di precompilazione dei propri dati anagrafici; l'amministrazione comunale riceve una mail di notifica dell'avvenuta ricezione su area dedicata di un nuovo documento; 2) tramite "posta certificata PEC" che automatizza l'invio con valore legale; 3) tramite "stampa e consegna a mano" presso lo sportello comunale (soluzione base).

Nella modalità "telematica on line" il cittadino registrato su Sistema Piemonte consegna pratiche e formulari precompilati in forma semplificata. L'Ente per contro espone moduli pdf secondo standard ministeriali, non manomettibili, dinamici e compilabili digitale, quindi di facile lettura per il ricevente.

Il comune può attivare nella sezione della modulistica del proprio sito web il catalogo della Modulistica Digitale, personalizzato nella tipologia di moduli pubblicati e nella modalità di invio/ricezione.

La soluzione è erogata tramite il Data Center CSI e non richiede installazione di alcuna componente su server locale.

Il servizio prevede:

- **Canone:** comprende i Servizi IT di “Manutenzione correttiva”, “Customer Service Desk”, “Gestione operativa applicazioni” incluse per il primo anno anche l’attivazione e configurazione da remoto dei moduli e delle tre modalità di fruizione secondo indicazioni dell’ente, personalizzazione del catalogo della modulistica con logo comunale, supporto alla configurazione (per la sola modalità “telematica on line”) e utilizzo, monitoraggio del funzionamento di tutte le componenti applicative della piattaforma.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.9. MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia

**Descrizione:**

Il “Modello Unico Digitale per l’Edilizia – Mude Piemonte” è un servizio di semplificazione amministrativa che ha come obiettivo fondamentale la dematerializzazione delle pratiche edilizie, consentendo la condivisione delle informazioni tra amministrazioni, cittadini, professionisti e imprese.

Si tratta di un sistema unificato a livello regionale per presentare in modalità web ai Comuni le pratiche edilizie secondo la modulistica unificata regionale finalizzato alle verifiche di conformità degli interventi edilizi, utilizzando le banche dati esistenti sviluppate dalla PA; sono quindi consultabili in modo integrato per tutti i comuni piemontesi: BDTRE - Base Dati Territoriale di Riferimento per i committenti, le mappe e le informazioni censuarie catastali e lo stradario regionale. E’ anche possibile l’integrazione con le principali soluzioni di back office per la gestione delle pratiche edilizie in uso presso i comuni.

Il sistema è caratterizzato da tre componenti:

- il portale [www.mude.piemonte.it](http://www.mude.piemonte.it) dal quale si accede all’applicativo (Front Office e Back End), che offre servizi informativi, scambio di opinioni e assistenza;
- il Front Office cioè la “scrivania del professionista” dove è possibile organizzare e predisporre i materiali necessari all’inoltro delle istanze, controllarne i cambi di stato, leggere le comunicazioni provenienti dal Comune, cercare nello storico dei lavori registrati;
- il Back End cioè la “scrivania della PA” dalla quale i funzionari delle PPAA possono ricevere le istanze, comunicare con il professionista, alimentare il fascicolo digitale intervento con i provvedimenti assunti dalla PA.

Il servizio si rivolge ai Comuni e prevede una adesione al progetto che si realizza con un atto formale di deliberazione da parte della giunta comunale (ulteriori indicazioni e approfondimenti al link <http://www.mude.piemonte.it/site/come-aderire-al-mude>), e l'attivazione dei servizi di catalogo indicati.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno comprende tutte le attività necessarie all'avvio di Mude per il comune: configurazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti comunali sul Back End, aggiornamento del portale MUDE, personalizzazione grafica della modulistica con logo comune, attivazione interscambio dati con eventuale software gestionale.
- **Canone:** è annuale e comprende l'uso e la "Gestione Operativa" della piattaforma. Il servizio di "Customer Service Desk", la "Manutenzione correttiva", la "Manutenzione perfetta" e l'adeguamento del sistema alle variazioni normative sono finanziati da Regione Piemonte.
- **Addestramento Mude:** servizio opzionale che prevede l'erogazione di una sessione di addestramento e supporto che può essere rivolta sia al personale dello Sportello unico dell'edilizia e degli uffici coinvolti, in cui sarà spiegato l'utilizzo delle funzionalità di Back end del MUDE Piemonte, sia ai professionisti, con illustrazione dell'utilizzo delle funzionalità del Front Office.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.10. Negoziazioni elettroniche

**Descrizione:**

La piattaforma Negoziazioni Elettroniche (e-procurement) è uno strumento centralizzato per gestire attraverso le procedure telematiche l'approvvigionamento di beni e servizi delle PA piemontesi soprattutto della fase negoziale.

Il servizio offerto facilita i contatti tra l'Ente acquirente e l'impresa fornitrice, garantisce la visibilità dei flussi e delle procedure per la gestione delle gare (sopra e sotto la soglia europea), anche tramite la tracciabilità delle comunicazioni.

La gestione elettronica dei processi di gara facilita, inoltre, lo scambio di documentazione (bandi di gara, capitolati tecnici, specifiche di prodotto, etc.), fornendo un sistema standard di gestione dell'appalto in termini di negoziazione.

I principali servizi messi a disposizione dalla piattaforma sono:

- **gare e aste elettroniche** (acquisto e vendita): consente la gestione di gara di diversa tipologia in modalità interamente smaterializzata secondo i dettami del Codice degli Appalti (D. Lgs. n. 50/2016, inoltre è garantita l'apertura di tutte le c.d. buste dell'offerta per fasi successive e conseguenti, della Commissione Virtuale e della gestione dei chiarimenti online. Si gestiscono anche gare per la vendita di beni mobili, immobili concessioni cimiteriali e altri servizi;

- **accordi quadro:** a seguito di un processo di gara smaterializzato, consente l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari dell'accordo con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi, dal quale le singole amministrazioni possono visualizzare e acquistare i prodotti di interesse;
- **catalogo elettronico:** consente la gestione dei cataloghi dei prodotti da acquistare o acquistati;
- **convenzioni** (ossia accordi quadro in forma di convenzione): a seguito di un processo di gara smaterializzato, consente l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari della gara con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi, dal quale le singole amministrazioni che aderiscono alla convenzione, potranno compiere ricerche con scelta di diversi parametri ed emettere ordini elettronici di fornitura;
- **sistema dinamico di acquisizione:** consente la gestione completamente elettronica di tutto il processo di negoziazione durante il corso della sua durata, nel rispetto della normativa vigente.

Il servizio proposto comprende:

- **Avvio:** configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- **Canone:** comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, il supporto specialistico per la predisposizione dell'evento di gara sulla piattaforma e il "Customer Service Desk" sia per gli operatori economici sia per gli utenti della pubblica amministrazione.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

### 2.5.11. PSA – Portale della Semplificazione Amministrativa

**Descrizione:**

Il Centro Interscambio Anagrafico (CIA) è l'infrastruttura tecnico-organizzativa della Regione Piemonte (che ne sostiene l'evoluzione e l'adeguamento attraverso l'acquisto di Servizi IT) abilitante all'intercambio dati tra PA e nasce con l'obiettivo di facilitare la fruibilità delle informazioni anagrafiche contenute nelle banche dati dei Comuni del territorio regionale. Per la consultazione CIA mette a disposizione dei fruitori il Portale della Semplificazione (PSA).

L'obiettivo del servizio PSA è favorire le Pubbliche Amministrazioni (comuni e altri enti) e i gestori di servizi pubblici nell'attività di verifica e controllo delle autocertificazioni presentate dai cittadini per quanto riguarda l'accesso alle informazioni anagrafiche e permettere alla Forze dell'Ordine e alle Autorità Giudiziarie la consultazione dei dati anagrafici semplificando la ricerca dei cittadini sul territorio. Il servizio gestisce una diversa visibilità sui dati in funzione della tipologia di utente (forze dell'ordine, autorità giudiziaria, enti locali o gestori di servizi pubblici).

In base alla tipologia di utente ed ai parametri di ricerca, sarà possibile consultare informazioni riguardanti residenzialità, carta d'identità, patente e dati veicolo, nucleo familiare, genitori, matrimonio, iscrizione all'anagrafe nazionale dei residenti all'estero, percorso migratorio, irreperibilità del cittadino nel comune.

Per l'attivazione dei servizi della Circolarità Anagrafica è necessaria l'adesione al "Protocollo d'Intesa della Semplificazione amministrativa", comprensiva dell'autorizzazione al trattamento dati.

Il servizio prevede:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno, comprende le attività una tantum di configurazione tecnica necessaria all'avvio operativo del Portale per la semplificazione Amministrativa (l'interscambio dati in entrata e in uscita presso i Comuni richiede la configurazione sia degli archivi nel centro servizi CSI che la configurazione della componente CSI da installare in locale, l'impianto iniziale dei dati e i test di corretto invio degli aggiornamenti. Si evidenzia che l'interscambio dati è reso possibile solo se l'amministrazione comunale ha richiesto preventivamente al proprio fornitore l'implementazione della componente di integrazione verso CIA – Centro Interscambio Anagrafico). Per la sola configurazione della componente di Visura dati Demografici, non è necessaria l'installazione in locale di componenti software; l'ente dovrà comunicare l'elenco degli utenti da abilitare al sistema e la relativa profilazione, CSI provvederà alla configurazione del servizio da remoto;
- **Canone:** da corrispondere ogni anno, garantisce la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva" e il "Customer Service Desk".

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.12. Servizi al Personale

**Descrizione:**

I Servizi al Personale sono finalizzati a fornire soluzioni integrate per la gestione degli aspetti economici e giuridici delle varie tipologie di figure professionali (dipendenti, convenzionati, collaboratori, amministratori, ecc.) impiegate nella Pubblica Amministrazione (Enti locali, Aziende Sanitarie, ecc.).

Le soluzioni proposte si adattano alle esigenze e alle peculiarità dei singoli Enti e si caratterizzano per le molteplici funzionalità, garantite da sistemi di connessioni sicure e di facile accesso.

Tali soluzioni – modulate sulla base delle esigenze dei committenti – afferiscono alle seguenti aree:

- **Servizio Contabilità Economica:** gestisce tutti gli aspetti legati alle retribuzioni e alle competenze spettanti alle varie figure professionali impiegate nei committenti della Pubblica Amministrazione; il sistema è costantemente aggiornato sulla base delle disposizioni normative nazionali e fornisce gli elaborati utili agli adempimenti di legge. Il servizio si articola in:
  - **Servizio base** che comprende le seguenti funzionalità:
    - Funzionalità mensili
    - Acquisizione dati da sistemi esterni

- Elaborazione cedolini mensili
- Elaborazione tredicesima mensilità
- Ricalcoli mensili per effetto della contrattazione integrativa aziendale
- Elaborazione modello F24EP e modello F24
- Emissione flussi per accredito automatico stipendi
- Produzione elaborati utili per la gestione contabile mensile
- Dati stipendiali per la contabilità
- Trattamento accessorio
- Gestione eredi
- Estrazione riepilogo annuale individuale (RAI)
- Denunce mensili
- Dati di riepilogo da DMA per verifica posizioni individuali su passweb
- Trasmissione telematica dei versamenti erariali modello F24EP
- Flussi mensili Equitalia
- Flussi mensili previdenziali Enpam
- Funzionalità annuali o periodiche
- Denunce annuali (Inail, Onaosi, Irap, Cud e Certificazioni)
- Flussi previdenziali annuali - Flusso ENPAM annuale
- Previsione delle competenze fisse dell'anno successivo
- Spese consuntive
- Acquisizione dati CAF e gestione dei modelli 730-4 integrativi/rettificativi
- Emissione delle informazioni di supporto al conto annuale
- Emissione informazioni di supporto al conto trimestrale (solo per Enti Locali)
- Procedura per la produzione del Modello 770
- Inquadramento del personale in regime contrattuale
- Funzionalità di dematerializzazione previste nel servizio contabile
- Cedolini on line
- Certificazioni Uniche e Dichiarazioni Fiscali Libere on line
- Gestione ritenute sindacali
- **Servizio CNU persone fisiche** che permette la gestione del personale impiegato nelle Convenzioni Nazionali Uniche tra cui: Medici di assistenza primaria (medicina generale) e medici pediatri di libera scelta, Medici di continuità assistenziale, emergenza sanitaria, DEA, Medici specialisti, medici veterinari, odontoiatri, altre professionalità sanitarie (psicologi, biologi, chimici) e medici della medicina dei servizi; è possibile inoltre la gestione delle competenze spettanti alle figure professionali e giuridiche che intrattengono rapporti convenzionati con il Servizio Sanitario.
- **Servizio CNU persone giuridiche** che permette la gestione dei rimborsi alle Case di cura, Strutture convenzionate esterne, Farmacie per i servizi erogati in convenzione con le ASL.
- **Servizio Gestione Giuridica:** permette il governo dei fenomeni giuridici (eventi) che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti e degli elementi fondamentali del rapporto lavorativo; gestisce reportistiche sia a livello di committente sia a livello di dipendente ed è progettato in modalità integrata con il Sistema Economico. I servizi proposti consentono l'immissione "on-line" da parte dell'Ente dei dati relativi alla struttura organizzativa dell'Ente stesso e delle informazioni proprie delle risorse umane correlate. Tutte le informazioni inserite sono immediatamente disponibili per l'elaborazione delle competenze stipendiali gestite con il Modulo Economico. I Servizi di Gestione Giuridica, sono proposti con tre profili di tipo incrementale, pertanto il servizio avanzato comprende le funzionalità previste nella base e il servizio completo comprende quelli della versione avanzata.

- **Servizio base**
  - Informazioni personali di base
  - Ruoli aziendali (mansione)
  - Carriera giuridica
  - Sit di base
  - Gestione centri di costo del dipendente
  - Reportistica di base
  - Strutture organizzative
- **Servizio avanzato**
  - Gestione centri di costo organizzativi
  - Reportistica avanzata
  - Gestione posizioni organizzative e incarichi (con gestione valori annui per livelli e incarichi)
  - RegISTRAZIONI visite periodiche
  - Gestione giuridica storica
  - Gestione della dotazione organica.
- **Servizio completo**
  - Gestione competenze
  - Funzionalità selfservice
  - Gestione concorsi
  - Gestione formazione
  - Calcolo anzianità pensionistica e di servizio
  - Integrazione con altri sistemi.
- **Servizio Rilevazione Assenze Presenze:** è finalizzato al governo della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza dei dipendenti. Il servizio è proposto in tre profili:
  - **Servizio base**
    - Amministrazione del sistema
    - Gestione dei dati dei dipendenti
    - Ambiente (gestione parametri)
    - Interfacce - Timbrature
    - Interfacce - Scarico paghe
    - Interfacce – Giustificativi assenza
    - Componente on line (gestione iter autorizzativi-visualizzazione e stampe per i dipendenti)
    - Assenteismo e Forza Lavoro
  - **Servizio base Plus:** comprende oltre alle funzionalità base un massimo di due moduli a scelta tra quelli del servizio avanzato.
  - **Servizio avanzato:**
    - Moduli Servizio base
    - Reperibilità/Guardia
    - Visite Fiscali
    - Libera professione
    - Prestazioni aggiuntive
    - Pianificazione Orari
    - Budget straordinario
    - Conteggio pasti
    - Rendicontazione progetti
    - Accessi Mensa

- Buoni Pasto/Ticket
  - Incentivi
  - Messaggistica Orologi
  - Gestione Trasferte
  - Sindacati
  - Acquisizione file malattia INPS
  - Missioni online
  - L104 – invio dati via Web Services
  - Integrazione RAP-SPI per congedi parentali e aspettative
  - Validazione cartellino
  - Bollatrice virtuale
- **Servizi Decisionali – DWH Cedolini:** il DWH Cedolini è un servizio orientato alla gestione della contabilità del personale in grado di trattare un insieme definito di dati, integrato e variabile nel tempo. Gli obiettivi principali sono:
    - trasformare i dati gestionali in informazioni
    - fornire servizi di accesso utili ai processi decisionali.Il servizio, progettato con particolare attenzione alle esigenze della Pubblica Amministrazione, consente di fruire in modo facile e flessibile delle informazioni anagrafiche e giuridiche presenti sull'archivio e delle informazioni di tipo economico/stipendiale con profondità storica massima di cinque anni (anno in corso compreso). Più in dettaglio fornisce quanto segue:
    - dati storici (secondo i criteri sopra descritti)
    - criteri di estrazione preimpostati
    - elaborazioni “in proprio” sui dati disponibili
    - integrazione con strumenti di produttività individuale (excel oppure pdf).
  - **Servizi di stampa ed imbustamento C.U.:** è previsto uno specifico servizio di stampa, imbustamento e consegna delle C.U.
  - **Servizio di assistenza pomeridiana:** Per gli enti che non aderiscono al servizio di Assistenza dedicata, ma necessitano di un ulteriore supporto oltre al normale orario di assistenza, attivo su linee standard dalle ore 9.00 alle ore 12.30, è possibile usufruire di una linea telefonica dedicata che rimane attiva nei seguenti orari:
    - → dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30
    - → il Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00
  - **Servizio di riemissione credenziali di accesso:** In fase di prima emissione, le credenziali di accesso agli applicativi, in particolare ai documenti dematerializzati quali il cedolino e la Certificazione Unica on line, vengono fornite dal CSI Piemonte. Nel solo caso di smarrimento del PIN (necessario per l'accesso insieme a User e Password), la credenziale di accesso dovrà essere riemessa dietro richiesta dell'Ente.
  - **Altri servizi al Personale:** comprendono una molteplicità di servizi a completamento della piattaforma quali: Servizio di valutazione del personale, Servizi organizzativi, Servizi progettati al fine di gestire esigenze specifiche degli Enti, etc.



Il servizio proposto comprende:

- Avvio: configurazione e parametrizzazione del sistema, attivazione e profilazione degli utenti, formazione e addestramento utenti, migrazione dati applicativi pre-esistenti, supporto e assistenza pre-avvio e post-avvio;
- Canone: comprende la messa a disposizione della piattaforma sopra descritta, la "Gestione Operativa", la "Manutenzione Correttiva", la "Manutenzione Perfettiva", la "Manutenzione evolutiva e adeguativa" ed il "Customer Service Desk".

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

### 2.5.13. Sportello facile

**Descrizione:**

Il servizio consente ai cittadini di effettuare on line prenotazioni per appuntamenti con uffici e strutture dell'ente senza code e attese. Mediante la funzione di Back Office l'ente può definire l'oggetto della prenotazione (sportelli, uffici, personale oppure impianti quali palestre, sale convegno, ecc) e impostare durata, orari e giorni di appuntamento. Il cittadino può consultare nell'agenda on line la disponibilità della risorsa e fissare le prenotazioni. Tutti i soggetti coinvolti (cittadino e addetti di sportello) potranno ricevere un promemoria via sms e/o via e-mail che ricorda gli appuntamenti del giorno.

Il servizio si può adattare a strutture organizzative più o meno complesse, sono infatti disponibili più profili gerarchici: operatore di Sportello (gestisce e rileva le prenotazioni al proprio sportello), Gestore di Sportello (gestisce gli sportelli auto configurati o/e quelli assegnati dall'Amministratore), Amministratore dell'Ente (gestisce e pubblica on line tutti gli sportelli dell'ente).

La soluzione è erogata tramite il Data Center CSI e non richiede installazione di alcuna componente su server locale.

Il servizio prevede:

- Canone: comprende i Servizi IT "Manutenzione correttiva", "Customer Service Desk", "Gestione operativa applicazioni" e per il primo anno le attività di attivazione e di configurazione tecnica (emissione credenziali RUPAR Piemonte per utenti del Back Office, configurazione dell'ente e registrazione iniziale di tutti gli utenti a sistema).

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.14. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive

### Descrizione:

Stabilendo il canale telematico come unico punto di gestione dei procedimenti inerenti le attività produttive, Regione Piemonte ha attivato una serie di azioni a supporto dei comuni per darne attuazione, tra cui la piattaforma regionale SUAP-Piemonte.

SUAP-Piemonte permette ai Comuni di offrire ai privati uno sportello on line aperto 24 ore e di coordinare le azioni delle amministrazioni competenti sulle singole materie, riducendo così i tempi di risposta all'utenza. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive si configura come unico punto di accesso per il richiedente, in relazione a tutte le questioni amministrative riguardanti la sua attività produttiva.

La piattaforma regionale è costituita da due componenti:

- **Base Dati della Conoscenza regionale:** mette a disposizione dei professionisti, delle imprese e delle Agenzie le schede informative costantemente aggiornate, contenenti, in relazione ai singoli procedimenti, l'indicazione della normativa applicabile, degli adempimenti procedurali, della modulistica, nonché i relativi allegati, da utilizzare sul territorio di ogni Comune.
- **Soluzione per la gestione telematica della pratica SUAP:** consente la gestione dematerializzata dell'intero ciclo di vita della domanda dalla fase di presentazione alla conclusione.

Le imprese compilano e inviano via web le pratiche e i moduli necessari, secondo la normativa vigente, e verificano lo stato di avanzamento delle richieste. Gli sportelli SUAP provvedono a seguire tutto il corso della pratica, attivando direttamente gli altri uffici tecnici comunali e i committenti coinvolti nell'istruttoria tecnica (Asl, Vigili del Fuoco, Camera di Commercio, Soprintendenza...) e comunicando l'esito dell'istruttoria al richiedente. Il servizio viene erogato in modalità "As a service"/ASP.

Il servizio prevede:

- Avvio: servizio previsto solo per il primo anno e che comprende tutte le attività di configurazione tecnica necessarie all'avvio operativo di SUAP-Piemonte presso lo sportello: configurazione del sistema, l'attivazione e profilazione dei committenti e degli utenti coinvolti nel processo di gestione delle pratiche, la configurazione della Base Dati della Conoscenza;
- Canone: da corrispondere ogni anno, comprende la "Gestione Operativa" e il "Customer Service Desk" mentre la manutenzione correttiva, evolutiva e adeguativa della piattaforma è finanziata da Regione Piemonte;
- Addestramento SUAP: erogazione su richiesta di una sessione di addestramento della durata di 1 giorno rivolta al personale dello sportello e agli uffici di enti terzi coinvolti (massimo 20 utenti), nel corso della quale sarà spiegato l'utilizzo del software SUAP-Piemonte e la gestione della Base Dati della Conoscenza con la normativa locale;
- Elaborazione dati SUAP: a seconda della struttura organizzativa dei singoli sportelli possono essere richiesti a CSI servizi opzionali sui dati quali ad esempio: integrazione delle schede della Base dati della Conoscenza con normativa comunale o locale (detta anche "localizzazione schede"), oppure aggiornamento o correzione straordinaria di dati o/e produzione reportistica.

**Modalità di offertazione:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.15. Telemaco

**Descrizione:**

Il servizio Telemaco consente la consultazione, tramite chiavi di accesso, dei dati ufficiali del Registro Imprese di Infocamere. Il Registro Imprese può essere definito come l'anagrafe delle imprese: vi si trovano infatti i dati (costituzione, modifica, cessazione) di tutte le imprese con qualsiasi forma giuridica e settore di attività economica, con sede o unità locali sul territorio nazionale, nonché gli altri soggetti previsti dalla legge. Il servizio consente di ricercare le principali informazioni relative alle imprese quali denominazione, statuto, amministratori, sede, altro e tutte le eventuali variazioni comunicate al Registro dopo l'iscrizione.

Sono a disposizione degli utenti funzioni per il monitoraggio delle consultazioni effettuate e fatturabili.

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include il Customer Service Desk.

**Modalità di offertazione:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- N/A

## 2.5.16. Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

**Descrizione:**

Il Consorzio offre ai committenti un servizio di posta basato su piattaforma web (Unified Communication), costituita da un portale di integrazione "Comunica", ovvero un punto di accesso unificato ai diversi servizi di comunicazione (tra cui posta elettronica, calendario, rubrica, messaggistica istantanea, audio e video chiamata), e da un portale di amministrazione dei servizi "PSNET".

Il sistema, basato su piattaforma web, permette l'accessibilità dei servizi in mobilità (ovvero da qualsiasi PC dotato di browser e con una connessione internet) e la convergenza degli strumenti di comunicazione e collaborazione fornendo agli utenti un unico punto di accesso per l'abilitazione, la gestione e l'utilizzo dei servizi disponibili.

Il servizio di Posta Elettronica standard comprende:

- fornitura credenziale per accesso come amministratore al portale di amministrazione;

- accesso e gestione della posta tramite internet (webmail, che non richiede installazione sulla postazione di lavoro) e da client tradizionale via IMAP (esempio Outlook o Thunderbird);
- accesso sicuro sia dall'interno (intranet) sia dall'esterno (internet) della rete dell'ente;
- possibilità di condivisione delle caselle di posta (di gruppo o personali) tra utenti;
- gestione scadenza password secondo i vincoli di legge;
- console di gestione degli account di posta (portale di amministrazione dei servizi – PSNET);
- servizio di AntiSpam e AntiVirus centralizzato;
- servizio di Instant Messaging (Chat);
- gestione degli alias in ingresso;
- gestione dei filtri di ricezione;
- servizio di help desk per segnalazioni di malfunzionamento infrastrutturale. Le segnalazioni dovranno pervenire da un unico Referente dell'Ente che avrà il compito di analizzare e di valutare le segnalazioni pervenutegli (previste dodici chiamate annue);
- manuale d'uso di Comunica e delle funzioni di amministrazione/configurazione di base su PSNET;
- assistenza applicativa per indisponibilità del servizio.

Si precisa che la configurazione via client della casella garantisce la corretta sincronizzazione dei messaggi di posta, ma non dei calendari e delle rubriche.

E' inoltre fornito al Referente dell'Ente il kit di startup che comprende:

- credenziali di amministratore per l'accesso alla console di gestione (PSNET);
- manuale d'uso di Comunica;
- manuale di amministratore;
- parametri di configurazione per l'accesso ai servizi;
- assistenza remota (telefonica) di 1 ora per la fase di avvio del servizio.

Modalità di backup e di recupero:

- backup dei messaggi di posta elettronica secondo modalità incrementale (giornaliera e conservato per tre settimane, settimanale conservato per tre mesi, mensile conservata per un anno e annuale conservato per 10 anni);
- backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati. I backup dei log sono garantiti per almeno 12 mesi;
- ripristino email cancellate entro i 30 giorni: nel caso in cui l'utente effettui la rimozione di un contenuto (anche dal cestino), è possibile ripristinare i messaggi cancellati negli ultimi 30 giorni. Il ripristino deve essere richiesto mediante segnalazione al servizio di assistenza;
- ripristino email cancellate oltre i 30 giorni: le email cancellate da più di 30 giorni possono essere ripristinate tramite procedura assistita di recupero a partire da una copia disponibile di salvataggio (backup). Il ripristino deve essere richiesto al servizio di assistenza.

Il servizio è proposto in tre profili distinti in base alla dimensione delle caselle, e alla disponibilità di calendario e rubrica eventualmente fruibili in mobilità:

#### **Profilo Base**

- dimensione casella: 500 MB

### Profilo Avanzato

- dimensione casella:1GB
- disponibilità di un Calendario personale e condiviso
- gestione account di posta multipli
- disponibilità di attivazione del servizio INFOSTORE ovvero la possibilità di disporre di uno spazio
- disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti, a slot di 10 GB

### Profilo Plus

- dimensione casella:1GB
- disponibilità di un Calendario personale e condiviso
- gestione account di posta multipli
- disponibilità di attivazione del servizio INFOSTORE ovvero la possibilità di disporre di uno spazio
- disco accessibile tramite web per la condivisione di documenti, a slot di 10 GB
- sincronizzazione di calendario e rubrica personale con dispositivi mobili<sup>6</sup>.

In aggiunta a quanto indicato nel Servizio Standard, se richiesto, è possibile attivare servizi aggiuntivi quali:

- **Storage aggiuntivo con backup:** ampliamento della casella rispetto alla dimensione standard del profilo. Il backup dello storage aggiuntivo avviene secondo le stesse modalità del servizio Base.
- **Storage aggiuntivo con replica:** qualora non si ritenesse necessario il mantenimento incrementale dei backup, è possibile richiedere la gestione delle caselle mediante la sola replica dei dati. In tal caso, si potranno recuperare le mail cancellate esclusivamente entro 30 giorni.
- **Gestione credenziali di Accesso:** servizio opzionale di creazione e gestione delle credenziali e dei profili degli utenti da parte di CSI.
- **Assistenza Avanzata:** comprende le attività di verifica sui rapporti di consegna dei messaggi di posta o di troubleshooting in caso di mancato recapito, fornitura dei manuali operativi per la configurazione di client di posta (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, ecc) per pc e dispositivi mobili, supporto in merito alle funzionalità di UC per integrazione con sistemi di interscambio documentale e modifica delle deleghe sulle caselle di gruppo in sostituzione dell'amministratore.
- **Archiviazione posta on-line:** il servizio può essere attivato per tutte le caselle dell'ente o un suo sottoinsieme. Le funzioni di archiviazione/ricerca e consultazione dei messaggi archiviati sono gestite in autonomia dal singolo utente direttamente tramite l'interfaccia del sistema. Il dimensionamento dello spazio di archivio è configurato a livello di ente. Si precisa che, per le caselle di posta cancellate, le modalità di mantenimento dell'archivio dovranno essere concordate con l'ente in fase di avvio del servizio.

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include la messa a disposizione e la gestione operativa della piattaforma e il customer service desk.

---

<sup>6</sup> All'atto della stesura del presente catalogo sono supportati i seguenti sistemi operativi: Android 4 e successive, Windows Phone 7, Windows Phone 8, iOS 7, iOS 8, iOS 9.

**Modalità di offertazione:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- DISPEL – Tempo di disponibilità del Servizio di Posta Elettronica – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione (H24 x 365 gg).

## 2.5.17. PEC – Posta Elettronica Certificata

**Descrizione:**

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è una tipologia particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana (la disciplina normativa è principalmente contenuta nel D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68 e nel decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82), che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.

Il Consorzio, al fine di garantire una migliore operatività, offre ai committenti il servizio di posta elettronica certificata erogato da due fornitori: Postecert S.p.A. e Infocert S.p.A.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata di Postecert prevede un'unica tipologia di profilo (Casella PEC Semplice), con le seguenti caratteristiche:

- spazio di 1 GB, non incrementabile;
- durata di 1 anno;
- 200 invii al giorno (massimo).

Il dominio di posta disponibile è @cert.ruparpiemonte.it.

Il Consorzio ha la possibilità di gestire direttamente la configurazione del servizio, tramite interfaccia web con le seguenti funzionalità:

- autenticazione tramite user-id e password;
- creazione nuove caselle PEC;
- cancellazione caselle di PEC;
- reset password: nel caso in cui un utente abbia dimenticato la propria password, l'Amministratore del sistema ha la possibilità di eseguire il reset del campo password ad un valore impostato dall'Amministratore.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata Infocert prevede molteplici tipologie (denominate Caselle PEC Articolate, distinte in base alla dimensione delle caselle e dello spazio di archiviazione) ed opzioni (invio e gestione di messaggi in modalità massiva, personalizzazione del dominio); tutti i profili prevedono:

- possibilità di utilizzare un dominio generico @legalmail.it;
- possibilità di attivare filtro anti spam;
- possibilità di attivare notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- possibilità di attivare ricezione/rifiuto dei messaggi non PEC;
- integrazione con i più diffusi client di posta elettronica;
- completa aderenza alla normativa vigente;
- accesso e utilizzo della webmail attraverso canale sicuro;

- 4 possibili profili per le caselle.

Il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include la messa a disposizione e la gestione operativa della piattaforma.

Il Consorzio offre inoltre un servizio di Assistenza Standard per tutte le tipologie di casella, oltre ad un servizio di Assistenza Evoluta per servizi aggiuntivi di integrazione e di troubleshooting per le sole caselle di Infocert.

**Modalità di offertazione:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

**SLA:**

- DISPEC – Tempo di disponibilità del Servizio di Posta Elettronica Certificata – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione (H24 x 365 gg).

## 2.6. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione

I Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione sono abilitanti per l'erogazione dei servizi applicativi. Funzionalmente sono costituiti da piattaforme tecnologiche che consentono la standardizzazione e la gestione centralizzata delle funzionalità comuni ai singoli servizi applicativi.

La loro valorizzazione economica complessiva deriva dal prodotto dei volumi di Unità di misura per il rispettivo costo unitario riportato nella sezione Listino; si rimanda alla successiva descrizione delle singole piattaforme per maggiori dettagli sulle Unità di misura.

Servizio	Metrica	Unità di misura
Automazione processi di input/output	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagine stampate</li> <li>• Componenti di applicativo utilizzatrici</li> <li>• Moduli/template utilizzati</li> </ul>
Business Intelligence	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Reporting</li> <li>• Self BI - SAS Enterprise Guide</li> <li>• Dashboarding</li> <li>• Data Integration &amp; Data Quality</li> </ul>
Cooperazione applicativa	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzioni fruite</li> </ul>
GIS	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzatori/pdl di OpenGIS</li> <li>• Geoservizi erogati da Geoengine</li> <li>• Componenti di applicativo utilizzatrici del GeoPortale</li> <li>• Componenti di applicativo utilizzatrici dei motori GIS</li> <li>• Flussi ETL</li> </ul>
Identity & Access	Costo di fruizione calcolato sui volumi delle Unità di fruizione utilizzate dalle singole "componenti di applicativo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità di Installazione</li> </ul>
Valorizzazione dei dati	Costo di fruizione calcolato sul numero di unità di fruizione utilizzate dall'Ente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenant Zero</li> <li>• Tenant Base</li> <li>• Upgrade a Tenant Plus (on top a Tenant Base)</li> <li>• Modulo Data Prep</li> <li>• Modulo Data in&amp;out</li> </ul>



### 2.6.1. Automazione processi di input/output

#### Descrizione:

La piattaforma è dedicata alla standardizzazione e centralizzazione dei servizi di input e output management. Operativamente è suddivisa nelle tre macro componenti:

- Servizi di Modulistica Digitale centralizzati e trasversali dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che prevedono una raccolta dati a mezzo formulario con modello (template) predefinito.
- Servizi per l'elaborazione delle stampe massive abilitante per la produzione di flussi massivi di documenti stampabili.
- Servizi di Document Transformation centralizzati e trasversali dedicati alla realizzazione di soluzioni applicative che necessitano di trasformare documenti elettronici in un formato idoneo all'archiviazione e conservazione (PDF, PDF/A, ecc).

#### Modalità di offerta:

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

### 2.6.2. Business Intelligence

#### Descrizione:

La piattaforma di Business Intelligence è funzionale all'erogazione di servizi di integrazione dati e servizi di tipo decisionale. La piattaforma tecnologica è costituita da soluzioni abilitanti all'erogazione dei diversi servizi applicativi. In particolare la piattaforma offre tecnologie e funzionalità per:

- Integrazione e controllo dei dati: con le funzioni di "data integration" e "data quality" che supportano i servizi nel gestire, trasformare, controllare e migliorare i dati attraverso processi automatizzati di ETL;
- Reportistica: con le funzioni di "Enterprise reporting" e "Dashboarding" che supportano i servizi decisionali che necessitano di reportistica applicativa di sintesi, grafica o tabellare, nonché funzioni di cruscottistica, con la possibilità di analizzare i dati fino al massimo livello di dettaglio;
- Self BI – SAS Enterprise Guide per offrire all'utenza specialistica strumenti self service per l'elaborazione in proprio di statistiche sulle basi dati decisionali.

La metrica elaborata per le diverse funzioni è basata su unità di consumo (pay-per-use), corrispondenti ai carichi elaborativi rilevati dalla piattaforma. Le unità di consumo sono comprensive del costo di licenza standard delle tecnologie sotto elencate, non rientrando in questo perimetro eventuali altri costi di licenza applicati dai vendor legati ad obsolescenza tecnologica.

- **Enterprise reporting:** moduli afferenti alle suite SAS e SAP-BO utilizzabili per l'erogazione di servizi di reportistica. La metrica rileva l'utilizzo delle risorse di piattaforma in funzione della numerosità degli utenti abilitati, delle sessioni utente, della complessità della reportistica e dello spazio disco utilizzato.
- **Self BI – SAS Enterprise Guide:** modulo specialistico SAS Enterprise di Self Business Intelligence. La metrica rileva il numero di installazioni del modulo specialistico presso la postazioni dell'utente.

- **Dashboarding:** moduli afferenti ai prodotti SAS Visual Analytics e Tableau utilizzabili per l'erogazione di servizi di Dashboarding. La metrica rileva l'utilizzo delle risorse piattaforma in funzione della numerosità degli utenti abilitati e dell'allocazione delle risorse di memoria dedicate al servizio.
- **Data Integration & Data Quality:** moduli afferenti alla suite SAS utilizzabili per l'erogazione di servizi di "data integration" e "data quality". La metrica rileva l'utilizzo delle risorse dei moduli specifici della piattaforma BI, della movimentazione dei dati e dello spazio disco occupato.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

### 2.6.3. Cooperazione applicativa

**Descrizione**

La piattaforma di Cooperazione applicativa è abilitante per l'erogazione e la fruizione di Servizi da parte delle Pubbliche Amministrazioni secondo le specifiche previste del Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop). La piattaforma eroga servizi attraverso la Porta di Dominio OpenSPCoop e gestisce l'instradamento delle richieste applicative in modalità centralizzata e trasparente rispetto ai singoli servizi applicativi.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

### 2.6.4. GIS

**Descrizione:**

La piattaforma comprende:

- Open GIS, costituito dall'infrastruttura NIGEr (Nuova Infrastruttura Geografica regionale) e dalla soluzione Geoadmin entrambe basate su software Opensource dedicate ad erogare servizi applicativi e dati geografici regionali.
- Geengine, infrastruttura di erogazione di geoservizi secondo gli standard OGC.
- GeoPortale, prodotto (realizzato con software open source) che consente alle amministrazioni di rendere disponibili i metadati, visualizzare e scaricare i dati, secondo quanto previsto dalla Direttiva europea INSPIRE.
- Mantenimento delle componenti infrastrutturali geografiche (motori GIS) utilizzati per la navigazione e consultazione dei dati geografici.
- ETL geografico (Extract, Transform and Load - GIS) disponibile ai servizi che necessitano di gestire e trasformare i dati territoriali e i contenuti geografici attraverso processi automatizzati e controllati.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

## 2.6.5. Identity & Access

**Descrizione:**

Nella piattaforma di Identity & Access sono contemplate tutte le attività di gestione del processo di autenticazione degli utenti sui sistemi, siano essi dipendenti o collaboratori dei committenti oppure cittadini. In particolare:

- Gestione degli IdP (Identity Provider) locali, controllo delle misure di sicurezza e del rispetto dei criteri e delle regole previsti dalla normativa e dal Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Gestione delle configurazioni verso gli IdP esterni;
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che stabilisce le policy e le abilitazioni (ruoli e attributi) dei dipendenti.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

## 2.6.6. Valorizzazione dei dati

**Descrizione**

La piattaforma per la valorizzazione dei dati è finalizzata a offrire servizi di governo, integrazione ed elaborazione dati in ottica Internet of Things, Open Data e Big Data. La piattaforma tecnologica comprende:

- Un sistema real time che permette di raccogliere, condividere in maniera selettiva, elaborare in tempo reale, esporre via API i dati dell'Internet of Thing, delle reti sociali (Internet of People) e quelli prodotti da sistemi applicativi on line.
- Un data hub per la raccolta, l'organizzazione e il governo delle informazioni mediante servizi e funzioni di integrazione, metadattazione, policy di sicurezza, esplorazione ed accesso al patrimonio informativo.

La metrica elaborata per le diverse funzioni è basata su unità di consumo rappresentative dei valori di consumo registrati dalla piattaforma. In particolare la piattaforma offre tecnologie e funzionalità per:

- **Tenant zero:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti esclusivamente dataset e dati open (no smart object), con 50 GigaByte di spazio sul data hub e 1 chiamata in lettura al secondo per ogni API.
- **Tenant base:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti, mediante il sistema real time, un massimo di 50 smart objects, 500.000 eventi al mese per smart object, 50 GigaByte di spazio sul data hub, 1.000 record per pagina dalle API Odata, 1 chiamata in lettura al secondo per ogni API.

- **Tenant Plus:** area di lavoro (e relativo gruppo di permessi) afferente a una organizzazione, in cui vengono gestiti, mediante il sistema real time, un massimo di 200 smart objects, 2.500.000 eventi al mese per smart object, 500 GigaByte di spazio sul data hub, 10.000 record per pagina dalle API Odata, 10 chiamate in lettura al secondo per ogni API.
- **Modulo Data prep:** modulo comprendente strumenti e funzioni per lavorare in autonomia sui dati del tenant (Base o Plus) finalizzato alle fasi di affinamento e trasformazione dei dati propedeutiche alle attività di analisi.
- **Modulo Data in&out:** modulo comprendente funzioni di ingestione e outgestion assistite sul tenant (Base o Plus): procedure schedate, metadattazione, progettazione e strutturazione dei dati, pubblicazione a servizi per le successive fasi di preparazione e produzione.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

## 2.7. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

I Servizi di Piattaforma Infrastrutturali sono i seguenti:

Servizio di Piattaforma Infrastrutturale	Voce di listino
Server Farm Enterprise	Server Farm
Servizi di Data Center	Servizi di facility management
	Servizio di messa a disposizione server fisico
	Servizi di gestione server
	Servizi di storage
	Servizi di backup enterprise
	RDBMS Enterprise
	Servizi di Web-Hosting
Servizi Cloud	Servizi IaaS
	Servizi PaaS e DBaaS Gestiti
Servizi di Rete e di sicurezza ICT	Gestione Linee dati
	Gestione linee Fibra Ottica Spenta
	WiFi pubblico con autenticazione
	Sicurezza perimetrale e VPN
	Certificati WEB Server
	Registrazione Domini Internet
	Kit firma digitale
	Firma digitale remota
Servizi di End-Point Management	Gestione PDL - Base
	Gestione PDL - Servizi accessori
	Gestione PDL - Servizio on site standard
	Gestione PDL - Servizio on site VIP

### 2.7.1. Server Farm Enterprise

#### Descrizione:

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

Si tratta di un'area di circa 1000 metri quadrati dotata di due forniture elettriche indipendenti (potenza impegnata 1.600 kW), impianti elettrico e di condizionamento in alta affidabilità, sistemi di controllo e sicurezza (compartimentazione antincendio REI 120, estinzione fuoco gas inerte, rilevatori fumi e antiallagamento, videocamere brandeggianti, sorveglianza 24 ore, accessi controllati), monitoraggio e sorveglianza costanti, ad opera di personale specializzato.

La server farm ospita tutte le piattaforme elaborative, suddivisa in 4 grandi sale specializzate per piattaforma tecnologica: SALA GIALLA (alta densità) con server e storage; SALA BLU (media densità) con server e tape library; SALA ARANCIONE (tlc) per i dispositivi di rete e un'area compartimentata riservata ai

fornitori di connettività (sala carrier); SALA VIOLA riservata a servizi di co-location e alle apparecchiature meno recenti.

Oggi l'infrastruttura gestita comprende 800 server fisici e 2.300 server virtuali, 210 armadi rack, 1,21 PB di Storage, 1 GB banda Internet.

I servizi di Server Farm Enterprise forniti ai committenti si diversificano a seconda della tipologia di infrastruttura e comprendono:

- Sistemi Enterprise Unix;
- Sistemi Small Unix;
- Sistemi Intel.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

**SLA:**

- N/A

## 2.7.2. Servizi di Data Center

**Descrizione:**

I committenti possono usufruire, con flessibilità e modularità, di molteplici servizi di Data Center in outsourcing completo o parziale senza gestire CED di proprietà, o semplicemente alloggiare i propri apparati ICT in spazi attrezzati delegando la gestione della sicurezza fisica ed informatica. Tutti i servizi di Data Center comprendono il Customer Service Desk.

I servizi disponibili sono i seguenti:

- **Servizi di facility management:** comprende i servizi di "Colocation" per i committenti che intendono alloggiare singoli server o altri apparati all'interno di appositi armadi rack collocati presso uno dei due Data Center del Consorzio; la messa a disposizione di connettività di rete per server fisici, l'erogazione di servizi di monitoraggio per i server sia fisici sia virtuali, il monitoraggio di apparati di rete e sicurezza. CSI ha conseguito la certificazione ISO/IEC 27001:2013 dei CED di Torino e Vercelli per l'erogazione dei servizi di Facility Management ICT ed in particolare: servizi infrastrutturali, co-location, hosting, connettività di rete, sicurezza fisica e logica e servizi tecnici.
- **Servizio di messa a disposizione server fisico:** consiste nella messa a disposizione di server di diversa tipologia per applicazioni erogate da CSI che necessitano di infrastrutture hardware fisiche dedicate.
- **Servizi di gestione server:** il servizio comprende la gestione dei sistemi operativi di varie tipologie installati su server fisici o virtuali dell'Ente; viene governato il corretto funzionamento del sistema operativo tramite monitoraggio e analisi degli indicatori delle prestazioni.

- **Servizi di storage:** messa a disposizione di spazio disco su server o database presso i Data Center del CSI. Il servizio è basato su storage di fascia enterprise senza la presenza di single point of failure.
- **Servizi di backup enterprise:** servizio di gestione del salvataggio e ripristino di basi dati o server sia fisici che virtuali. Il servizio comprende tutte le licenze per il backup, il servizio di gestione, e opzionalmente la messa a disposizione di spazio disco o nastro.
- **Rdbms Enterprise:** il servizio consiste nella messa a disposizione di istanze di servizio gestite di database di diversa tecnologia e su piattaforme differenti. A seconda della tipologia di database, il servizio può essere fornito con varie modalità e prezzi. Il servizio include le risorse computazionali per l'esecuzione dell'istanza, la gestione sistemistica, i costi di licenza.
- **Servizi di Web-Hosting:** il Servizio di hosting web è offerto a tutti i committenti che hanno necessità di creare siti web statici o dinamici con elevati livelli di affidabilità e scalabilità; viene erogato attraverso una web farm. Viene inoltre fornito opzionalmente un servizio di vulnerability test applicativo, rivolto sia a siti e portali statici sia ad applicazioni web dinamiche con funzionalità di tipo transazionale. Il servizio è opzionale e, in alternativa, è possibile fornire una autocertificazione che dia garanzie sull'esecuzione di test volti a verificare l'assenza di vulnerabilità applicative. Il test viene svolto preferibilmente in ambiente di pre-esercizio o in altra modalità da concordare puntualmente. Ha l'obiettivo di individuare la presenza di eventuali vulnerabilità applicative gravi come le SQL-Injection e i Cross Site Scripting. Il test viene ripetuto con periodicità trimestrale e viene fornito un report per ogni sessione di test eseguita.

**Modalità di offertazione:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

**SLA:**

- N/A

### 2.7.3. Servizi Cloud

**Descrizione:**

Il CSI mette a disposizione dei committenti servizi di "Private Cloud" erogati su infrastrutture dislocate nei Datacenter di Torino e Vercelli. I servizi Cloud includono il Customer Service Desk e si articolano in:

- **IAAS (Infrastructure as a Service)** è un modello di servizio che fornisce l'accesso a una risorsa informatica, specificatamente un hardware virtualizzato cioè un'infrastruttura di elaborazione appartenente a un ambiente virtualizzato, il "Cloud", tramite una connessione; sono disponibili varie tipologie di Virtual Private Cloud, Virtual Machine, Virtual Network, Backup as a Service.
- **PAAS e DBAAS Gestiti:** Platform as a Service e Data Base as a Service sono servizi che forniscono agli sviluppatori una piattaforma e un ambiente (PAAS) oppure un Data Base (DBAAS) per costruire applicazioni e servizi su Internet; gli ambienti disponibili comprendono: MySql versione commerciale, PostgreSQL versione commerciale, MsSql, Oracle Enterprise Edition, Jboss versione commerciale, Tomcat versione Community, servizi di condivisione File, servizi di supporto Cloud ecosistema federato CSI, tecnologie di cooperazione (WSO2); comprende il backup.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

**SLA:**

- N/A

## 2.7.4. Servizi di rete e di sicurezza ICT

**Descrizione:**

Il CSI mette a disposizione soluzioni d'accesso a larga banda su tutto il territorio regionale tramite la Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR) e servizi di gestione completa in outsourcing delle infrastrutture di rete dati locali e geografiche e della telefonia, sia in forma tradizionale sia VoIP. I servizi di rete mettono a disposizione connettività di diverse tipologie, dalla navigazione Internet in modalità sicura ai collegamenti alla RUPAR per lo scambio dati con la PA Locale e con la PA Centrale attraverso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

I Servizi di rete e sicurezza comprendono:

- **Gestione linee dati:** il servizio consiste nella gestione dei collegamenti dati RUPAR xDSL e in fibra ottica, verifica e assegnazione del piano di indirizzamento IP RUPAR compatibile, monitoraggio e include il Customer Service Desk; la linea dati può essere acquisita direttamente dall'Ente o per mezzo di CSI tramite le convenzioni attive.
- **Gestione linee Fibra Ottica Spenta:** il servizio consiste nella gestione dell'illuminazione e nel monitoraggio dei collegamenti dati RUPAR su portante in fibra ottica spenta con messa a disposizione di collegamenti di diversa tipologia e degli apparati necessari all'erogazione del servizio; include il Customer Service Desk.
- **WiFi pubblico con autenticazione:** il servizio comprende la configurazione e la gestione di reti Internet WiFi con autenticazione per ambienti Outdoor e Indoor.
- **Sicurezza perimetrale e VPN** comprende:
  - **Sicurezza perimetrale:** Il servizio garantisce una separazione tra la rete locale dell'Ente e le reti esterne attraverso una soluzione di firewall a protezione del punto di interconnessione tra la LAN dell'Ente e la RUPAR; la soluzione è in grado di garantire un elevato grado di sicurezza, l'interoperabilità e l'interscambio applicativo; la soluzione offerta è graduale in funzione della complessità dei servizi da gestire e del throughput richiesto; può comprendere la messa a disposizione degli apparati necessari; il servizio include il Customer Service Desk.
  - **VPN IPSec:** il servizio VPN IPSec fornisce un tunnel sicuro per lo scambio dati ai committenti che abbiano necessità di collegarsi alla RUPAR per l'espletamento di procedure di scambio con altre Pubbliche Amministrazioni; la soluzione è disponibile in modalità "Gestita" con messa a disposizione e configurazione delle due terminazioni a carico di CSI oppure "Non gestita" dove la gestione della terminazione lato cliente è a carico dell'Ente. Il servizio include il Customer Service Desk.



- **VPN SSL:** il servizio consiste nella configurazione e gestione di un accesso ai Data Center del Consorzio in modalità sicura mediante web browser per i committenti che necessitano di svolgere attività di assistenza sistemistica o applicativa. Il servizio include il Customer Service Desk.
- **Indirizzi IP pubblici:** servizio di messa a disposizione di indirizzi IP pubblici degli Autonomous System del CSI per l'esposizione di servizi direttamente sulla rete Internet.
- **Certificati WEB Server:** servizio di fornitura di certificati SSL firmati dalla Certification Authority di Infocert per server web; SSL o "Secure Sockets Layer" è un protocollo progettato per consentire alle applicazioni di trasmettere informazioni in modo sicuro e protetto grazie all'invio e la ricezione di chiavi di protezione e della criptatura/decriptatura delle informazioni trasmesse utilizzando le stesse chiavi. Il servizio è disponibile in versioni con ampiezza di utilizzo diversificate e include il Customer Service Desk.
- **Registrazione domini internet:** CSI offre ai committenti il servizio di registrazione dei domini internet con le possibili estensioni (.it, .com, .mobi, .eu, .biz, .net, .info, .org, .travet, .tv); i domini hanno scadenza annuale. E' inoltre disponibile l'assistenza per la gestione amministrativa e per la registrazione dsn (Data Source Name).
- **Kit firma Digitale:** il servizio consiste nella messa a disposizione di un kit di firma digitale che consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale. Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni; il servizio include il Customer Service Desk.
- **Firma digitale remota:** il servizio comprende la gestione di certificati di firma remota qualificati secondo quanto previsto nella deliberazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione n. 45 del 21 maggio 2009 e sue successive modificazioni con provisioning/deprovisioning dei certificati digitali e dei dispositivi di accesso durante il loro "ciclo" di vita ossia la attivazione, la sospensione ed eventuale revoca. I dispositivi One Time Password, dotati di chip e schermo LCD, generano una password con valore momentaneo, valida per la sessione di firma e non riutilizzabile; il software del dispositivo One Time Password è resa disponibile per apparati mobili dotati di sistema operativo Android, iOS, WindowsMobile nelle versioni più recenti e il codice di attivazione della firma viene inviato tramite messaggio SMS al numero telefonico indicato dall'utente titolare in fase di registrazione dello stesso.

**Modalità di offerta:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio. Alcuni dei servizi sopra indicati richiedono una attività di Avvio che viene stimata in base alla tipologia del servizio richiesto.

**SLA:**

- N/A

## 2.7.5. Servizi di End Point Management

### Descrizione:

Il CSI propone un servizio di assistenza e di gestione software alle postazioni di lavoro dell'ente. I servizi proposti si suddividono nelle seguenti tipologie.

- **Gestione PDL - Base** si articola in:
  - Servizio di gestione chiamate di assistenza: include il servizio di customer service desk delle richieste di intervento (per un numero massimo di chiamate proporzionale alle postazioni di lavoro), il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento.
  - Servizio di gestione da remoto: include il servizio di customer service desk delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento, il servizio di assistenza software remota.

Per entrambe le tipologie sopra indicate sono esclusi: il servizio di assistenza software, sia on site sia attraverso presidio, ed il servizio IMAC. E' invece possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico.

- **Gestione PDL - Servizi Accessori:** il servizio si articola e prevede la messa a disposizione delle licenze per l'Antivirus, per Secure Web Gateway (sostituisce l'URL filtering) e per la distribuzione del software massivo.
  - ANTIVIRUS: ogni postazione di lavoro gestita dal CSI Piemonte contempla l'applicazione di un Sistema di antivirus controllato centralmente, al fine di garantire un aggiornamento continuo del livello di protezione dei singoli end-point ed una protezione di base da malware. Sono state attivate ulteriori funzionalità rispetto alla licenza base: l'approccio integrato e multivector della soluzione end point che controlla e verifica tutti i possibili canali di infezione, il modulo TIE (Threat Intelligence Exchange) che classifica tutti i file "zero day" e "greyware" ed infine il modulo DAC (Dynamic Application Containment) che difende da ransomware e greyware proteggendo il "paziente zero" prima che la minaccia ottenga accesso al sistema.
  - SECURE WEB GATEWAY: (sostituisce l'URL filtering): per incrementare la protezione degli end-point, in affiancamento alle soluzioni di antivirus viene utilizzata una piattaforma di Secure Web Gateway. Tale prodotto in aggiunta ad un alto livello di protezione dalle minacce legate alla navigazione web, permette di analizzare il contenuto delle pagine navigate in tempo reale, consentendo di bloccare l'accesso ad oggetti malevoli associati a spyware, phishing, keylogging e codici malevoli.
  - DISTRIBUZIONE SOFTWARE MASSIVO (SCCM): permette la distribuzione massiva di pacchetti software, precedentemente compilati, tramite strumenti specifici come SMS (System Management Server) o SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).
- **Gestione PDL - Servizio On Site Standard:** comprende i seguenti servizi: il servizio di customer service desk delle richieste di intervento, il servizio gestione asset, il servizio di coordinamento, il servizio di assistenza software remota, il servizio di assistenza software (on site o di presidio), sulle postazioni di lavoro, la gestione delle stampanti multifunzione, il servizio IMAC. Il costo del Servizio "Gestione PDL - Servizio On Site Standard" viene calcolato in funzione dei seguenti parametri (ne devono essere valorizzati almeno due su tre):

- Numero di pdl dell'ente: non viene richiesto un quantitativo minimo di postazioni per l'attivazione del servizio. Non sono previsti limiti di intervento sulle postazioni di lavoro per le richieste di malfunzionamento, mentre è previsto un limite/vincolo sulle richieste IMAC.
- Numero delle stampanti dipartimentali di rete e sulle apparecchiature in rete utilizzate dagli utenti (come scanner, plotter, ecc...): deve essere pari ad un minimo del 10% delle postazioni di lavoro gestite ed ad un massimo del 15%, eventuali scostamenti verranno valutati in fase di offertazione.
- Presidio: viene erogato esclusivamente in quelle sedi in cui il numero delle postazioni di lavoro sia uguale o superiore alle 150 unità (a titolo di esempio: viene considerato 1 presidio fino ad un massimo di 450 postazioni di lavoro presenti), per quantitativi inferiori è possibile usufruire del servizio ad hoc di supporto specialistico (giornate a figure professionali) per il servizio di assistenza on site. La valutazione del numero delle sedi avviene in base alle postazioni di lavoro ivi presenti. I presidi, possono essere di due tipologie, fissi o mobili, per entrambe non è prevista la sostituzione delle risorse per i periodi di ferie o permessi spettanti. Nel primo caso le risorse impegnate e necessarie per garantire i livelli di servizi sono dislocate ed assegnate ad una sede specifica, nel secondo caso invece non sono dedicate ad una singola sede, ma garantiscono ed erogano il servizio sul perimetro richiesto.
- **Gestione PDL - Servizio On Site VIP**: comprende tutte le attività e le condizioni del precedente servizio, e può essere attivato per qualsiasi sede senza vincoli sul numero delle postazioni ivi presenti (a titolo di esempio: viene considerato 1 presidio fino ad un massimo di 450 postazioni di lavoro presenti); si caratterizza in quanto vengono garantiti SLA più stringenti rispetto al precedente servizio.

**Modalità di offertazione:**

- Le attività previste sono valorizzate in CTE o in offerta con un unico importo per l'intero committente che rappresenta il canone annuo del servizio.

**SLA:**

- STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL - L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività relative alla "gestione e assistenza Software". Ad una determinata fascia temporale è associato un valore soglia e target da rispettare, che può essere specializzato per tipologia di sede ove è ubicato l'asset (sede normale; sede VIP).

### 3. Listino

Il listino definisce per ogni servizio del catalogo il corrispettivo unitario sia per i committenti che abbiano aderito al regime di esenzione IVA sia per i committenti in regime IVA ordinario<sup>7</sup>. Nel caso di enti in regime di esenzione IVA il corrispettivo riportato a listino deve intendersi come valore a preventivo soggetto a conguaglio in sede di consuntivo in base agli effettivi costi sostenuti per quello specifico servizio. Per i committenti in regime IVA ordinario i prezzi unitari sono invece da considerarsi impegnativi e quindi non passibili di variazione in fase di consuntivazione.

#### 3.1. Servizi IT a misura

Servizi IT	Metrica	Importo unitario committenti in regime esenzione IVA	Importo unitario committenti in regime IVA ordinario (IVA esclusa)
Manutenzione correttiva	Function Point <sup>8</sup>	€ 9,00	€ 8,57
Customer Service Desk	Ticket	€ 10,00	€ 9,52

#### 3.2. Strumenti

L'importo esposto rappresenta il valore totale previsto per singolo strumento ripartito secondo le metriche esposte nel Capitolo 2.

Strumento	Importo
Strumenti per la sicurezza e l'asset management	€ 420.090,00
Strumenti per la gestione operativa delle applicazioni	€ 4.123.631,00
Strumenti per il rilascio in esercizio	€ 1.746.819,00
Strumenti abilitanti i servizi Web	€ 266.739,00

<sup>7</sup> Tutti gli Importi per i committenti in regime IVA ordinario sono da intendersi IVA esclusa.

<sup>8</sup> Il Costo unitario si applica al numero complessivo dei function point che fanno parte delle componenti di applicativo sottoposte a manutenzione.

### 3.3. Figure professionali

Figura Professionale	Tariffa giornaliera regime esenzione IVA	Tariffa giornaliera regime IVA ordinario (IVA esclusa)
ACCOUNT	€ 468	€ 449
ADDETTO AL SERVIZIO	€ 331	€ 300
ADDETTO ASSISTENZA PDL	€ 259	€ 230
AMMINISTRATORE BASI DATI	€ 424	€ 393
ANALISTA	€ 380	€ 354
ANALISTA DI BUSINESS	€ 404	€ 377
ANALISTA PROGRAMMATORE	€ 334	€ 327
ARCHITETTO	€ 527	€ 486
CAPO PROGETTO	€ 432	€ 414
DEMAND MANAGER	€ 473	€ 453
GESTORE GOVERNANCE STRATEGICO	€ 693	€ 665
PROGETTISTA	€ 546	€ 478
PROGRAMMATORE	€ 309	€ 301
SISTEMISTA	€ 348	€ 328
SPECIALISTA BUSINESS INTELLIGENCE	€ 349	€ 335
SPECIALISTA DI SERVIZIO	€ 366	€ 351
SPECIALISTA GIS	€ 310	€ 298
SPECIALISTA GOVERNANCE	€ 334	€ 321
SPECIALISTA SICUREZZA ICT	€ 349	€ 335
TECNICO OPERATORE	€ 399	€ 383
TECNICO RILEVAMENTI SUL TERRITORIO	€ 302	€ 290
WEB CONTENT SPECIALIST	€ 303	€ 291

### 3.4. Servizi di Piattaforma Applicativi

Alcuni dei servizi di Piattaforma Applicativi prevedono che determinate componenti di servizio siano valorizzate in modo puntuale utilizzando le Figure Professionali e le relative tariffe. In questi casi le tabelle che seguono riportano la dicitura “A progetto”.

Tutti i canoni, ove non diversamente indicato sono riferiti al periodo di un anno.

#### 3.4.1. Albo e monitoraggio dei fornitori

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Canone	Numero operatori economici	Maturità utenti fino al 3° anno	€ 18,00	€ 17,20
		Oltre il 3° anno	€ 7,50	€ 7,20

#### 3.4.2. Certificati on line

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio <sup>9</sup>	Importo per un comune	tutte	€ 8.800,00	€ 8.000,00
Canone <sup>10</sup>	Numero Abitanti	Fino a 10.000	€ 3.300,00	€ 3.000,00
		10.001 – 30.000	€ 4.400,00	€ 4.000,00
		30.001 – 50.000	€ 6.600,00	€ 6.000,00
		50.001 – 100.000	€ 8.800,00	€ 8.000,00
		Oltre 100.000	A progetto	A progetto

<sup>9</sup> Per i comuni che hanno adottato come soluzione gestionale dell’anagrafe i Servizi Demografici di CSI, le tariffe di avvio non sono applicate in quanto ricomprese nel canone del primo anno.

<sup>10</sup> Per i comuni che hanno adottato come soluzione gestionale dell’anagrafe i Servizi Demografici di CSI, le tariffe applicate non sono definite per fasce di popolazione ma “ad abitante”: € 0,10 ad abitante per comuni con Servizi Demografici in *cloud* (Data Center CSI); € 0,15 per comuni in modalità non *cloud* (su server in locale dell’ente).

### 3.4.3. Conservazione digitale documenti

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	1 committente	N/A	€ 240,32	€ 225,44
Canone	Gigabyte spazio	2 GB	€ 645,86	€ 605,87
		5 GB	€ 1.261,68	€ 1.183,56
		20 GB	€ 4.190,58	€ 3.931,11
		50 GB	€ 7.675,22	€ 7.199,99

### 3.4.4. Dematerializzazione

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Canone	Utenti registrati sul sistema	€ 90,87	€ 85,24
	Gigabyte di spazio disco	€ 260,45	€ 244,32
	Numero di invii e ricezioni dalle caselle PEC	€ 1,27	€ 1,19

### 3.4.5. E-Payment

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	A progetto	A progetto
Canone <sup>11</sup>	Transazioni	€ 0,95	€ 0,90

<sup>11</sup> La progressiva diffusione dei servizi di E-Payment per i pagamenti relativi a servizi sanitari determinerà un sensibile incremento delle prestazioni gestite, con conseguente notevole riduzione del costo a transazione. Dato l'esiguo valore economico del ticket sanitario, si valuterà per gli anni a venire la possibilità di ridefinire la metrica come una percentuale delle somme transate.

### 3.4.6. Facility Management del patrimonio immobiliare

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	N.A.	A progetto	A progetto
Canone	Numero utenti contemporanei	Fino a 10	€ 10.500,00	€ 9.500,00
		Da 11 a 25	€ 25.000,00	€ 22.500,00
		Da 26 a 50	€ 90.000,00	N.A.

### 3.4.7. Fatturazione elettronica

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Unica	A progetto	A progetto
Canone	Numero fatture	Da 1 a 2.000	€ 2,25	€ 2,15
		Oltre 2.000	€ 4,50	€ 4,30

### 3.4.8. Modulistica digitale

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 110,00	€ 100,00
		5.001 – 10.000	€ 550,00	€ 500,00
		Oltre 10.000	A progetto	A progetto



### 3.4.9. MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio <sup>12</sup>	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 440,00	€ 400,00
		Maggiore di 5.000	A progetto	A progetto
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 210,00	€ 200,00
		5.001 - 10.000	€ 605,00	€ 550,00
		10.001 - 20.000	€ 1.210,00	€ 1.100,00
		20.001 - 30.000	€ 1.870,00	€ 1.700,00
		30.001 - 50.000	€ 2.530,00	€ 2.300,00
		50.001 - 150.000	€ 3.080,00	€ 2.800,00
		Oltre 150.000	A progetto	A progetto
Addestramento MUDE	Figure professionali	1 giorno	€ 660,00	€ 600,00

### 3.4.10. Negoziazioni elettroniche

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
Canone	Numero gare <sup>13</sup>	Maturità utenti fino al 3° anno	€ 2.780,00	€ 2.655,00
		Oltre il 3° anno	€ 1.050,00	€ 1.000,00

<sup>12</sup> Per le Forme Associate che coordinano l’avvio di MUDE Piemonte contemporaneamente su **tutti** i Comuni facenti parte della forma associata, all’Avvio si applicano le corrispondenti tariffe comunali ridotte del 30%; diversamente si applica la tariffa ordinaria prevista per ciascun Comune.

<sup>13</sup> Sono venduti lotti di 3 gare.

### 3.4.11. PSA – Portale della Semplificazione Amministrativa

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	Numero abitanti	Fino a 10.000 <sup>12</sup>	€ 1.980,00	€ 1.800,00
		Oltre 10.000 <sup>12</sup>	€ 2.750,00	€ 2.500,00
	1 committente non comunale	N.A.	€ 1.980,00	€ 1.800,00
Canone	Numero abitanti	Fino a 10.000 <sup>14</sup>	€ 550,00	€ 500,00
		Oltre 10.000 <sup>12</sup>	€ 880,00	€ 800,00
	1 committente non comunale	N.A.	€ 550,00	€ 500,00

### 3.4.12. Servizi al Personale

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	gg/pp delle Figure professionali	Tutte	A progetto	A progetto
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 – persone fisiche	Cedolini	Unica	€ 8,37	€ 7,80
Servizio CNU – persone giuridiche	Cedolini	Unica	€ 8,37	€ 7,80
Servizio base gestione giuridica	Cedolini	Enti locali unica fascia	€ 0,50	€ 0,49
	Cedolini	Sanità unica fascia	€ 0,50	€ 0,49
Servizio avanzato gestione giuridica	Cedolini	Enti locali unica fascia	€ 1,18	€ 1,10
	Cedolini	Sanità unica fascia	€ 2,57	€ 2,40
Servizio completo gestione giuridica	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

<sup>14</sup> Per le amministrazioni comunali è compresa nella tariffa PSA anche l'attivazione del servizio CIA.

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	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 RAP base	Cedolini	Enti locali/Sanità 0-100	€ 1,49	€ 1,39
		Enti locali/Sanità 101-1000	€ 1,24	€ 1,16
		Enti locali/Sanità oltre 1000	€ 0,74	€ 0,69
Servizio base RAP plus (servizio base comprensivo di due moduli opzionali a scelta)	Cedolini	Enti locali/Sanità 0-100	€ 1,80	€ 1,70
		Enti locali/Sanità 101-1000	€ 1,55	€ 1,47
		Enti locali/Sanità oltre 1000	€ 1,05	€ 1,00
Servizio RAP avanzato	Cedolini	Enti locali 0-1500	€ 2,98	€ 2,78
		Enti locali 1501-8000	€ 2,93	€ 2,73
		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	€ 0,21	€ 0,20
Servizi decisionali - DWH cedolini Sanità e CNU	Cedolini	Unica	€ 0,24	€ 0,23
Assistenza pomeridiana (tariffa mensile)	Cedolini al mese	Enti locali/Sanità 0-50	€ 50,00	€ 45,00
		Enti locali/Sanità 50-150	€ 100,00	€ 93,00
		Enti locali/Sanità oltre 150	€ 150,00	€ 143,00
Servizio stampa e imbustamento certificazioni uniche	Modulo CU stampato ed imbustato	Da 1 a 49 moduli CU	€ 5,50	€ 5,40
		Da 50 a 99 moduli CU	€ 2,85	€ 2,75
		Da 100 a 299 moduli CU	€ 1,65	€ 1,55
		Oltre 299 moduli CU	€ 1,10	€ 1,00
Rimissione delle credenziali	Numero credenziali	N/A	€ 5,36	€ 5,00
Altri Servizi al Personale	gg/pp delle Figure professionali	N/A	A progetto	A progetto

### 3.4.13. Sportello facile

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Canone	Numero abitanti	Fino a 5.000	€ 110,00	€ 100,00
		5.001 – 10.000	€ 550,00	€ 500,00
		10.001 – 20.000	€ 1.320,00	€ 1.200,00
		20.001 – 30.000	€ 1.650,00	€ 1.500,00
		30.001 – 100.000	€ 1.980,00	€ 1.800,00
		Oltre 100.000 o per Enti non amministrazioni comunali	A progetto	A progetto

### 3.4.14. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive

Voce di listino	Unità di misura	Fascia	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Avvio	Numero comuni per sportello	Da 1 a 10	3.300,00	3.000,00
		Da 11 a 20	4.840,00	4.400,00
		Da 21 a 30	5.830,00	5.300,00
		Oltre 30	A progetto	A progetto
Canone	Numero abitanti	Fino a 10.000	€ 1.650,00	€ 1.500,00
		10.001 – 50.000	€ 3.300,00	€ 3.000,00
		50.001 – 150.000	€ 7.700,00	€ 7.000,00
		Oltre 150.000	A progetto	A progetto
Addestramento SUAP Piemonte	Numero giornate	1 gg (20 utenti max)	1.650,00	1.500,00
Elaborazione dati SUAP	Numero di richieste	10 ticket	1.100,00	1.000,00

### 3.4.15. Telemaco

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Canone	Quota fissa fino a 250 consultazioni	€ 175,00	€ 167,13
	Singola consultazione aggiuntiva oltre le 250	€ 0,70	€ 0,67

### 3.4.16. Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Posta Elettronica <sup>15</sup>	Profilo Base	Casella	€ 13,14	€ 12,50
	Profilo Avanzato	Casella	€ 35,48	€ 33,50
	Profilo Plus	Casella	€ 42,11	€ 40,00
	Storage Aggiuntivo con replica	GigaByte	€ 5,28	€ 5,00
	Storage Aggiuntivo con backup	GigaByte	€ 12,40	€ 12,00
	Gestione credenziali di accesso	Casella	€ 1,53	€ 1,50
	Assistenza Avanzata	Casella	€ 9,15	€ 9,00
	Archivio posta on-line	GigaByte	€ 2,00	€ 1,90

### 3.4.17. PEC – Posta Elettronica Certificata

Voce di listino	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario	
Caselle PEC Semplice – base (1 GB + 1GB)	Casella	€ 10,51	€ 10,00	
Servizio PEC Articolata	Caselle PEC Legalmail – Standard (1 GB + 1 GB)	Casella	€ 10,51	€ 10,00
	Caselle PEC Articolata – Bronze (2 GB + 3 GB)	Casella	€ 21,03	€ 20,00
	Caselle PEC Articolata – Silver (2 GB + 6 GB)	Casella	€ 36,05	€ 34,00
	Caselle PEC Articolata - Gold (2 GB + 13 GB)	Casella	€ 67,59	€ 63,50
	Casella PEC Articolata – Massiva	Casella	€ 450,60	€ 423,00
	Casella multiutenza	Casella	€ 46,56	€ 44,00
	Utenza slave	Casella	€ 4,51	€ 4,50
	Creazione dominio personalizzato (soluzione unica)	Dominio	€ 375,50	€ 352,50
	Creazione dominio personalizzato (10 anni)	Dominio	€ 37,55	€ 35,50
	Conservazione a norma messaggi PEC	Casella	€ 27,04	€ 25,50
Assistenza Standard	Casella	€ 4,57	€ 4,50	
Assistenza Evoluta	Casella	€ 17,09	€ 16,50	

<sup>15</sup> Nel caso in cui la piattaforma di posta elettronica di Unified Communication fosse adottata estensivamente dai principali consorziati, portando a 24.000 il totale di caselle gestite, il costo potrebbe scendere in modo considerevole (oltre il 30% sul profilo base).

### 3.5. Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione

Servizio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Automazione processi di input/output	Pagine stampate	€ 0,0103	€ 0,0098
	Componenti di applicativo utilizzatrici	€ 20.173,54	€ 19.207,43
	Moduli/template utilizzati	€ 720,03	€ 685,55
Business Intelligence	Enterprise reporting	€ 1.843,62	€ 1.755,33
	Self BI – SAS Enterprise Guide	€ 2.159,38	€ 2.055,97
	Dashboarding	€ 3.931,23	€ 3.742,96
	Data Integration & Data Quality	€ 1.308,93	€ 1.246,25
Cooperazione applicativa	Funzioni fruite	€ 337,09	€ 320,95
GIS – Geographic Knowledge Management	Utilizzatori/pdl di OpenGIS	€ 381,06	€ 362,81
	Geoservizi erogati da Geoengine	€ 110,90	€ 105,59
	Componenti di applicativo utilizzatrici del GeoPortale	€ 2.345,19	€ 2.232,88
	Componenti di applicativo utilizzatrici dei motori GIS	€ 351,61	€ 334,77
	Flussi ETL	€ 78,91	€ 75,13
Identity & Access	Unità di Installazione	€ 967,10	€ 920,79
Valorizzazione dei dati	Tenant zero	€ 500,00	€ 476,06
	Tenant base	€ 7.800,00	€ 7.426,46
	Upgrade a Tenant Plus (on top a altri Tenant)	€ 7.300,00	€ 6.950,40
	Modulo Data Prep	€ 5.000,00	€ 4.760,55
	Modulo Data in&out	€ 9.000,00	€ 8.568,99

## 3.6. Servizi di Piattaforma Infrastrutturali

### 3.6.1. Server Farm Enterprise

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Server Farm	Kgem Enterprise Unix	kGem	€ 38.370,93	N.A.
	Kgem Small Unix	kGem	€ 48.252,95	N.A.
	Kgem Intel	kGem	€ 6.622,94	N.A.

### 3.6.2. Servizi di Data Center

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Servizi di Facility Management	1 Rack Unit – Co-location Datacenter primario o secondario	€ 985,07	€ 924,08
	1 Porta Ethernet	€ 1.086,40	€ 1.019,13
	Monitoraggio 1 Server/apparati in CED	€ 331,99	€ 311,43
	Monitoraggio 1 apparato fuori CED	€ 305,12	€ 286,22
	Monitoraggio 1 Applicativo	€ 446,86	€ 419,19
	IP Pubblico (rif. catalogo Network)	€ 40,13	€ 37,65
Servizio di messa a disposizione server fisico	1 CPU(core) per Server Fisico	€ 225,30	€ 211,35
	1 GB RAM per server Fisico	€ 10,87	€ 10,20
	500 GB Storage interno per server Fisico	€ 28,54	€ 26,77
	Nr.1 s.o. Commerciale per server Fisico	€ 209,57	€ 196,60
	Nr. 1 s.o. Open Source ver. Enterprise per server fisico	€ 121,14	€ 113,64
Servizi di gestione Server	Nr. Server gestiti tipologia Linux	€ 751,00	€ 704,50
	Nr. Server gestiti tipologia Microsoft	€ 946,26	€ 887,67
Servizi di storage	1 GB spazio disco utente Storage Enterprise	€ 0,81	€ 0,76
	1 GB spazio disco utente Storage di rete	€ 1,03	€ 0,97
	1 GB spazio disco utente per Virtual Machine	€ 0,97	€ 0,91
	1 GB spazio disco utente per Storage LOW Range	€ 0,31	€ 0,29
	1 GB spazio dati utente per DBMS Oracle	€ 3,24	€ 3,04
	1 Gb spazio dati utente per altri DBMS	€ 1,62	€ 1,52
Servizi di backup enterprise	1 GB spazio nativo backup Gold	€ 3,54	€ 3,33
	1 GB spazio nativo backup Silver	€ 3,14	€ 2,94
	1 GB spazio nativo backup VM gestito	€ 4,33	€ 4,06

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	1 GB spazio occupato backup VM self provisioning	€ 1,23	€ 1,16
	1 GB riversamento dati su nastro periodicità settimanale	€ 1,05	€ 0,99
	1 GB riversamento dati su nastro periodicità mensile	A progetto	A progetto
	1 GB riversamento dati su nastro una-tantum	A progetto	A progetto
RDBMS Enterprise	1 Istanza DBMS Oracle Enterprise	€ 2.643,99	€ 2.480,28
	1 GB storage Oracle Enterprise	€ 3,24	€ 3,04
Servizi di Web Hosting	1 GB spazio Web Server Open (esclusi costi di start-up a progetto)	€ 68,34	€ 64,11
	1 DB schema MySql per Webhosting	€ 60,01	€ 56,30
	Vulnerability test per sito statico	€ 1.051,40	€ 986,30
	Vulnerability test per sito dinamico	€ 2.703,60	€ 2.536,20

### 3.6.3. Servizi Cloud

Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Servizi IaaS	VPC Flat – <i>Small</i> (5Cpu-10GB Ram-500GB Storage prestazionale)	€ 1.343,17	€ 1.260,00
	VPC Flat – <i>Medium</i> (10Cpu-20GB Ram-1000GB Storage prestazionale)	€ 2.686,33	€ 2.520,00
	VPC Flat – <i>Large</i> (20Cpu-40GB Ram-2000GB Storage prestazionale)	€ 5.372,66	€ 5.040,00
	VPC Flat – 100 GB Storage prestazionale aggiuntivo	€ 97,33	€ 91,30
	VPC PayPerUse – 1 Vcpu	€ 226,22	€ 212,21
	VPC PayPerUse – 1 GB RAM	€ 55,32	€ 51,89
	VPC PayPerUse – 1 GB Storage prestazionale per VPC	€ 0,97	€ 0,91
	Nr.1 s.o. Commerciale per Vm e VPC	€ 75,28	€ 70,62
	Nr. 1 s.o. Open Source versione Enterprise per Vm e VPC	€ 80,43	€ 75,45
	Gestione Sicurezza VPC Base – 1 VPC	€ 901,20	€ 845,40
	Gestione Sicurezza VPC Advanced – 1 VPC	€ 1.802,40	€ 1.690,80
	Virtual Network (1 ip pubblico+15 RUPAR)	€ 40,13	€ 37,65
	VM - 1 Vcpu	€ 226,22	€ 212,21
	VM - 1 GB Ram	€ 55,32	€ 51,89
	VM - 1 GB Storage prestazionale per VM	€ 0,97	€ 0,91
	STASS – 1 GB Spazio Disco Utente Storage as a service	€ 1,03	€ 0,97



Voce di listino	Dettaglio – Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
	Backup as a Service (Cloud Backup) 1 GB Nativo	€ 6,92	€ 6,50
	Backup VM gestito 1 GB spazio nativo	€ 4,33	€ 4,06
	Backup VM Self provisioning Service 1 GB occupato	€ 1,23	€ 1,16
Servizi PAAS e DBAAS GESTITI	Istanza Jboss – 1 CPU Middleware (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 658,45	€ 617,68
	Istanza Tomcat 1 CPU (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 226,22	€ 212,21
	PaaS Tecnologie di cooperazione – 1 licenza di supporto	€ 11.949,91	€ 11.210,00
	DBAAS Mysql – 1 CPU MySql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 826,54	€ 775,36
	DBAAS Mysql – 1 GB RAM MySql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 432,70	€ 405,90
	DBAAS PostgreSQL – 1 CPU PostreSql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 758,86	€ 711,87
	DBAAS PostgreSQL – 1 GB RAM PostgreSql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 300,20	€ 281,62
	DBAAS SQL server 2014 Standard Ed. – 1 CPU Ms Sql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 948,68	€ 889,94
	DBAAS SQL server 2014 Standard Ed. – 1 GB RAM Ms Sql (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 130,21	€ 122,15
	DBAAS Oracle dbms – high performance – 1 CPU Oracle Ent. (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 1.737,29	€ 1.629,72
	DBAAS Oracle dbms – high performance – 1 GB RAM Oracle Ent. (in aggiunta alla VM che ospita il servizio)	€ 238,46	€ 223,69
	1 GB spazio dati utente per DBMS Oracle	€ 3,24	€ 3,04
	1 Gb spazio dati utente per altri DBMS	€ 1,62	€ 1,52
	Servizi di condivisione File 1 Utente base (comprensivo di 10Gb spazio disco)	€ 38,00	€ 37,50
	Servizi di condivisione File 1 Utente aggiuntivo	€ 25,10	€ 25,00
	Servizi di condivisione File 10 GB Spazio disco aggiuntivo	€ 1,50	€ 1,45
	Nr. Server Cloud gestiti tipologia Linux	€751,00	€ 704,50
	Nr. Server Cloud gestiti tipologia Microsoft	€ 946,26	€ 887,67
	Servizi di support Cloud ecosistema federato CSI – 1 Vm	€ 751,00	€ 704,50

### 3.6.4. Servizi di rete e di sicurezza ICT

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Gestione linee dati	Gestione_Linee_ADSL	Collegamento	€ 366,00	€ 343,00
	Gestione_Linee_XDSL	Collegamento	€ 444,00	€ 416,00
	Gestione_Linee_FO	Collegamento	€ 768,00	€ 720,00
Gestione linee Fibra Ottica Spenta <sup>16</sup>	Accesso_100Mbpa_DF_LH	Collegamento	€ 1.565,00	€ 1.472,00
	Accesso_100Mbpa_DF_ZX	Collegamento	€ 1.970,00	€ 1.850,00
	Accesso_100Mbps_2P_LH	Collegamento	€ 2.781,00	€ 2.610,00
	Accesso_100Mbps_2P_ZX	Collegamento	€ 3.592,00	€ 3.380,00
	Accesso_300Mbps_2P_LH	Collegamento	€ 3.893,00	€ 3.660,00
	Accesso_300Mbps_2P_ZX	Collegamento	€ 4.704,00	€ 4.420,00
	Accesso_1Gbps_2P_LH	Collegamento	€ 5.004,00	€ 4.696,00
	Accesso_1Gbps_2P_ZX	Collegamento	€ 5.815,00	€ 5.456,00
	OPZIONE: Apparato 12 porte a singola alimentazione	Q.tà apparati	€ 1.351,00	€ 1.269,00
	OPZIONE: Apparato 12 porte a doppia alimentazione	Q.tà apparati	€ 1.547,00	€ 1.452,00
	OPZIONE: Transceiver ottico LH	Q.tà apparati	€ 195,00	€ 184,00
	OPZIONE: Transceiver ottico ZX	Q.tà apparati	€ 600,00	€ 564,00
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	a progetto	a progetto
WiFi pubblico con Autenticazione <sup>17</sup>	Access Point	Q.tà Apparati	€ 345,46	€ 330,00
	Concentratore Bridge	Q.tà Apparati	€ 2.590,00	€ 2.440,00
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp delle Figure professionali	a progetto	a progetto
Sicurezza Perimetrale e VPN	Sicurezza perimetrale presso cliente – BRONZE	Q.tà apparati	€ 1.103,00	€ 1.040,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Base (fino a 50 utenti)	Q.tà apparati	€ 1.554,00	€ 1.460,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente – Advanced (fino a 200 utenti)	Q.tà apparati	€ 2.455,00	€ 2.310,00
	Sicurezza perimetrale presso cliente (firewall modulare) – PLATINUM	n.a.	a progetto	a progetto

<sup>16</sup> L'accesso a 1Gbps è subordinato a verifica tecnica di fattibilità.

<sup>17</sup> Applicabile per reti fino a 50 access point e/o 5 concentratori.

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario	
	Opzione servizio in HA (Ampliamento servizio in HA presso sede utente)	n.a.	+50% del canone	+50% del canone	
	Supporto Specialistico – Avvio	gg/pp figure professionali	a progetto	a progetto	
	VPN IPSEC Gestita	Q.tà apparati	€ 1.063,00	€ 1.000,00	
	VPN IPSEC NON Gestita	Tunnel	€ 717,00	€ 675,00	
	Start up VPN IPSEC Gestita	Q.tà apparati	€ 900,00	€ 814,00	
	Start up VPN IPSEC NON Gestita	Tunnel	€ 675,00	€ 610,50	
	VPN SSL (profili esistenti)	Utenza	€ 102,47	€ 100,00	
	Start up VPN SSL (nuovi profili)	Utenza	€ 900,00	€ 814,00	
	Rete 4 IP	Dimensione subnet	€ 160,55	€ 150,61	
	Rete 8 IP	Dimensione subnet	€ 321,11	€ 301,22	
	Rete 16 IP	Dimensione subnet	€ 642,21	€ 602,45	
	Rete 32 IP	Dimensione subnet	€ 1.284,43	€ 1.204,90	
	Rete 64 IP	Dimensione subnet	€ 2.568,85	€ 2.409,80	
Certificati Web Server	Certificato standard SSL	Certificato	€ 204,88	€ 192,00	
	Certificato Code Signing	Certificato	€ 400,14	€ 375,50	
	Certificato standard Wildcard	Certificato	€ 550,34	€ 516,50	
	Certificato standard multidomain	Certificato	€ 249,94	€ 234,50	
	Domini aggiuntivi (oltre il 1°) per certificato multidomain	Dominio	€ 45,06	€ 42,50	
Registrazione Domini Internet	Servizio base	Registrazione dominio .it / Trasferimento	Dominio	€ 6,01	€ 6,00
		Rinnovo dominio .it	Dominio	€ 4,96	€ 5,00
		Registrazione dominio .com	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .eu	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .mobi	Dominio	€ 92,36	€ 87,00
		Registrazione dominio .biz	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .net	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .info	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .org	Dominio	€ 41,27	€ 39,00
		Registrazione dominio .travel	Dominio	€ 242,56	€ 228,00
	Registrazione dominio .tv	Dominio	€ 41,27	€ 39,00	
	Attività di assistenza a dominio (gestione amministrativa + inserimento nel dns)	Dominio	€ 30,00	€ 26,77	

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Kit firma digitale	Fornitura nuovo kit di firma	Kit	€ 85,68	€ 80,50
	Rinnovo kit di firma	Kit	€ 67,65	€ 63,50
Firma digitale remota	Canone triennale certificato di firma remota (attivazione e gestione certificato e sistema di autenticazione via sms o software su smartphone o tablet) <sup>18</sup>	Certificato	€ 52,57	€ 49,32
	Costo a firma oltre le 100 e fino a 10.000 firme/anno	Firma	€ 0,09	€ 0,08
	Dispositivo Otp: canone annuale per certificato	Certificato	€ 3,00	€ 2,82
	Dispositivo Otp: costo una tantum per certificato	Certificato	€ 12,02	€ 11,27

### 3.6.5. Servizi di End-Point Management

Voce di listino	Dettaglio	Unità di misura	Importo unitario Enti in Regime di Esenzione IVA	Importo unitario Enti in Regime IVA Ordinario
Gestione PDL - Base	Servizio di gestione chiamate di assistenza	PDL	€ 55,50	€ 52,06
	Servizio di gestione da remoto	PDL	€ 128,00	€ 120,07
Gestione PDL - Servizi Accessori	Secure WEB Gateway	PDL	€ 10,52	€ 9,97
	Servizio Antivirus	a licenza	€ 4,52	€ 4,24
	Distribuzione Software Massivo	a licenza	€ 10,70	€ 10,04
Gestione PDL - Servizio On Site Standard	Servizio di gestione pdl	PDL	€ 155,50	€ 145,87
	Servizio di gestione stampanti	Stampanti	€ 144,00	€ 135,08
	Servizio di presidio	Sedi/PDL	€ 58.200,00	€ 54.596,40
Gestione PDL - Servizio On Site VIP	Servizio di gestione pdl	PDL	€ 237,00	€ 222,33
	Servizio di presidio	Sedi/PDL	€ 87.500,00	€ 82.082,22

<sup>18</sup> Per ogni certificato rilasciato sono comprese 100 firme/anno; oltre le 100 vedi quotazione a parte.

### 3.7. Modalità di offertazione e stima dei costi, di rendicontazione e fatturazione

Come previsto dall'art. 7 co. 3 dello Statuto del CSI il presente Catalogo e Listino fornisce le indicazioni generali circa le modalità di richiesta dei servizi da parte dei committenti consorziati, la quantificazione dei corrispettivi e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta.

Coerentemente con le linee programmatiche di evoluzione del Sistema Informativo regionale, CSI nel corso dell'ultimo trimestre di ogni anno procede, per ciascun Consorzio, sia in regime di esenzione IVA che in regime IVA ordinaria alla previsione dei relativi servizi e dei costi presunti per l'esercizio successivo.

Sulla base di tali previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni da parte dei committenti.

La stima dei costi previsti avviene per tutti i Servizi di Piattaforma sulla base di metriche specifiche riferite all'output prodotto ed onnicomprensive dei costi.

Come indicato nel Capitolo 2 anche per alcuni Servizi IT la stima dei costi è basata su metriche riferite all'output prodotto; per i rimanenti Servizi IT la quantificazione economica avviene sulla base dei "fattori di produzione", quindi delle tariffe a giorni/persona delle figure professionali impiegate e della quota parte relativa all'uso degli Strumenti (ove previsti), valutati sulla base di metriche specifiche di ripartizione dei costi.

Nel caso di acquisizione e gestione di servizi esterni dedicati ad un singolo committente, il relativo costo è attribuito puntualmente con un incremento percentuale a copertura dei costi generali.

#### 3.7.1. Enti Consorziati in regime di esenzione IVA

Ai fini della comunicazione dei preventivi di costo verso i committenti in regime di esenzione IVA il CSI impiega i seguenti documenti:

- **Configurazione Tecnico Economica (CTE):** in questo documento vengono rappresentati e dimensionati, su base annua, tutti i servizi gestiti in continuità e gli altri servizi identificati al momento della sua stesura. Il documento viene proposto di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
- **Proposte Tecnico Economiche (PTE):** in questi documenti vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta da parte dei Consorziati.

La rendicontazione si sviluppa attraverso la rendicontazione economica e il monitoraggio dell'avanzamento attività e previsioni a finire; le rendicontazioni economiche evidenzieranno, con periodicità trimestrale, i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire.

Le fatture vengono emesse sulla base dei preventivi di spesa, come segue:

- **per i servizi oggetto di PTE**, secondo le modalità di fatturazione ivi descritte.
- **per i servizi previsti in CTE**: sulla base dei costi preventivati con cadenza mensile, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale.

Al termine dell'esercizio, CSI effettua le opportune operazioni di conguaglio economico in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun impegno di affidamento. Nel caso in cui un committente effettui più atti di affidamento, si effettua un corrispondente numero di operazioni di conguaglio. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, possono formare oggetto di compensazione finanziaria ai sensi della disciplina vigente.

CSI fornisce poi il consuntivo annuale, a seguito dell'approvazione del Bilancio da parte dell'Assemblea dei Soci. Tale consuntivo illustra i costi totali effettivamente sostenuti nell'anno per l'erogazione dei servizi affidati dai singoli Consorziati evidenziando, per ogni affidamento, l'eventuale scostamento rispetto all'affidato ed il relativo conguaglio.

### 3.7.2. Enti Consorziati in regime IVA ordinario

Ai fini della comunicazione dei preventivi di costo verso i committenti in regime IVA ordinario il CSI impiega delle **offerte annuali di servizio** nelle quali sono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi erogati dal CSI.

Eventuali ulteriori servizi potranno essere descritti in **offerte ad hoc**, a seguito di specifica richiesta da parte dell'Ente.

La rendicontazione comprenderà per i servizi valorizzati tramite metrica il resoconto dei volumi e sulla base di questi la quantificazione dei costi.

Le fatture saranno emesse con le modalità riportate nelle offerte.

### 3.7.3. Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA

I servizi descritti nel presente Catalogo sono esenti dall'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) per tutti i committenti Consorziati che presentino entro il 31/3 di ciascun anno la dichiarazione del permanere dei requisiti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA, a decorrere dal 1° gennaio del medesimo anno. Per i committenti che non provvederanno a presentare tale dichiarazione le prestazioni saranno automaticamente soggette all'applicazione dell'IVA.

# Catalogo e Listino dei Servizi del CSI:

## Allegato Livelli di servizio



## Sommario

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE PARAMETRI LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>3</b>
2.1	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE .....	3
2.2	PRIORITÀ SEGNALAZIONE .....	3
2.3	FINESTRA TEMPORALE DI MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO .....	4
2.4	SEGNALAZIONE IN STATO PENDING (SOSPENSIONE) .....	5
2.5	TEMPO DI RISOLUZIONE .....	5
2.6	DATA CONCORDATA.....	5
2.7	VALORE SOGLIA E TARGET .....	5
<b>3</b>	<b>INDICATORI LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
3.1	CSSFOR - CUSTOMER SATISFACTION SURVEY DELLA FORMAZIONE.....	6
3.2	STRINC - STRATIFICAZIONE TEMPI DI RISOLUZIONE MALFUNZIONAMENTI APPLICATIVI.....	7
3.3	STRTRD - STRATIFICAZIONE TEMPI DI RISOLUZIONE TRATTAMENTO DATI .....	8
3.4	STRMAC - STRATIFICAZIONE TEMPI RISOLUZIONE MALFUNZIONAMENTI APPLICATIVI CON MAC.....	9
3.5	RTRMAC - RISPETTO TEMPI RISOLUZIONE MALFUNZIONAMENTI APPLICATIVI CON MAC .....	10
3.6	RDCPERF - RISPETTO DATA CONCORDATA INTERVENTI MANUTENZIONE PERFETTIVA .....	11
3.7	STRTDC - STRATIFICAZIONE TEMPI DI RISOLUZIONE TRATTAMENTO DATI E CONTENUTI.....	12
3.8	STRGWP - STRATIFICAZIONE TEMPI DI RISOLUZIONE RICHIESTE PORTALI E SITI WEB .....	13
3.9	ACCTRA - NUMERO CHIAMATE ABBANDONATE IN CODA.....	14
3.10	STRTRR - STRATIFICAZIONE TEMPI DI RISOLUZIONE RICHIESTE .....	15
3.11	RDCSVIL - RISPETTO DATA CONCORDATA CONSEGNA DELIVERABLE DI SVILUPPO .....	16
3.12	STRPDL - STRATIFICAZIONE TEMPI DI RISOLUZIONE INTERVENTI PDL .....	17
3.14	DSPPEL - TEMPO DI DISPONIBILITÀ DELLA POSTA ELETTRONICA.....	18
3.15	DSPPEC - TEMPO DI DISPONIBILITÀ DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	19



## 1 Introduzione

Il presente documento costituisce l'Allegato Tecnico in cui sono dettagliati gli indicatori sui Livelli di Servizio previsti dal Catalogo e Listino CSI Piemonte.

Gli indicatori saranno sottoposti a monitoraggio e periodicamente forniti all'Ente Committente unitamente alle Rendicontazioni Economiche e Tecniche.

## 2 Descrizione Parametri Livelli di Servizio

In questo documento sono descritti gli indicatori di misurazione della qualità dei servizi erogati; ulteriori indicatori specifici potranno essere previsti negli Allegati Tecnici alle Convezioni di ciascun Ente.

Di seguito sono riportati alcuni dei parametri utili al calcolo degli indicatori.

### 2.1 Tipologia segnalazione

Le segnalazioni degli utenti sono classificate sul sistema di trouble ticketing come:

- richieste di servizi previsti a catalogo (Request). Rientrano in questa categoria tutte le richieste di servizi previsti nei contratti con la committenza e non attinenti ai malfunzionamenti del servizio.
- segnalazioni di malfunzionamenti ed anomalie (Incident): Rientrano in questa categoria tutte le segnalazioni derivanti da un evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio e che causa, o può causare, un'interruzione o una riduzione della qualità di tale servizio.

### 2.2 Priorità segnalazione

L'operatore che gestisce la chiamata dell'utente può assegnare una priorità alla segnalazioni di malfunzionamento durante la fase di registrazione della richiesta sul sistema di trouble ticketing .

La priorità dei malfunzionamenti (*incident*) viene stabilita in base alle indicazioni della Information Technology Infrastructure Library (*ITIL*) per l'erogazione dei servizi informatici e si calcola sulla base dell'impatto e dell'urgenza:

- **Impatto:** consiste nell'effetto che un malfunzionamento (incident) ha sulle attività del business. Risponde alla domanda: quanti e/o quali utenti risentono del malfunzionamento?
- **Urgenza:** consiste nella velocità con cui il malfunzionamento deve essere risolto. Risponde alla domanda: in quanto tempo devo ripristinare la situazione?

La tabella seguente riporta le varie combinazioni dei «pesi» con cui l'urgenza e l'impatto determinano la priorità.

	URGENZA	1-Critica	2-Alta	3-Media	4-Bassa
IMPATTO	PESO	20	15	10	0
1-Vasto/diffuso	9	29	24	19	9
2-Significativo/grande	5	25	20	15	5
3-Moderato/limitato	3	23	18	13	3
4-Minimo/localizzato	0	20	15	10	0

PRIORITA'			
Critica	Alta	Media	Bassa

La tabella seguente sintetizza quanto illustrato dalle tabelle precedenti.

Priorità	Descrizione
Critica (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tratta un malfunzionamento dell'infrastruttura IT bloccante che coinvolge un gruppo rilevante di utenti, corrispondente ad un settore o dipartimento, una sede di lavoro nel suo complesso.</li> <li>• Una intera applicazione è <i>indisponibile</i> agli utenti per indisponibilità di server, della rete, dei sistemi di autenticazione, malfunzionamento software che compromette l'intera applicazione.</li> <li>• Il malfunzionamento non è risolvibile con un intervento da remoto.</li> </ul>
Alta (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tratta di un blocco parziale o di un forte rallentamento dell'erogazione di un servizio. Il servizio è comunque disponibile tramite postazioni nelle immediate adiacenze.</li> <li>• Alcune funzionalità importanti di una applicazione (es. di sportello, legate a scadenze, che immettono dati che vengono usati da altre funzionalità) sono indisponibili (non fruibili), risultano degradate (funzionano con difficoltà) o compromesse (forniscono risultati errati o hanno un comportamento anomalo rispetto alle specifiche funzionali).</li> <li>• Il malfunzionamento non è risolvibile da remoto.</li> </ul>
Media (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tratta di un problema che impedisce o rallenta pesantemente la normale funzionalità di una Postazione di lavoro (PDL).</li> <li>• Alcune funzionalità di una applicazione non rilevanti per l'operatività degli uffici sono indisponibili, risultano degradate o compromesse. L'applicazione è disponibile, ma le sue prestazioni risultano <i>degradate</i></li> </ul>
Bassa (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un qualsiasi evento minore che riduce la funzionalità della postazione lasciandola comunque funzionante per l'erogazione dei servizi di base.</li> <li>• Alcune funzionalità di una applicazione non rilevanti per l'operatività degli uffici sono indisponibili, risultano degradate o compromesse. L'applicazione è disponibile, ma le sue prestazioni risultano <i>degradate (nel caso di malfunzionamento applicativo la priorità media e bassa assumono lo stesso valore nel calcolo degli indicatori)</i>.</li> </ul>

### 2.3 Finestra temporale di misurazione dei Livelli di Servizio

Pur essendo garantita la copertura del servizio secondo gli accordi puntualmente definiti tra le parti, ai fini del calcolo degli indicatori, la finestra di misurazione standard adottata risulta la seguente: 9:00-12:30 e 14:30-17:00 (16:00 venerdì) esclusi festivi. In dettaglio si specifica che:

- le richieste aperte/chiuso prima delle 09.00 vengono considerate aperte/chiuso alle ore 09.00;
- le richieste aperte dopo le ore 16.00 o in un giorno festivo vengono conteggiate come aperte alle ore 09.00 del giorno lavorativo successivo;
- le richieste chiuse dopo le 17.00 vengono conteggiate come chiuse alle ore 17.00 del giorno stesso le richieste chiuse in un giorno festivo vengono conteggiate come chiuse alle ore 17.00 del giorno lavorativo precedente;
- le richieste aperte dopo le 16.00 e chiuse entro le 17.00 dello stesso giorno, vengono considerate con durata uguale a zero.

Finestre di misurazione con fasce orarie si potranno definire nei documenti contrattuali dei singoli Committenti, ed essere applicate a tutti gli indicatori, oppure, solo a specifici servizi.

## **2.4 Segnalazione in stato pending (sospensione)**

Nel presente paragrafo sono descritte le regole operative adottate dagli operatori del CSI al fine di sospendere (stato “pending”) temporaneamente la gestione di una richiesta di assistenza o manutenzione.

I criteri, schematicamente rappresentati e definiti sulla tipologia di sospensione, sono i seguenti:

- la soluzione della richiesta dipende da un’azione esterna all’organizzazione CSI destinataria di contributi in carico all’Ente chiamante (es. attesa di informazioni, documenti, elementi aggiuntivi dall’utente o di una componente/attività a carico di un fornitore esterno contrattualmente gestito dal Committente);
- la gestione della richiesta non viene sospesa quando si attende il contributo di un gruppo interno al CSI o di un fornitore del CSI per l’esecuzione dell’intervento, in tal caso il ticket resta in “Work in Progress”.

La durata della sospensione verrà esclusa dal calcolo del tempo di risoluzione del ticket.

## **2.5 Tempo di risoluzione**

Il tempo di risoluzione di una chiamata consiste nell’intervallo, calcolato all’interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione dell’utente e la chiusura dello stesso, al netto dell’eventuale durata nel quale una richiesta è stata posta in pending.

La chiusura della richiesta viene catalogata dal CSI, previa accettazione dell’utente, a conferma dell’avvenuto ripristino della corretta operatività, anche attraverso l’adozione di soluzione transitorie che garantiscano l’erogazione del servizio stesso.

## **2.6 Data concordata**

La data concordata è la data di riferimento rispetto al quale viene monitorato l’adempimento di una scadenza. Risulta utilizzata, ad esempio, nell’algoritmo di calcolo della manutenzione correttiva di priorità media o bassa, in riferimento **ad un Piano dei rilasci annuale** (minor release) definito nel rispetto delle scadenze più significative del Committente. Il piano dei rilasci può essere modificato ogni volta in cui il Committente e/o il CSI ne avranno bisogno.

In assenza di specifiche pianificazioni concordate con il Committente, viene fissato un limite temporale entro il quale gli interventi di manutenzione correttiva di priorità media o bassa si devono concludere (indicativamente quattro mesi lavorativi).

## **2.7 Valore soglia e target**

Al fine di misurare indicatori sui tempi è necessario concordare tra le parti un parametro temporale di riferimento assoluto (valore soglia) rispetto al quale calcolare in percentuale l’indicatore stesso. La definizione di un valore soglia può essere accompagnata dalla definizione di un obiettivo numerico da raggiungere (target di riferimento).

### 3 Indicatori Livelli di Servizio

Di seguito sono descritti gli indicatori, prevedibili contrattualmente, di misurazione della qualità dei servizi erogati.

#### 3.1 CSSFOR - Customer Satisfaction Survey della Formazione

<b>Servizio IT</b>	Formazione
<b>Indicatore</b>	<b>CSSFOR - Customer Satisfaction Survey Formazione</b>
<b>Caratteristica</b>	Soddisfazione Committente
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore rileva il livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, ove applicabile
<b>Unità di misura</b>	Percentuale di soddisfazione
<b>Fonte dati</b>	Questionari di gradimento corsi
<b>Dati elementari da rilevare</b>	- Numero corsi erogati - Gradimento complessivo questionario (grad_q) - Numero questionari compilati, ovvero partecipanti votanti (num_q)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Corsi erogati nel periodo
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	$CSSFOR = (y * 100) / \text{voto max}$ dove $y = \sum(\text{grad\_q}) / \text{num\_q}$
<b>Valori target e soglia</b>	Nel caso le parti concordino l'opportunità di misurare un Livello di Servizio è necessario associare un valore target di riferimento. - Valore soglia: percentuale di gradimento superiore al 60% - Target: percentuale di gradimento superiore al valore di 80%
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.2 STRINC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi

<b>Servizio IT</b>	Gestione operativa applicazioni
<b>Indicatore</b>	<b>STRINC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi effettivi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che non hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato.
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	$STRINC = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 16 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing.
<b>Eccezioni</b>	Segnalazioni di malfunzionamento non correlate ad interventi di manutenzione correttiva.

### 3.3 STRTRD - Stratificazione tempi di risoluzione Trattamento Dati

<b>Servizio IT</b>	Gestione operativa applicazioni
<b>Indicatore</b>	<b>STRTRD - Stratificazione tempi di risoluzione Trattamento Dati</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato.
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	$STRTRD = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing.
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.4 STRMAC - Stratificazione tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC

<b>Servizio IT</b>	Manutenzione correttiva
<b>Indicatore</b>	<b>STRMAC - Stratificazione tempi di Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la stratificazione dei tempi di risoluzione (intesi come tempi intercorrenti tra la segnalazione e la messa in produzione della patch software a soluzione del bug) delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva che sono state chiuse nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle segnalazioni con il seguente dettaglio temporale: entro 15 giorni, entro 4 mesi, entro 6 mesi e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Parametri di calcolo</b>	Dati necessari - numero di interventi correttivi chiusi entro la soglia - numero di interventi correttivi richiesti
<b>Formule di calcolo</b>	$STRMAC = \text{Numero interventi chiusi stratificati per durata} / \text{Numero interventi chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. - Valore soglia base di riferimento = entro 4 mesi - Target base di riferimento = 80%
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing.
<b>Eccezioni</b>	Le conseguenze del mancato rispetto dei tempi previsti non risultano applicabili qualora le cause non siano imputabili al fornitore MAC. Esclusione dei ticket di manutenzione correttiva in auto-diagnosi (non correlati a segnalazione utente)

### 3.5 RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con MAC

<b>Servizio IT</b>	Manutenzione correttiva
<b>Indicatore</b>	<b>RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura i tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di interventi correttivi chiusi nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le richieste che riguardano le segnalazioni di malfunzionamento applicativo che hanno dato origine ad un intervento di manutenzione correttiva chiusi nel periodo di osservazione.
<b>Parametri di calcolo</b>	L'indicatore misura indifferentemente tutte le segnalazioni di malfunzionamento (livello di priorità unico 3-4), oppure può essere specializzato per livello di priorità intervento; Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero di interventi correttivi chiusi entro la soglia</li> <li>- numero di interventi correttivi richiesti</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	Formula di calcolo della frequenza degli interventi inevasi per livello di priorità: $RDCMAC_i = \frac{N_{\text{interventi chiusi entro la soglia}}}{N_{\text{totale interventi chiusi}}} \times 100$ $i = 1,2,3,4$ (gli interventi sono classificati in funzione della priorità dell'intervento)  Formula di calcolo della frequenza degli interventi chiusi di livello di priorità 3-4: $RDCMAC = (N_{\text{interventi chiusi}})_{\text{entro data concordata}} / N_{\text{interventi chiusi}}$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Priorità 1: entro 8 ore (risoluzione del problema o soluzione by pass)</li> <li>✓ Priorità 2: entro 16 ore (risoluzione del problema o soluzione by pass)</li> <li>✓ Priorità 3-4: entro la data concordata</li> </ul> </li> <li>- Target base di riferimento: 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	Le conseguenze del mancato rispetto dei tempi previsti non risultano applicabili qualora le cause non siano imputabili al fornitore MAC. Esclusione dei ticket di manutenzione correttiva in auto-diagnosi (non correlati a segnalazione utente)



### 3.6 RDCPERF - Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva

<b>Servizio IT</b>	Manutenzione perfetta
<b>Indicatore</b>	<b>RDCPERF – Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	RDCPERF – Rispetto Data Concordata interventi Manutenzione Perfettiva – L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per l'attuazione degli interventi in risposta alle richieste utente (request) che hanno dato origine ad un intervento di manutenzione perfetta. L'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste utente (request) che hanno dato origine ad una manutenzione perfetta.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di interventi correttivi chiusi nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le richieste utente che hanno dato origine ad un intervento di manutenzione perfetta chiusi nel periodo di osservazione
<b>Parametri di calcolo</b>	L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste, oppure può essere specializzato per livello di priorità intervento; Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> <li>– numero di interventi chiusi entro la soglia</li> <li>– numero di interventi richiesti</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	Formula di calcolo della frequenza degli interventi inevasi per livello di priorità: $RDCPERF_i = \frac{N_{\text{interventi chiusi entro la soglia}}}{N_{\text{totale interventi chiusi}}} \times 100$ <i>i</i> = 1,2,3,4 (gli interventi sono classificati in funzione della priorità dell'intervento)  Formula di calcolo della frequenza degli interventi chiusi di livello di priorità 3-4: $RDCPERF = (N_{\text{interventi chiusi}})_{\text{entro data\_concordata}} / N_{\text{interventi chiusi}}$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valore soglia base di riferimento:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tutte le Priorità: entro la data concordata</li> </ul> </li> <li>– Target base di riferimento: 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	Esclusione dei ticket di manutenzione perfetta in auto-diagnosi (non correlati a segnalazione utente)

### 3.7 STRTDC - Stratificazione tempi di risoluzione Trattamento Dati e Contenuti

<b>Servizio IT</b>	Gestione dati e contenuti
<b>Indicatore</b>	<b>STRTDC - Stratificazione tempi di risoluzione Trattamento Dati e Contenuti (complementare STRTRD)</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	$STRTDC = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.8 STRGWP - Stratificazione tempi di risoluzione richieste Portali e Siti WEB

<b>Servizio IT</b>	Gestione dati e contenuti
<b>Indicatore</b>	<b>STRGWP - Stratificazione tempi di risoluzione richieste Portali e Siti WEB</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato
<b>Parametri di calcolo</b>	Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).
<b>Formule di calcolo</b>	$STRGWP = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 95%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.9 ACCTRA - Numero chiamate abbandonate in coda

<b>Servizio IT</b>	Customer Service Desk
<b>Indicatore</b>	<b>ACCTRA - Numero chiamate abbandonate in coda</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate abbandonate in coda rispetto al numero totale di chiamate pervenute telefonicamente al Centro unico di contatto da parte di tutti gli utenti che usufruiscono del servizio.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Centralino telefonico
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di chiamate pervenute al call center, numero di chiamate terminate prima di aver ottenuto risposta. Vanno considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate in ingresso sul centralino telefonico su una specifica coda telefonica
<b>Parametri di calcolo</b>	Numero di chiamate abbandonate oltre il valore soglia in rapporto al numero totale di chiamate pervenute al Punto Unico di Contatto.
<b>Formule di calcolo</b>	ACCTRA = numero di chiamate abbandonate oltre il valore soglia / numero totale di chiamate pervenute
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. - Valore soglia base di riferimento = oltre 60 secondi - Target base di riferimento <= 30%
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone l'esistenza di una specifica "coda telefonica" configurata sul centralino telefonico, dedicata alle chiamate di uno specifico Ente e/o Servizio IT
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.10 STRTRR - Stratificazione tempi di risoluzione richieste

<b>Servizio IT</b>	Customer Service desk
<b>Indicatore</b>	<b>STRTRR - Stratificazione tempi di risoluzione richieste</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti. Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva risposta all'utente (<i>data risoluzione</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	<p>Nel calcolo dell'indicatore sono considerati i Ticket classificati operativamente come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- How to Use</li> <li>- Assistenza logica applicativa</li> <li>- Raccolta e verifica malfunzionamenti (sono escluse le segnalazioni che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva in quanto già misurati da appositi indicatori)</li> <li>- Verifica credenziali</li> <li>- Servizio Informativo sul servizio</li> </ul>
<b>Parametri di calcolo</b>	<p>Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti). L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste, oppure può essere specializzato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- classificazione della richiesta;</li> <li>- tipologia di richiesta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ malfunzionamento (incident);</li> <li>✓ richiesta di servizio (request);</li> </ul> </li> <li>- livello di priorità intervento;</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	STRTRR = Numero ticket chiusi stratificati per durata / Numero ticket chiusi
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 16 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.11 RDCSVIL - Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo

<b>Servizio IT</b>	Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa
<b>Indicatore</b>	<b>RDCSVIL – Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura il rispetto della Data Concordata prevista per la consegna di un deliverable di sviluppo, secondo l'ultimo piano di lavoro concordato e sottoscritto fra CSI e l'Ente.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Cost Model Web (CMW)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Per ciascun deliverable e scadenza: - Piani di lavoro concordati e sottoscritti - Data prevista completamento fornitura (data_prev) - Data completamento fornitura effettiva (data_eff)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	N/A
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	$RDCSVIL_{trimestrale} = data\_eff - data\_prev$
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. - Valore soglia base di riferimento: entro la data concordata prevista ( $RDCSVIL \leq 0$ ) - Target base di riferimento: le scadenze devono essere rispettate nel 90%
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.12 STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL

<b>Servizi di Piattaforma Infrastrutturali</b>	Servizi di End Point Management
<b>Indicatore</b>	<b>STRPDL - Stratificazione tempi di risoluzione interventi PDL</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	L'indicatore misura la distribuzione in fasce temporali dei tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività relative alla "gestione e assistenza Software". Ad una determinata fascia temporale può essere associato un valore soglia e target da rispettare.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	sistema di trouble ticketing
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora di ricezione della richiesta (<i>data ricezione</i>)</li> <li>- Data e Ora della effettiva di risoluzione dell'intervento sulla postazione di lavoro (<i>data risoluzione intervento tecnico</i>)</li> <li>- Ore lavorative durata effettiva dello stato pending (<i>durata pending</i>)</li> <li>- Numero richieste riguardanti il perimetro di attività comprese nella voce di catalogo e dettaglio (<i>totale richieste chiuse</i>)</li> <li>- indirizzo sede ubicazione dell'asset</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Ticket classificati coerentemente con l'indicatore misurato
<b>Parametri di calcolo</b>	<p>Monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste di assistenza software alla pdl con il seguente dettaglio temporale: entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre (salvo accordi diversi definiti tra le parti).</p> <p>L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste, oppure può essere specializzato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- classificazione della richiesta;</li> <li>- tipologia di richiesta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ malfunzionamento (incident);</li> <li>✓ richiesta di servizio (request);</li> </ul> </li> <li>- livello di priorità intervento;</li> <li>- stato della garanzia dell'asset oggetto dell'intervento</li> <li>- sede ove ubicato l'asset (sede normale; sede VIP)</li> </ul>
<b>Formule di calcolo</b>	$STR_{xxx} = \text{Numero ticket chiusi stratificati per durata} / \text{Numero ticket chiusi}$
<b>Valori target e soglia</b>	<p>Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. Il valore target di riferimento viene calcolato solo nel caso di segnalazioni di malfunzionamento (Incident) e comprende sia gli interventi effettuati da remoto che in presidio</p> <p>Gestione e assistenza Software (sede normale):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 32 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul> <p>Gestione e assistenza Software (sede VIP):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 24 ore lavorative</li> <li>- Target base di riferimento = 80%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	La misurazione dell'indicatore presuppone la tracciatura delle richieste sul sistema di trouble ticketing
<b>Eccezioni</b>	N/A

### 3.14 DSPPEL - Tempo di disponibilità della Posta Elettronica

<b>Servizio di Piattaforma Applicativa</b>	Posta Elettronica
<b>Indicatore</b>	<b>DSPPEL - Tempo di disponibilità della Posta Elettronica</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di tempo durante il quale il servizio risulta funzionante (ovvero non vi è interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Sistemi di monitoraggio attivi e passivi
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Durata temporale della indisponibilità del servizio Numero totale di disservizi nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	N/A
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	Formula di calcolo: $D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ dove: D = disponibilità del servizio, espresso come valore percentuale M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, ad esclusione dei fermi programmati T = Periodo di osservazione, espresso in ore, definito come T=24h x 60 min x GToss GToss = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (Toss) espresso in mesi.
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 100</li> <li>- Target base di riferimento = 99,5%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A



### 3.15 DSPPEC - Tempo di disponibilita della Posta Elettronica Certificata

<b>Servizio di Piattaforma Applicativa</b>	Posta Elettronica
<b>Indicatore</b>	<b>DSPPEC - Tempo di disponibilita della Posta Elettronica Certificata</b>
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di tempo durante il quale il servizio risulta funzionante (ovvero non vi è interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso.
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Sistemi di monitoraggio attivi e passivi
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Durata temporale della indisponibilità del servizio Numero totale di disservizi nel periodo di osservazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale
<b>Regole di campionamento</b>	N/A
<b>Parametri di calcolo</b>	N/A
<b>Formule di calcolo</b>	Formula di calcolo: $D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ dove: D = disponibilità del servizio, espresso come valore percentuale M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, ad esclusione dei fermi programmati T = Periodo di osservazione, espresso in ore, definito come T=24h x 60 min x GToss GToss = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (Toss) espresso in mesi.
<b>Valori target e soglia</b>	Il calcolo dell'indicatore richiede che sia concordato un valore soglia rispetto al quale misurare i tempi di risoluzione. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore soglia base di riferimento = 100</li> <li>- Target base di riferimento = 99,8%</li> </ul>
<b>Vincoli</b>	N/A
<b>Eccezioni</b>	N/A

**Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI -Piemonte per la  
prestazione di servizi in regime di esenzione IVA**

**ALLEGATO TECNICO A2  
“MODALITA’ DI CONTROLLO E RENDICONTAZIONE  
DEI SERVIZI FINANZIATI CON FONDI SIE”**

**Sommario**

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>2</b>
<b>3. OGGETTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DURATA .....</b>	<b>3</b>
<b>5. AMMISSIBILITÀ DELLE SPESE E RICLASSIFICAZIONE DEI COSTI.....</b>	<b>3</b>
<b>6. CORRISPETTIVI.....</b>	<b>4</b>
<b>7. RENDICONTAZIONI DI PERIODO .....</b>	<b>4</b>
<b>8. MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>9. PAGAMENTI.....</b>	<b>4</b>
<b>10. AUDIT.....</b>	<b>4</b>
<b>11. MODALITÀ DI ESPOSIZIONE DEI COSTI.....</b>	<b>5</b>
1. <i>Tipologie di spesa .....</i>	<i>5</i>
2. <i>Costi diretti .....</i>	<i>6</i>
3. <i>Costi indiretti .....</i>	<i>6</i>
4. <i>Costi non eleggibili .....</i>	<i>7</i>
<b>12. SISTEMA INFORMATIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>13. REFERENTI .....</b>	<b>7</b>
<b>14. APPENDICE .....</b>	<b>8</b>

## **1. Premessa**

La Regione Piemonte è beneficiaria dei fondi FSE e FESR per interventi di sviluppo dei sistemi informativi dedicati, finanziati nell'ambito dei relativi POR, così come risulta dalla D.G.R. n. 57-868 del 29/12/2014 e D.G.R. n. 15-1181 del 16/03/2015, di approvazione rispettivamente del POR FSE e del POR FESR.

La Regione ha individuato in proprie Direzioni Regionali l'Autorità di Gestione, l'Autorità di Certificazione e l'Autorità di Audit nel quadro dei Programmi Operativi Regionali (POR) cofinanziati con fondi dell'Unione Europea. La Direzione Regionale Coesione Sociale e la Direzione Competitività del Sistema Regionale sono beneficiarie di Fondi europei, in particolare del Fondo Sociale Europeo (FSE) e del Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR), che prevedono modalità di rendicontazione tale da richiedere un'apposita regolamentazione.

## **2. Riferimenti normativi**

Il presente Allegato trova il suo fondamento nei seguenti riferimenti normativi:

- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale FESR e al Fondo Sociale Europeo (FSE);
- il Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e a disposizioni specifiche concernenti l'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";
- il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo che abroga il regolamento (CE) n. 1081/2006;
- il Regolamento delegato (UE) n. 480/2014 della Commissione europea del 3 marzo 2014 che integra il Reg. 1303/2013 recante disposizioni comuni e generali sui fondi SIE;
- il D.P.R. n. 196 del 3/10/2008 "Regolamento di esecuzione del regolamento (CE) n. 1083/2006 recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo e sul Fondo di Coesione;
- il Programma Operativo Regionale (POR) 2014-2020 per il Fondo Sociale Europeo (FSE) "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione", approvato con D.G.R. n. 57-868 del 29/12/2014;
- il Programma Operativo Regionale (POR) 2014-2020 cofinanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione", approvato con D.G.R. n. 15-1181 del 16/03/2015;
- le Linee guida di rendicontazione delle spese ammissibili, definite da Regione Piemonte/AdG con determinazione n. 627 del 09/11/2011;
- il metodo di semplificazione dei costi elaborato da Regione Piemonte/AdG con D.G.R. n. 25-12513 del 09/11/2009;
- il Sistema di gestione e controllo relativo alla programmazione FSE e predisposto dall'AdG, la cui proroga è stata approvata con D.G.R. n. 31-1684 del 06/07/2015.

Ai fini del nuovo ciclo di programmazione dei Fondi SIE 2014-2020 è previsto che le citate disposizioni in materia di ammissibilità della spesa, controlli e rendicontazioni, tutt'ora vigenti, possano subire degli aggiornamenti andando automaticamente a sostituire le attuali.

### **3. Oggetto**

Il presente Allegato fa riferimento all'Art. 8 comma 4 della "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" (di seguito denominata "Convenzione") e norma le specifiche modalità di controllo e di rendicontazione derivanti dalle disposizioni contenute nei relativi Regolamenti UE del Fondo Sociale Europeo (FSE) e del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR). Tali modalità dovranno essere osservate in sede di predisposizione di CTE/PTE e relativi atti di affidamento.

Il presente Allegato disciplina, nel rispetto della normativa e degli orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali inerenti ammissibilità delle spese e riclassificazione dei costi, fatturazione ed esposizione dei costi, che devono essere osservate per gli affidamenti di servizi disposti dalla Regione a CSI e finanziati con Fondi SIE 2014-2020 (FSE e FESR).

In considerazione delle norme nazionali di cui all'art. 65, par. 1 del Reg. (UE) n. 1303/2013 e degli atti di esecuzione eventualmente adottati dalla Commissione europea, il presente documento è suscettibile di modifiche con riferimento ai criteri di ammissibilità e alla rappresentazione dei costi.

Per quanto qui non esplicitamente trattato, si rimanda direttamente alla Convenzione succitata ovvero al relativo Allegato Procedure Operative.

### **4. Durata**

Il presente Allegato è vincolante nel periodo di vigenza della Convenzione e con possibilità di estensione temporale sino al termine del periodo di programmazione dei fondi FSE e FESR 2014-2020, nel caso di attività affidate nel periodo di validità della Convenzione.

### **5. Ammissibilità delle spese e riclassificazione dei costi**

Ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. n. 633/1972, le prestazioni di servizio rese dal CSI nell'ambito della Convenzione, subordinatamente al rispetto dei requisiti imposti dalla norma, sono soggette al regime fiscale di esenzione IVA.

I costi ammissibili sono conformi agli indirizzi UE e nazionali, nonché a quelli forniti dall'Autorità di Gestione, responsabile della gestione e attuazione del Programma Operativo, in conformità al principio della sana gestione finanziaria, ex art. 125 del Regolamento (UE) n. 1303/2013.

L'IVA indetraibile (ovvero non recuperabile, ai sensi del regime di esenzione IVA) è compresa tra i costi ammissibili.

La riclassificazione dei costi che CSI si impegna a rendere disponibile alla Regione è definita nel rispetto delle regole, relative alla certificazione delle spese ammissibili previste da:

- Regolamenti europei richiamati in premessa;
- normativa nazionale in tema di ammissibilità delle spese (art. 65, par. 1 Reg. (UE) n. 1303/2013);
- dispositivi di dettaglio delle Autorità di Gestione, ove presenti.

La riclassificazione dei costi è descritta al paragrafo "Modalità di esposizione dei costi".

## **6. Corrispettivi**

I corrispettivi in regime di esenzione IVA, che la Regione corrisponderà a CSI, vengono definiti sulla base dei costi sostenuti dal CSI, risultanti da appositi prospetti di esposizione trimestrale dei costi, elaborati e presentati dal CSI, che dovranno riportare sia i costi complessivamente sostenuti per la realizzazione dei progetti/servizi, sia la quota di tali costi ammissibile ai fini della certificazione della spesa alla Commissione europea e allo Stato, nell'ambito dei Programmi Operativi della Regione cofinanziati dai Fondi FSE e FESR, come disciplinato al paragrafo "Modalità di esposizione dei costi".

## **7. Rendicontazioni di periodo**

Le dichiarazioni intermedie dei costi sostenuti per la prestazione dei servizi erogati e ricompresi nelle CTE/PTE, elaborate ai fini della realizzazione dei progetti finanziati con ciascun Fondo SIE, saranno presentate dal CSI in duplice modalità:

- a. secondo le modalità previste all'art. 8 della Convenzione (rendiconti economici trimestrali);
- b. sulla base dei prospetti dei costi (riclassificazione dei costi in modalità UE, come da template in Appendice) richiamati alla precedente voce "Corrispettivi", con cadenza trimestrale. La quarta dichiarazione, coincidente con quella finale, sarà presentata dal CSI successivamente alla chiusura del bilancio.

Per le sole PTE, a seguito di consegna di una o più forniture, verrà emesso un rendiconto tecnico (vedi template in Appendice), al fine di formalizzare la consegna di tale fornitura e/o la conclusione finale del progetto.

## **8. Modalità di fatturazione**

A seguito dei rendiconti trimestrali, di cui al paragrafo "Rendicontazioni di periodo", trascorso il termine di 30 giorni solari dall'emissione delle suddette dichiarazioni, in assenza di comunicazione da parte delle Direzioni regionali e fatto salvo quanto diversamente condiviso, le medesime si intendono approvate e il CSI emetterà le relative fatture di importo corrispondente ai corrispettivi maturati nel periodo.

Nel caso in cui, per un determinato affidamento, il corrispettivo maturato a consuntivo sia di importo superiore a quanto affidato a preventivo, il CSI emetterà fattura pari alla differenza tra importo affidato e importo fatturato fino a quella data. A seguito della determinazione di integrazione dell'affidamento, CSI emetterà la fattura corrispondente al corrispettivo maturato eccedente l'importo preventivamente affidato.

## **9. Pagamenti**

Regione effettuerà i pagamenti sulla base delle fatture emesse, relative ai servizi inerenti ciascun Fondo, secondo quanto previsto dalla Convenzione.

## **10. Audit**

Le prestazioni oggetto del presente Allegato saranno soggette ad audit e controlli secondo quanto previsto dalla normativa applicabile in materia e di cui in premessa. CSI si impegna a

mettere a disposizione dei preposti organi di controllo dello Stato, della Regione Piemonte nonché dell'Unione Europea e di altri eventuali Soggetti accreditati, la documentazione sia di natura tecnica e amministrativa, sia di natura contabile (es. fatture), relativamente all'attività finanziata.

Al fine di garantire la disponibilità e l'accesso alla documentazione inerente alle attività finanziate, in occasione degli audit di controllo, CSI si impegna a conservare tutti i documenti sotto forma di originali e copie autentiche (nei casi consentiti), per i tempi e con le modalità previste dalla vigente normativa europea e nazionale.

I controlli da parte dell'Autorità di Gestione e degli altri organismi a ciò preposti, potranno svolgersi presso il CSI, debitamente informato circa l'oggetto puntuale delle verifiche e secondo un calendario concordato, il quale si impegna ad esibire la documentazione custodita attestante le spese sostenute e ad agevolare le attività di verifica, fatta salva la responsabilità di Regione nel suo ruolo di Beneficiario dei Fondi.

Restano salvi i controlli previsti negli artt. 1 e 11 della Convenzione.

## **11. Modalità di esposizione dei costi**

Nei paragrafi seguenti vengono descritti i principi del modello gestionale attraverso i quali verranno rappresentati, sia in fase di preventivazione sia di rendicontazione, i corrispettivi, in coerenza con quanto previsto dal documento del CSI "Catalogo e Listino dei servizi del CSI", approvato dal Consiglio di Amministrazione del Consorzio nella seduta del 29 novembre 2016 e formalmente trasmesso a tutti gli Enti consorziati con lettera prot. CSI-Piemonte n. 0021406 di pari data, e dalle sue eventuali successive revisioni.

Le dichiarazioni intermedie dei costi sostenuti per la prestazione dei servizi di gestione e di sviluppo erogati, ai fini della realizzazione dei progetti finanziati con ciascun Fondo, saranno presentate dal CSI con le modalità di cui al precedente paragrafo "Rendicontazioni di periodo".

Il documento "Catalogo e Listino dei servizi del CSI", e le sue eventuali successive revisioni, descrive le modalità di preventivazione e rendicontazione dei costi sostenuti dal Consorzio per l'erogazione dei servizi, coerentemente con le Convenzioni in essere con gli Enti principali, tra cui la Regione Piemonte.

La preventivazione è effettuata richiamando le voci di costo previste dal suddetto Catalogo, di seguito esplicitate:

- Figure Professionali
- Servizi a misura
- Acquisti Dedicati e canoni di ammortamento
- Strumenti a supporto.

Le prestazioni di servizio rese dal CSI nel rispetto dei requisiti imposti sono soggette al regime fiscale di esenzione IVA, come da riferimenti normativi esplicitati in Convenzione.

Per consentire la rendicontazione dei costi da parte degli Enti beneficiari dei finanziamenti derivanti dai Fondi SIE, il CSI ha adottato modalità operative di riclassificazione dei costi preventivi e consuntivi illustrati nei paragrafi successivi.

### **1. Tipologie di spesa**

Le spese sostenibili sono di tre tipologie:

- Costi diretti

- Costi indiretti
- Costi non eleggibili.

In fase di esposizione i costi diretti sostenuti possono essere classificati in macro voci di costo corrispondenti a fasi progettuali diverse (Preparazione, Realizzazione, Diffusione e mantenimento dei risultati, Direzione e controllo), mantenendo comunque evidenza dei costi indiretti associati.

## **2. Costi diretti**

La rendicontazione può essere diretta o richiedere l'utilizzo di criteri di attribuzione orientati a logiche di consumo di risorse produttive.

I costi diretti vengono quindi articolati in:

- Costi di progetto rendicontati sulle fasi progettuali (costi della struttura produttiva che sono rendicontati sulla base dell'effort dedicato alle attività);
- Costi di progetto per utilizzo di risorse produttive (costi di progetto attribuiti sulla base del consumo di risorse produttive).

I costi di progetto rendicontati saranno forniti con riferimento alle fasi progettuali, secondo la struttura definita dai regolamenti UE e potranno essere relativi a:

- ore/uomo direttamente allocate sulle attività da personale interno CSI;
- certificazione di ordini passivi per attività eseguite da risorse professionali esterne (Stati Avanzamento Lavori - SAL);
- certificazione di ordini passivi per acquisti di beni e servizi impiegati direttamente nell'esecuzione delle attività.

I costi di progetto per l'utilizzo di risorse produttive possono riguardare:

- Asset applicativi (costi relativi al mantenimento tecnologico e sistemistico dell'asset applicativo (i cui dati sono contenuti nel Catalogo degli applicativi di Regione Piemonte Infodir); fruizione di piattaforme di base e di servizi infrastrutturali specifici, incluse le quote di ammortamento relative a cespiti impiegati direttamente nella gestione del progetto;
- Strumentazione (costi relativi alla gestione delle postazioni di lavoro, degli ambienti fisici lavorativi e degli ambienti software di sviluppo, test informatici e risorse elaborative).

## **3. Costi indiretti**

Per quanto riguarda la quota di costi indiretti, rendicontati a costi effettivi sostenuti, verrà fornita la relativa composizione e la percentuale di incidenza sui costi di progetto.

I costi indiretti sono costituiti da:

- costi non impiegati direttamente nel processo produttivo afferibili a processi gestionali (contabilità, finanza, bilancio, etc.);
- servizi generali e relativi ammortamenti;
- imposte, nei limiti di ammissibilità previsti dal D.P.R. n. 196/2008;
- ai fini dell'ammissibilità, i costi indiretti non possono superare il 20% dei costi diretti.

L'attribuzione dei costi generali ai singoli progetti/servizi viene effettuata suddividendo la quota parte dei costi generali da destinare alle forniture in regime di esenzione IVA e la quota parte relativa alle forniture in regime ordinario, secondo quanto indicato dalla risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 203/E del 7 dicembre 2001.

#### **4. Costi non eleggibili**

CSI fornirà a Regione la valorizzazione dei costi non eleggibili nei confronti dell'Unione Europea, affinché Regione ne riconosca la consistenza e provveda al pagamento di tali quote con fondi diversi da quelli SIE.

Non risultano ammissibili i costi indicati dall'art. 69, par. 3 del Regolamento (UE) n. 1303/2013 e quelli indicati nelle norme nazionali di cui all'art. 65, par. 1 dello stesso Regolamento.

## **12. Sistema Informativo**

Si intendono qui riepilogare le componenti del Sistema Informativo del CSI che conterranno le informazioni citate nel presente documento.

Oltre ad una serie di archivi aziendali di cui è disponibile il dettaglio, la base del Sistema Informativo depositario dei dati è costituito dalle seguenti procedure:

Dati riferiti all'effort (sia per i dipendenti che per le risorse professionali esterne)	<b>Suite Cardinis</b>
Dati complessivi di costo	<p><b>SAP MM</b> Certificazioni Ordini Passivi</p> <p><b>SAP FI</b> Scritture contabili di Contabilità Generale</p> <p><b>PCM «Profitability &amp; Cost Management»</b> Sistema di allocazione, su affidamenti, di costi industriali a consumo, indiretti e generali</p> <p><b>SAP PS</b> Contabilità costi e ricavi per progetto</p> <p><b>SAP SD</b> Ciclo attivo (offerte, ordini attivi, determinazioni dirigenziali/comunicazioni di finanziamento, fatture)</p>
Asset di progetto	<b>Anagrafica Prodotti, Infodir</b>

Preventivi e consuntivi si baseranno sulla stessa struttura articolata nelle fasi di progetto definite sopra, dando evidenza di costi diretti, indiretti, non eleggibili, totale corrispettivo.

## **13. Referenti**

Regione individua quali Referenti:

- per il Fondo FSE: il Direttore della Direzione Regionale Coesione Sociale;
- per il Fondo FESR: il Direttore della Direzione Regionale Competitività del Sistema Regionale.



## **14. APPENDICE**

### **Elenco dei template richiamati nell'Allegato**

- Comunicazione consegna forniture\_SAL\_Fondi SIE
- Prospetto riclassificazione corrispettivi CTE/PTE\_Fondi SIE



**Trasmissione via PEC**

*Alla Direzione/Settore richiedente e alla  
Direzione Committente se diversa dalla  
Richiedente*

*e p.c.*

*Referente di progetto  
Referente SIRE ICT  
Settore Sistemi Informativi*

**Oggetto: Comunicazione consegna fornitura/e (SAL) della PTE “.....”, prot. n. ....  
del .....**

Egregio .....,

con riferimento alla PTE “.....” trasmessa con ns. prot. n. .... del ....., approvata e affidata con Determinazione dirigenziale n. .... del ....., si comunica ai fini contrattuali e secondo quanto previsto dall’Allegato tecnico “Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con Fondi SIE” della Convenzione in essere, che sono state concluse le seguenti attività:

<b>Fornitura</b>	<b>Atto di finanziamento</b>	<b>Valore Economico</b>
Fornitura 1		
<b>TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)</b>		

**Deliverable consegnati**

***Fornitura 1:***

E’ stato consegnato il documento .....

*oppure*

L’applicativo è disponibile al seguente indirizzo:

*oppure*

.....

Le componenti di applicativo rilasciate sono le seguenti: .....

L’approvazione del deliverable è avvenuta in data ..... tramite verbale/mail del ....

Nella tabella seguente si fornisce il riepilogo generale inerente le attività previste in PTE:

<b>Fornitura</b>	<b>Importo fornitura ( € )</b>	<b>Importo finanziato ( € )</b>	<b>Atto di finanziamento</b>	<b>Stato attività</b>
Fornitura 1				<i>Da avviare /in corso /conclusa</i>
Fornitura 2				
Fornitura n				
<b>TOTALE (Salvo conguaglio a fine esercizio)</b>				

*In caso di rilascio finale indicare:*

*“Con la presente comunicazione viene formalizzata la consegna finale del progetto.”*

Trasmettiamo in allegato il “Piano delle consegne”, condiviso con i referenti regionali che hanno collaborato alla realizzazione delle attività.

Restando a disposizione per qualunque chiarimento si rendesse necessario, è gradita l’occasione per porgere i migliori saluti.

Firmato Digitalmente da  
Nome / Cognome  
Direzione .....  
CSI-Piemonte

Template Prospetto riclassificazione corrispettivi CTE/PTE\_Fondi SIE



**Regione Piemonte Direzione Axx - prot. offerta n. xx del xxx - doc vendita 100xxxx/xx -  
Determina Axx n. xxx del xx/xx/xxxx**

**Rendiconto al xx trimestre**

MACROVOCE		PIANO DEI CONTI		EFFORT		CORRISPETTIVI	TOTALE
				Costi personale dipendente	Costi risorse professionali esterne	Euro	Totale Euro
1 - PREPARAZIONE	A1.1	Effort	Analisi dei fabbisogni, indagini di mercato, ideazione, progettazione, promozione interventi				
2 - REALIZZAZIONE	A2.1	Effort	Ciclo di sviluppo del sw e progettazione del servizio				
	A2.2	Costo	Acquisti				
	A2.3	Asset Applicativo	Collaudi				
	A2.4		Architettura framework di riferimento: strumenti e standard di sviluppo				
	A2.5		Fruizione piattaforme di base				
	A2.6		Servizi infrastrutturali Specifici				
	A2.7	Strumentazione	Forzi fissa, mobile e canoni manutenzione PDL				
	A2.8		Affitti e spese di gestione degli spazi (riproporzionate sulle PDL)				
A2.9	Sestione Ambienti Sviluppo e Test - Risorse Elaborative (Kgem)						
3 - DIFFUSIONE E MANTENIMENTO DEI RISULTATI	A3.1	Effort	Ciclo di gestione del sw e del servizio				
	A3.2	Asset Applicativo	Collaudi				
	A3.3		Architettura framework di riferimento: strumenti e standard di sviluppo				
	A3.4		Fruizione piattaforme di base				
	A3.5		Mantenimento Applicativo Infrastrutturale				
	A3.6	Strumentazione					
4 - DIREZIONE E CONTROLLO INTERNO	A4.1	Effort	Direzione del Progetto, monitoraggio, rendicontazioni				
<b>TOTALE COSTI DIRETTI - A</b>							
5 - COSTI INDIRETTI	B1.1	Effort	Personale amministrativo e di staff: direzione, segreteria, amministrazione del personale, legale, contabilità, organizzazione, approvvigionamenti, sistema informativo, etc...				
	B1.3	Costo	Imposte e tasse a carattere generale				
<b>TOTALE COSTI INDIRETTI - B</b>							
<b>TOTALE COSTI DI PROGETTO ELEGGIBILI A+B</b>							
6 - SPESE NON ELEGGIBILI	C1.1		Investimenti				
	C1.2		Oneri Finanziari				
	C1.3		Imp				
<b>TOTALE SPESE NON ELEGGIBILI - C</b>							
<b>TOTALE CORRISPETTIVO A+ B+ C</b>							

**Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI -Piemonte per la  
prestazione di servizi in regime di esenzione IVA**

**ALLEGATO TECNICO A3  
“PROCEDURE OPERATIVE”**

Glossario.....	2
Premessa.....	3
Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze.....	3
Modalità di offertazione e corrispettivi.....	3
Indicazioni generali per la predisposizione delle PTE.....	6
Congruità Tecnico-Economica delle PTE.....	8
Congruità Tecnico-Economica delle CTE.....	9
Affidamento delle attività a CSI-Piemonte.....	10
Gestione delle Variazioni di PTE e CTE.....	10
Procedure operative per la gestione delle PTE.....	11
Comunicazione consegna forniture o fine lavori (SAL).....	15
Monitoraggio.....	17
Modalità di Rendicontazione per CTE e PTE.....	17
Conguaglio.....	18
Elenco dei template richiamati nell’Allegato.....	20

## Glossario

Settore SI	Settore Sistemi Informativi della Direzione Segretariato Generale
SIRe	Sistema Informativo Regionale
CTE	Configurazione Tecnico Economica, che raccoglie e valorizza la proposta annuale dei servizi erogati in continuità alle Direzioni regionali
PTE	Proposta Tecnico Economica, che descrive e valorizza i servizi non in continuità individuati dalle Direzioni regionali nel corso dell'anno
Direzione richiedente (*) (detta in Infodir Ente/Direzione Responsabile)	Direzione regionale competente per materia e incaricata a seguire dal punto di vista tecnico ed amministrativo un progetto/servizio specifico.  Definite Direzione di seguito nell testo
Direzione committente (*)	Direzione regionale che impegna i fondi, per la copertura della spesa di CTE o PTE, ed affida il servizio.
Direzione utilizzatrice	Direzioni che fruiscono dei servizi senza necessariamente intervenire sui costi di sviluppo e gestione (definizione prevista in InfoDir).
SAL	Comunicazione relativa alla consegna di una o più forniture oggetto di PTE, oppure alla fine lavori
Piano delle consegne	Documento riferito alle PTE, che individua i momenti formali di approvazione al fine di monitorare l'avanzamento del progetto/servizio e le eventuali criticità riscontrate
INFODIR	Catalogo che censisce i dati e i servizi informatici presenti nei sistemi informativi di Regione Piemonte, gestendo informazioni relative a base dati, applicativi, componenti di applicativo e prodotti.
Componenti applicative (CA)	La componente di applicativo rappresenta la vista funzionale in cui si articola un applicativo. Le CA si raggruppano in servizi applicativi e in quanto tali sono un elemento di dettaglio nella relazione con il cliente. Rappresentano, infatti, l'articolazione funzionale riconosciuta dagli utenti ed utilizzata per l'erogazione dei servizi nonché per la tracciatura dei ticket.
Prodotti	E' l'insieme dei moduli software costituenti un asset formato da sorgenti e rappresenta l'insieme delle funzioni utilizzabili per erogare uno o più "servizi" previsti all'interno di una o più componenti di applicativo.
function point	sono una metrica della dimensione funzionale di un'applicazione, basata sul numero e tipo delle informazioni in entrata, in uscita e memorizzazione. Essi sono una pura misura della dimensione del software, non misurano aspetti qualitativi, né la produttività in sviluppo o manutenzione che risente di fattori tecnologici.
Referenti SIRe ICT	figura di riferimento, formalmente nominata, che conosce l'architettura ed il layout del sistema informativo di Direzione; è il punto di riferimento per i Referenti di progetto e per i servizi informatici della Direzione oltre che per il settore Sistemi Informativi e per CSI-Piemonte.

*Referente Progetto*      *figura di riferimento in capo alla Direzione regionale per uno specifico progetto ed incaricata a seguire dal punto di vista tecnico ed amministrativo un progetto specifico in tutte le sue fasi.*

*(\*) La Direzione Richiedente coinciderà sempre con la Direzione Committente pertanto, di seguito nel testo, verranno definite "Direzione". Infatti, se, per motivi eccezionali, la Direzione Richiedente non dovesse disporre delle risorse necessarie, potrà formalizzare l'affidamento del servizio al CSI, previa richiesta di apposito impegno delegato ad altra Direzione regionale. Pertanto, tutte le procedure di seguito descritte saranno gestite dalla medesima Direzione che manterrà i contatti con il CSI-Piemonte e con il Settore SI e che monitorerà l'avanzamento tecnico- economico dei progetti e dei servizi affidati.*

## **Premessa**

Il Settore regionale Sistemi Informativi della Direzione Segretariato Generale, è la struttura individuata ai sensi dell'art. 7 della L.R. 13/78 in merito all'organizzazione dei rapporti fra Regione Piemonte e CSI-Piemonte, al quale compete il coordinamento delle iniziative regionali nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Nel seguito si descrivono le modalità e i principi che regolano ad oggi i rapporti all'interno dell'Amministrazione regionale tra le Direzioni e tra l'Amministrazione e il CSI-Piemonte.

## **Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze**

Per definire ed aggiornare le esigenze espresse da Regione Piemonte, CSI-Piemonte, entro il mese di ottobre di ogni anno, predisporre e trasmettere alla Direzione Risorse Finanziarie ed alla Direzione Segretariato Generale, un documento di previsione annuale e pluriennale dei servizi e dei relativi costi presunti (in coerenza con quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della L.R. 15 marzo 1978 n. 13). Tale documento è denominato "**Piano dei Servizi dell'Ente**" (si veda template riportato in "Appendice"), costituito dall'insieme dei **Piani dei Servizi delle Direzioni**. I "**Piani dei Servizi delle Direzioni**" rappresentano il fabbisogno annuale e pluriennale per gestione e sviluppi delle singole Direzioni regionali.

Per il periodo di validità della Convenzione, Regione Piemonte e CSI-Piemonte in comune accordo adottano il "**Catalogo e Listino dei servizi del CSI**" ed "**Allegato Livelli di servizio**" approvati dal CDA del Consorzio nella seduta del 29 novembre 2016. Le specificità dei servizi erogati da CSI-Piemonte a Regione Piemonte sono descritti ed evidenziati nelle CTE e nelle PTE delle singole Direzioni regionali secondo la composizione dei costi esplicitata nel sunnominato documento.

## **Modalità di offerta e corrispettivi**

A partire dai "**Piani dei Servizi**", predisposti entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, CSI-Piemonte formalizza la proposta di servizi a Regione Piemonte attraverso i seguenti documenti:

- **CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE)**

in cui vengono rappresentati e dimensionati, su base annua, tutti i servizi gestiti in continuità e gli altri servizi identificati al momento della sua stesura, sulla base delle esigenze espresse da ogni singola Direzione regionale. Il documento propone la

definizione delle attività annuali e, di norma, viene presentato entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.

- **PROPOSTA TECNICO ECONOMICA (PTE)**

in cui vengono descritti, dimensionati e valorizzati i nuovi servizi per lo sviluppo di software (SVI), manutenzione evolutiva del software (MEV) ed eventuali servizi non in continuità individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta da parte della/e Direzione/i regionale/i competenti per materia.

Tali documenti sono predisposti, anche sulla base delle risultanze del benchmarking e delle disposizioni della legge di stabilità 2016, sulla base dei template concordati e riportati in **“Appendice”** al presente documento.

I documenti sono soggetti ad aggiornamento per sopravvenute nuove disposizioni di legge e interpretative o per modifiche organizzative della governance dei sistemi informativi regionali.

Il preventivo di costo riporta, ad oggi, per ogni fornitura/servizio presente in CTE/PTE, la composizione dei costi secondo quanto stabilito nel documento “Catalogo e Listino dei servizi di CSI”. Tale composizione dei costi prevede la distinzione tra i seguenti elementi di costo:

- Figure Professionali: costo delle figure professionali impegnate nell'erogazione di un Servizio IT previsto a catalogo. Ad ogni figura professionale è associata una tariffa diaria;
- Servizi a Misura: costo dei Servizi IT o delle Piattaforme espressi come prodotto tra le unità di misura previste e il loro costo unitario;
- Acquisti dedicati: costo relativo a servizi acquisiti a corpo dal mercato, a prodotti acquistati, spese di trasferta;
- Quote d'uso di beni hardware e software: quote del costo di un bene/servizio acquisito o di un investimento utilizzato per l'erogazione di servizi a più enti;
- Strumenti a supporto: soluzioni tecnologiche che il CSI utilizza in modo condiviso tra gli enti come facility per l'erogazione dei Servizi IT. Gli strumenti sono valorizzati secondo metriche specifiche e il loro valore costituisce una componente di costo del servizio IT associato.

All'atto dell'approvazione della Convenzione, di cui il presente documento costituisce allegato, le CTE emesse per il 2017 dovranno essere affiancate da un documento che esponga la composizione dei costi di dettaglio, pubblicato anche sul Cruscotto di IT Governance di Regione, disaggregati secondo lo schema di riferimento dei nuovi servizi indicati nel Catalogo Listino:

- Servizi IT:
  - Governo;
  - Asset, Compliance e Security Management;
  - Supporto specialistico;
  - Formazione;
  - Gestione operativa applicazioni;
  - Manutenzione correttiva;
  - Manutenzione perfettiva;
  - Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti;
  - Customer Service Desk;
  - Sviluppo, manutenzione evolutiva e adeguativa;



- Servizi accessori;
- Altri servizi ad hoc;
- Servizi di Piattaforma Applicativi:
  - Albo e monitoraggio dei fornitori;
  - Certificati on line;
  - Conservazione digitale documenti;
  - Dematerializzazione;
  - E-Payment;
  - Facility Management del patrimonio Immobiliare;
  - Fatturazione Elettronica;
  - Modulistica Digitale;
  - MUDE – Modello Unico Digitale per l’Edilizia;
  - Negoziazioni Elettroniche;
  - PSA – Portale per la semplificazione amministrativa;
  - Servizi al Personale;
  - Sportello Facile;
  - SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive;
  - Telemaco;
  - Posta Elettronica e servizi di Comunicazione Unificata;
  - Posta Elettronica Certificata;
- Servizi di Piattaforma Supporto e Cooperazione:
  - Automazione processi di input/output;
  - Business Intelligence;
  - Cooperazione applicativa;
  - GIS;
  - Identity & Access;
  - Valorizzazione dei dati;
- Servizi di Piattaforma Infrastrutturali:
  - Server Farm Enterprise;
  - Servizi di Data Center;
  - Servizi Cloud;
  - Servizi di Rete e di sicurezza ICT;
  - Servizi di End-Point Management.

Al fine del dimensionamento del valore del servizio di *Manutenzione Correttiva* e dell’attribuzione dei servizi di *Customer Service Desk*, *Elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti* e *Gestione Operativa Applicazioni* vengono prodotte le seguenti due tabelle, da pubblicare sul Cruscotto di IT Governance di Regione Piemonte:

- la tabella denominata “Elenco function point per manutenzione correttiva\_REGP” che contiene l’elenco dei prodotti e delle CA corrispondenti, con l’indicazione dei function point (IFPUG e Cosmic) e il numero di enti fruitori, con le relative modalità di ripartizione dei FP in carico al singolo Ente, per il dimensionamento del servizio di manutenzione correttiva. Ai fini della valutazione del preventivo di costo viene utilizzata la seguente formula di conversione:

$$\text{IFPUG-equivalente} = (64 + \text{COSMIC}) / 1,22;$$

- la tabella denominata “Elenco componenti applicative per Direzione regionale \_REGP” che contiene, per ogni componente applicativa, i riferimenti delle Direzioni Regionali al fine della corretta attribuzione dei servizi di customer service desk, elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti e gestione operativa applicazioni.

Le CTE e le PTE sono trasmesse dal CSI-Piemonte:

per competenza, via PEC a:

- Direzione/i regionale/i
- Settore Sistemi Informativi di Regione Piemonte;

per conoscenza, via mail a:

- Referente/i ICT della/e Direzione/i regionale/i
- Referente/i di progetto della/e Direzione/i regionale/i (solo nel caso di PTE).

I prospetti relativi alle CTE saranno pubblicati sul Cruscotto di IT Governance di Regione Piemonte.

Le Direzioni sono responsabili dei progetti e dei servizi di cui fanno richiesta e del controllo dei risultati, hanno la responsabilità dei dati e delle informazioni gestite dagli applicativi implementati, nonché la responsabilità di verificare la funzionalità dei servizi e delle applicazioni rilasciate dal CSI-Piemonte e dei relativi costi.

Qualora Regione Piemonte e CSI-Piemonte ritenessero opportuno o necessario operare variazioni o miglioramenti ai documenti di CTE e PTE, le stesse dovranno essere formalizzate con specifica proposta scritta secondo quanto definito nel presente Allegato.

## **Indicazioni generali per la predisposizione delle PTE**

In questo paragrafo vengono esplicitate le regole che CSI-Piemonte deve osservare nella predisposizione delle PTE di servizi/sviluppi utili ad una gestione organica dell'evoluzione del sistema informativo di Regione Piemonte.

Il CSI Piemonte in accordo con la Direzione regionale ed, in particolare, con il Referente di Progetto e Referente ICT provvede alla stima dei costi di investimento oggetto della PTE e lo comunica mediante mail a questi ultimi.

**Punto 1:** Per gli interventi di sviluppo applicativo il cui **valore economico stimato risulta inferiore a € 150.000** viene richiesto:

- l'inserimento in PTE di una fornitura di *Analisi dei Requisiti Utente* (opzionale).

Viene lasciata facoltà al Referente di Progetto e al Referente ICT di richiedere che sia contemplata all'interno della PTE una fornitura ad hoc di *Analisi Requisiti Utente*. Qualora prevista, tale attività avrà come deliverable un documento contenente la descrizione dei requisiti utente, funzionali e non funzionali, che la *Direzione regionale* dovrà approvare formalmente.

**Punto 2:** Per gli interventi di sviluppo applicativo il cui **valore economico stimato risulta maggiore o uguale a € 150.000** viene richiesta:

- la predisposizione di una *PTE di Studio di Fattibilità*.

- L'output di tale PTE è un documento di Studio di fattibilità, realizzato tenendo conto di quanto previsto da AGID (rif. Manuale per "Analisi di Fattibilità per l'acquisizione delle forniture ICT", ver.1.3 del 4/2/2009), ossia i deliverable della PTE di Studio di fattibilità dovranno consentire alla Direzione regionale di:
  - valutare, ai sensi di quanto disposto dal CAD vigente, la presenza nel catalogo nazionale del riuso di AGID ([www.agid.gov.it/catalogo-nazionale-programmi-riusabili](http://www.agid.gov.it/catalogo-nazionale-programmi-riusabili)) di applicativi che, con i dovuti adattamenti ed implementazioni, possano soddisfare le proprie esigenze;
  - valutare la presenza sul mercato di prodotti software analoghi documentandone la metodologia con cui sono stati ricercati;
  - verificare l'impatto economico di un loro impiego;
  - tali verifiche e valutazioni devono essere riportate nel modulo "PTE\_DichiarazioneDirettore" che dovrà essere firmato dal Direttore ed inviato al Settore SI quale allegato alla richiesta di parere di congruità della PTE.

**Punto 3:** occorre sempre inserire in PTE almeno una fornitura di Attività di Sviluppo o di erogazione di un Servizio (qualora la PTE sia di servizi), tenendo in considerazione i seguenti aspetti di contenuto:

- quando si produce una PTE di evoluzione del sistema informativo (MEV), laddove sia prevista almeno una fornitura di sviluppo applicativo, dovranno essere esplicitate le figure professionali coinvolte, i function point (intesi a ciclo completo) che si ipotizza di realizzare (stima min e max da rilasciare in esercizio), con l'indicazione del metodo di misurazione; la fornitura dovrà prevedere esclusivamente attività di sviluppo. Altre attività progettuali, quali il coordinamento o il collaudo, devono essere ricomprese in altre forniture. La valutazione di congruità economica della PTE verrà effettuata prioritariamente con il confronto dei costi dei function point a ciclo completo con le tariffe medie presenti in AQ e Convenzioni di CONSIP;
- considerato che le attività di sviluppo in alcune PTE sono articolate e non sempre riconducibili alla misura del software prodotto e lavorato in function point, come previsto dall'art 7 della Convenzione cui il presente documento è allegato, una puntuale definizione dei *criteri per la valutazione della congruità* sarà oggetto di un documento da definirsi ai sensi dell'art. 6 comma 7 della Convenzione.
- in via transitoria, in attesa del documento di cui sopra, il confronto con le convenzioni, accordi e contratti quadro di CONSIP per eventuali emissioni di pareri urgenti in ordine a PTE, avverrà esclusivamente sulla base dei costi medi delle figure professionali presenti negli strumenti pubblicati sui portali di Consip. Qualora le risultanze si discostino dalle emanande linee guida detti pareri verranno adeguati.

**Punto 4:** inserimento in PTE delle attività di governo IT (opzionale).

- Laddove si ritenga necessario esplicitare i costi delle attività di governo occorre introdurre una fornitura relativa questa attività, espressa in gg/pp;

**Punto 5:** inserimento in PTE di forniture affidate da CSI-Piemonte a terze parti

- Laddove CSI-Piemonte intenda affidare a terze parti la fornitura di software e/o dei servizi deve essere allegata alla PTE una distinta dettagliata delle componenti del servizio o

acquisto di beni e servizi e descritte le modalità con cui vengono saranno affidate queste attività.

**Punto 6:** inserimento in PTE di un capitolo sulla *Stima degli oneri di gestione* indotti dal progetto

- In ogni PTE dovrà essere inserito, in un capitolo ad hoc del documento, la previsione degli oneri di gestione aggiuntivi introdotti dallo sviluppo oggetto della PTE che evidenzia anche la Direzione a cui si intendono attribuire tali costi.

Su specifici progetti la Regione può richiedere al CSI, con l'emissione di apposita PTE con valenza anche pluriennale, la disponibilità di apposte figure professionali per lo sviluppo di software o per attività di governo o di co-progettazione con l'ausilio di professionalità presenti all'interno dell'Ente.

## **Congruià Tecnico-Economica delle PTE**

Visto quanto stabilito dalla Convenzione quadro, il Settore SI, anche sulla base delle informazioni fornite da CSI ai sensi dell'art 6 c. 2 della Convenzione, esprime il parere di congruià tecnico-economica per ogni PTE di servizi/sviluppo e MEV (solo per quest'ultima tipologia nel caso in cui l'importo sia superiore a 20.000,00 €), emesse da CSI-Piemonte.

La richiesta del parere di congruià per le PTE è a cura delle Direzioni regionali.

I pareri di congruià devono essere emessi dal Settore SI entro 30 gg solari dal ricevimento della richiesta, fatte salve diverse intese tra il Settore SI e la Direzione.

**Congruià sul piano tecnico.** Vengono valutati i seguenti aspetti contenuti nel documento di PTE:

- la coerenza del progetto, dal punto di vista tecnologico, con la normativa, gli indirizzi e le linee programmatiche comunitarie e nazionali nonché con i documenti di pianificazione e programmazione regionale di settore;
- la rispondenza del progetto, sul piano funzionale ed organizzativo, alle esigenze espresse dalle Direzioni regionali competenti per materia; il progetto deve essere inquadrato e allineato alle linee strategiche dell'Agenda Digitale del Piemonte e/o del piano di informatizzazione triennale di Regione Piemonte;
- la presenza sul portale AGID di soluzioni e prodotti realizzati da altre PPAA e messi a riuso con caratteristiche utili al progetto; in presenza di tali soluzioni la PTE dovrà riportare, oltre ai dati di riuso (amministrazione concedente, caratteristiche, funzionalità, ecc.), attività e costi relativi all'adattamento e messa in esercizio dei prodotti. Tale operazione è propedeutica all'emissione della PTE da parte di CSI-Piemonte ed è parte integrante della stessa;
- le analisi di mercato e la presenza di convenzioni o accordi quadro Consip S.p.A.

**Congruià sul piano economico.** Al fine di esprimere un parere di congruià sugli importi espressi in PTE verranno riportati gli esiti delle seguenti attività:

- la verifica dei disposti della Legge n. 135/12 del 7 agosto 2012 e s.m.i., in base ai quali i prezzi e le stime economiche a preventivo esposti per i servizi di cui alla presente Convenzione 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 come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità). Il confronto tra i preventivi esposti ed i prezzi di mercato dovrà avvenire a parità di condizioni, tenendo conto altresì del regime fiscale applicato. In caso di disallineamento tra il preventivo esposto CSI-Piemonte ed i prezzi di mercato, il Consorzio s'impegna a svolgere con sollecitudine le azioni correttive finalizzate ad adeguare le stime economiche a quelle di riferimento. Analogamente CSI-Piemonte si obbliga a monitorare in itinere il servizio ed a proporre, in modo tempestivo, i correttivi necessari a rispettare i parametri sopra individuati;

- le verifiche di cui al punto precedente dovranno essere effettuate anche con gli strumenti messi a disposizione da AgID con la circolare 6 dicembre 2013 n.63, Linee guida per la valutazione comparativa prevista dall'art. 68 e s.m.i del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale";
- l'adozione, sulla base di quanto previsto dall'art. 1 comma 4 della Convenzione quadro, di periodiche procedure atte a confrontare il costo, il livello del servizio effettivamente reso, l'efficienza, nonché il grado di soddisfazione del servizio con entità comparabili con il contesto organizzativo e tecnologico in cui la Convenzione quadro si colloca.

Laddove siano stati condotti degli *studi di fattibilità* o delle *analisi dei requisiti utenti* tesi a raccogliere ulteriori informazioni propedeutiche alla produzione di una PTE (o più PTE), le verifiche di congruità saranno condotte valutando la coerenza dei contenuti della PTE, oggetto di verifica, con i contenuti presenti nei documenti di approfondimento citati.

Le Direzioni regionali all'atto della istanza per il rilascio del parere di congruità, devono comunicare al Settore SI l'approvazione del contenuto tecnico della PTE e trasmettere contestualmente il modulo allegato "**PTE\_DichiarazioneDirettore**" che attesta l'esecuzione di tutte le verifiche in tema di riuso e verifica di mercato; solo a seguito del ricevimento di tale documentazione il Settore SI potrà emettere il relativo parere.

Qualora la verifica di congruità dia esito positivo il Settore SI invia alla Direzione regionali e al CSI-Piemonte comunicazione formale.

Qualora la verifica di congruità abbia esito negativo il Settore SI invia ufficialmente alla Direzione e al CSI-Piemonte apposita nota. I destinatari, ed in particolare il CSI-Piemonte, dovranno trasmettere le contro deduzioni al Settore SI entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della nota. Il CSI-Piemonte è tenuto, come da Convenzione quadro, ad allineare i propri preventivi di costo a quelli di riferimento presenti nelle Convenzioni, Accordi e Contratti Quadro di Consip. Il non allineamento dei costi e, in generale, il mancato parere positivo di congruità rende nulla la PTE che dovrà, pertanto, essere aggiornata e ritrasmessa da parte del CSI-Piemonte alla Direzione regionale e al Settore SI per il riavvio del processo di rilascio del parere di congruità.

### **Congruià Tecnico-Economica delle CTE**

La CTE è soggetta a parere di congruità che dovrà essere espresso dal Referente ICT della Direzione regionale, entro 30 gg solari dal ricevimento (salvo diverse intese tra le parti), sulla base di linee guida predisposte dal Settore SI. Personale dello stesso Settore darà adeguata formazione e, ove necessario, assistenza ai Referenti ICT delle Direzioni per l'espressione del parere di congruità. Il parere di congruità per le CTE, al pari di quello per le PTE, dovrà essere emesso previo confronto dei costi, specie di quelli a misura e delle figure professionali utilizzate per i

servizi, con quelli esposti nelle convenzioni ed accordi quadro di Consip o di altre società di committenza pubblica. Detto parere dovrà altresì attestare la coerenza, in termini qualitativi e quantitativi, tra il servizio proposto da CSI-Piemonte e le necessità reali della Direzione.

Qualora la verifica di congruità abbia esito negativo il Referente ICT invia ufficialmente al CSI-Piemonte, e per conoscenza al Settore SI, apposita *nota*. Il CSI-Piemonte, dovrà trasmettere le contro deduzioni alla Direzione regionale e al Settore SI entro **20** giorni lavorativi dalla ricezione della nota. Il CSI-Piemonte è tenuto, come da Convenzione quadro, ad allineare i propri preventivi di costo a quelli di riferimento presenti nelle Convenzioni, Accordi e Contratti Quadro di Consip. Il non allineamento dei costi e, in generale, il mancato parere positivo di congruità rende nulla la CTE che dovrà, pertanto, essere aggiornata e ritrasmessa da parte del CSI-Piemonte alla Direzione regionale ed al Settore SI per il riavvio del processo di rilascio del parere di congruità.

### **Affidamento delle attività a CSI-Piemonte**

Con Determinazione Dirigenziale la Direzione regionale affida formalmente l'attività a CSI Piemonte approvando contestualmente la relativa CTE/PTE, assumendosene anche l'impegno di spesa.

La DD deve contenere anche gli estremi relativi alla fatturazione elettronica.

La Direzione regionale invierà il provvedimento, via PEC, al CSI-Piemonte e lo inoltrerà p.c. al Settore SI.

Ove necessario, l'impegno di spesa da parte di Regione Piemonte potrà essere distribuito su più esercizi di Bilancio o con affidamenti parziali delle Direzioni regionali a condizione che dette operazioni esplicitino chiaramente il servizio in continuità o la fornitura oggetto di affidamento e che ciò venga tempestivamente comunicato, a cura della Direzione al Settore SI e al CSI-Piemonte.

### **Gestione delle Variazioni di PTE e CTE**

Si individuano due tipologie di variazioni alle CTE e alle PTE:

#### **1) Variazioni delle attività proposte che non comportano un aumento del corrispettivo economico o che comportano una riduzione del corrispettivo economico.**

CSI-Piemonte presenta un documento contenente la proposta di variazione alla Direzione regionale e p.c. al Settore SI. Salvo diverso accordo tra le parti, giustificato dalla complessità o rilevanza della variazione proposta, trascorso il termine di **15 giorni** dal ricevimento del suindicato documento, in assenza di una comunicazione da parte della Direzione, la variazione si intende approvata. Anche questa tipologia di variazione potrà essere soggetta a parere di congruità al verificarsi delle condizioni sotto specificate.

#### **2) Variazione delle attività previste con conseguente aumento del corrispettivo economico.**

In questo caso CSI-Piemonte presenta la proposta motivata di variazione alla Direzione regionale e p.c. al Settore SI e viene attivato un confronto tra le parti per analizzare la proposta di cambiamento e la conseguente entità della variazione del corrispettivo. La variazione, che determina una revisione della CTE/PTE, deve essere approvata formalmente dalla Direzione con relativo impegno integrativo.

**Entrambe le tipologie di variazioni** di CTE/PTE che riguardano valori superiori a 20.000 Euro o che risultano emesse, anche a parità di costi, dopo 6 mesi dall'affidamento della CTE/PTE, sono soggette a parere di congruità da parte del Settore SI.

Inoltre, tutte le variazioni di PTE e CTE dovranno sempre riportare nel nuovo prospetto economico complessivo il documento iniziale con evidenziate le variazioni apportate.

## **Procedure operative per la gestione delle PTE**

### ***Avvio attività***

L'avvio delle attività da parte di CSI-Piemonte avviene solo in seguito al ricevimento della *Determinazione Dirigenziale* di approvazione e affidamento, da parte della Direzione regionale.

A seguito di tale comunicazione, CSI-Piemonte invia alla/e Direzione e p.c. al Settore SI lettera di avvio formale delle attività, contestualmente al documento "Piano delle consegne".

### ***Piano delle consegne***

L'attività progettuale deve essere conforme alle attività descritte nella PTE a livello di singola fornitura, con indicazione dei prodotti/deliverable da rilasciare/consegnare e oggetto di test utente, nonché del Piano di progetto contenente il cronoprogramma preliminare delle attività)

In seguito all'affidamento delle attività il CSI-Piemonte attualizza e dettaglia il cronoprogramma contenuto in PTE, rispetto alle date di consegna delle diverse forniture e alle modalità di test utente e di accettazione dei rilasci, attraverso il "**Piano delle consegne**" (vedi template in Appendice).

Il piano delle consegne deve riportare, per ogni fornitura, la stima in percentuale di risorse interne e risorse esterne che verranno impiegate nella realizzazione delle attività previste.

Il documento "Piano delle consegne", condiviso contestualmente alla comunicazione di avvio attività, viene utilizzato durante l'intero ciclo di vita del progetto per attestare l'avanzamento delle diverse fasi progettuali, nonché le eventuali variazioni intercorse e concordate con la Direzione regionale, attraverso la formalizzazione dei momenti di maggiore rilevanza (es. consegna forniture, test utente, approvazione forniture, ecc. ...).

CSI-Piemonte è responsabile della realizzazione del progetto come indicato nella singola proposta e nel conseguente "Piano delle consegne".

Le Direzioni regionali sono responsabili di fornire a CSI-Piemonte adeguato supporto nella definizione dei requisiti attesi e delle modalità di erogazione dei servizi connessi.

Il rilascio può riguardare diverse tipologie di prodotti. Nella tabella di seguito sono elencati, a titolo esemplificativo, i documenti e/o prodotti, il momento temporale in cui vengono consegnati/rilasciati ed i relativi destinatari:

	Prodotto/Documento	Quando/Fase	Note	Destinatari
1	Studio di Fattibilità	Prodotto finale della PTE "Studio di Fattibilità"		Direzione e SI
2	Vista di insieme	Come definito nel piano delle consegne		Direzione
3	Piano di progetto	- In PTE è costituito dal par. 8 - Il Piano viene successivamente aggiornato tramite il <i>Piano delle consegne</i>		Direzione e SI
4	Elenco criticità	- In PTE è costituito dal paragrafo 6 - In caso di aggiornamento, il documento "Elenco Criticità" è incluso nel SAL		Direzione e SI
5	Modalità di funzionamento del servizio e stima dei costi di gestione del servizio	- In PTE è costituito dal paragrafo 9. - In caso di aggiornamento, il documento è incluso nel SAL	Necessario per i progetti che implementano un nuovo servizio e/o modificano il servizio esistente	Direzione e SI
6	Prototipo	Come da Piano delle consegne, se applicabile		Direzione
7	Versione prototipale	Come da Piano delle consegne		Direzione
8	Versione finale	Come da Piano delle Consegne		Direzione
9	Specifiche requisiti del Sistema	Contestualmente al rilascio di una versione di applicativo o componente di applicativo		Direzione
10	Progettazione del Servizio	Come da Piano delle Consegne	Necessario per i progetti che implementano un nuovo servizio e/o modificano il servizio esistente	Direzione
11	Relazione sui risultati del test di carico	Contestualmente al rilascio finale del progetto, come da Piano delle Consegne		Direzione
12	Documentazione/Manuale/Help in Linea	Contestualmente al rilascio di una versione di un applicativo o di una componente di applicativo, come da Piano delle consegne. In questa fase CSI-Piemonte consegna tutta la documentazione tecnica, compresi i sorgenti, che verrà inserita nell'apposito fascicolo Doqui Acta dalla Direzione;		Direzione



		fascicolo che dovrà rimanere aperto fintanto che non viene dismessa la componente applicativa o l'applicativo		
13	Fase di collaudo	L'intero software rilasciato è soggetto a collaudo prestazionale con relativa verbalizzazione da svolgersi tra i 30 e 90 gg. solari dalla messa in esercizio.		Direzione

Nel "Piano delle consegne" devono inoltre essere indicati:

- i momenti di verifica in cui viene rilasciato un deliverable. Occorre prevedere ed evidenziare i tempi di test cliente per l'approvazione da parte della Direzione regionale;
- il termine dell'attività progettuale, ossia il momento del rilascio finale della soluzione complessiva. Occorre prevedere ed evidenziare i tempi di test cliente finale, qualora sia necessario per la verifica dell'integrazione dei deliverable rilasciati precedentemente e nei casi di forniture si sviluppo applicativo il numero di function point lavorati (Worked FP);
- le fasi di collaudo prestazionale e la relativa verbalizzazione. Il collaudo prestazionale deve avvenire tra i 30 e i 90 gg. solari dall'effettiva messa in esercizio del software.
- la durata del periodo di test utente concordata tra le parti.

In relazione a ciascun deliverable previsto in PTE:

- CSI-Piemonte comunica la consegna della fornitura e/o di progetto (in caso di consegna finale) in modo formale alla Direzione regionale e via mail al referente di progetto e referente ICT. In ciascuna comunicazione di consegna deliverable, devono essere indicate: la decorrenza e durata del periodo di test utente e gli indicatori di output, con i relativi valori di target, concordati per le operazioni di test utente;
- entro il termine previsto dal piano delle consegne per il test cliente, la Direzione regionale deve comunicare al CSI-Piemonte e p.c. al Settore SI la propria approvazione del deliverable consegnato o le proprie osservazioni, ai fini della rendicontazione (SAL) e relativa fatturazione. In caso di criticità riscontrate in fase di test, si concordano azioni e tempistiche necessarie al fine di garantire la rispondenza del deliverable ai requisiti e procedere dunque all'approvazione dello stesso.

In assenza di comunicazioni da parte della Direzione regionale entro i termini indicati nel Piano delle Consegne le parti possono fare ricorso al *Tavolo di gestione* previsto dalla Convenzione (art. 17).

Il test utente può verificare, a titolo di esempio non esaustivo, i seguenti aspetti:

- l'usabilità, intesa come capacità del prodotto di essere capito, utilizzato e gradito;
- la funzionalità, intesa come capacità del prodotto di soddisfare le esigenze dell'utente;
- l'affidabilità, intesa sia come disponibilità in termini assoluti del prodotto o servizio, sia come tolleranza ai guasti atta a garantire la disponibilità del prodotto;

- l'efficienza temporale, come capacità di rispondere tempestivamente alle richieste o come tempo di risposta (a titolo di esempio, la reattività che un prodotto software deve mostrare ad uno specifico comando impartito dall'utente; la rapidità di intervento di un servizio di manutenzione attivato mediante call center da un utente).

In relazione a tali caratteristiche, devono essere preventivamente individuati a cura di CSI-Piemonte e concordati con la Direzione gli **indicatori misurabili ed i relativi valori di target** quale riferimento utile per le operazioni di test utente relative a ciascun deliverable/fornitura individuato nella PTE.

Se una consegna intermedia prevede il rilascio in produzione di componenti software (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo), queste vanno sottoposte, corredate dalla documentazione prevista dal piano delle consegne, al test cliente volto ad accertare la rispondenza dei prodotti e della documentazione a corredo rispetto ai requisiti concordati. Le **componenti software rilasciate** (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo) devono essere indicate nelle rendicontazioni di avanzamento lavoro e finale ed **inserirle nel Catalogo degli applicativi SIRE (INFODIR)** con la valorizzazione di tutti i metadati previsti.

Le informazioni inserite dovranno successivamente essere mantenute costantemente aggiornate a cura del CSI Piemonte e del Referente ICT della Direzione regionale in base alle loro specifiche competenze.

In attesa di apportare le dovute modifiche al Catalogo degli applicativi SIRE (INFODIR) verrà condiviso tra il Settore SI e il CSI Piemonte un report dove il CSI dovrà valorizzare e tenere aggiornati i dati relativi ai **function point**, i **costi** e al **valore patrimoniale** delle componenti applicative realizzate, sulla base di regole e metodologie anch'esse da condividere.

Nel caso di consegna finale, quando necessario, il test cliente riguarderà anche l'**integrazione di tutte le componenti previste dal progetto**. Nel caso in cui la componente software rilasciata rivesta caratteristiche tecniche tali per cui la Direzione regionale è nell'impossibilità di effettuare un test adeguato, lo comunica al Settore SI e quest'ultimo valuta la necessità di affidare tale incarico al CSI-Piemonte.

Se è il CSI-Piemonte ad effettuare il test al termine dell'operazione dovrà informare circa risultato formalmente il Settore SI, la Direzione e p.c. via mail il Referente ICT e di progetto.

Nel caso di osservazioni che evidenzino un'incongruenza tra il risultato dei test utente e/o del collaudo prestazione con le specifiche precedentemente condivise, CSI-Piemonte comunica la data e le modalità individuate per la soluzione dei problemi riscontrati. L'aggiornamento del Piano delle consegne viene concordato e comunicato alla Direzione e per conoscenza al Settore SI.

Qualora la controversia non sia risolvibile con il normale iter di gestione del progetto, le parti potranno fare ricorso al *Tavolo di gestione* della Convenzione.

## **Comunicazione consegna forniture o fine lavori (SAL)**

La comunicazione di consegna forniture o di fine lavori (SAL) è prodotta dal CSI Piemonte secondo il template concordato, e riportato in Appendice, ed inviata formalmente alla Direzione regionale e p.c. al Settore SI e, via mail, al Referente di Progetto e al Referente ICT.

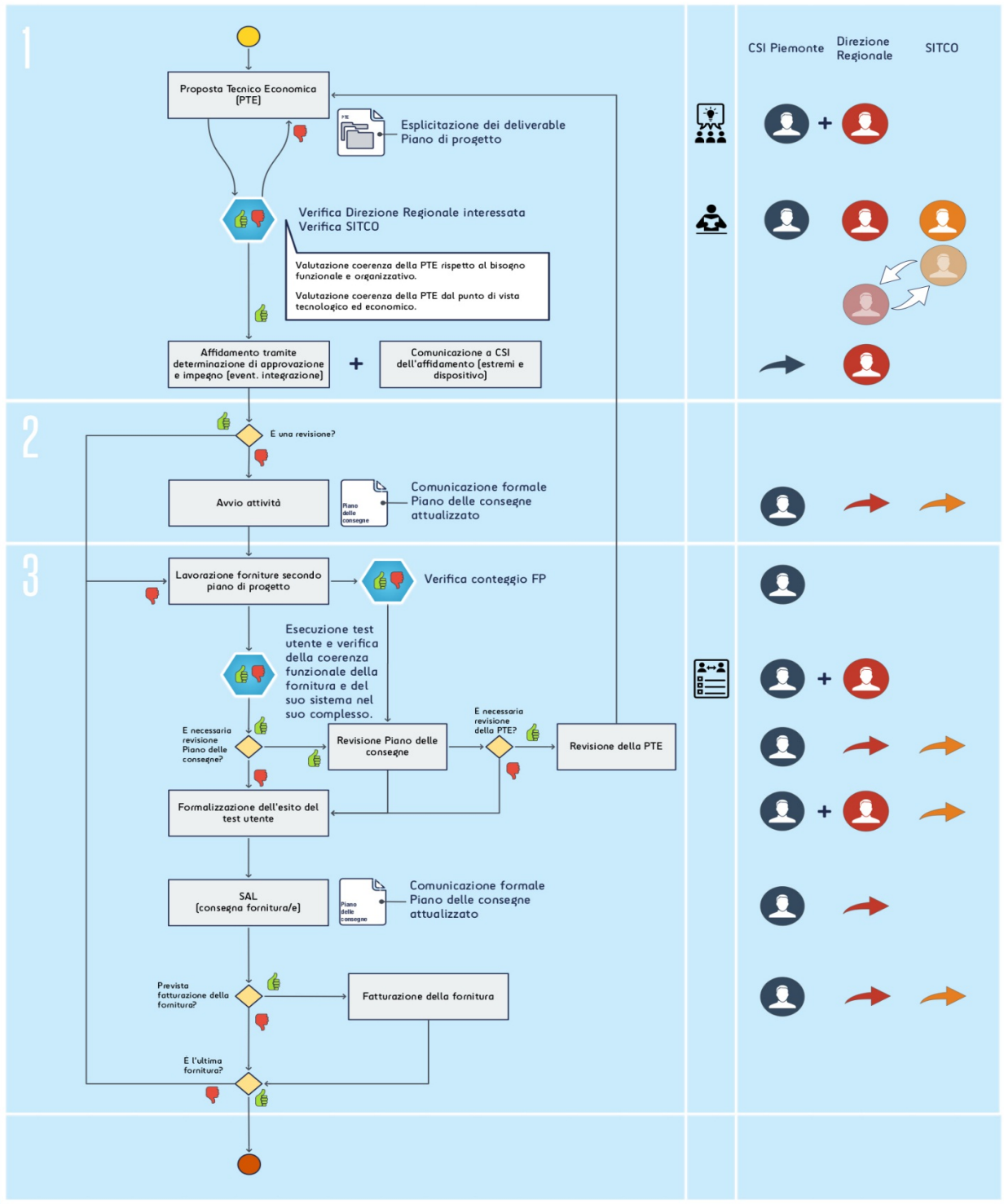
La comunicazione deve essere corredata dall'ultima versione del "Piano delle consegne" e riportare:

- informazioni in merito alla fornitura conclusa, al/ai deliverable consegnato/i, alle componenti applicative rilasciate ( compreso del codice infodir assegnato alla/e nuova/e componenti/i applicativa/e);
- numero dei function point realizzati;
- percentuale di giorni/uomo delle professionalità interne ed esterne di CSI-Piemonte utilizzate;
- riepilogo generale inerente il complesso delle forniture previste dal progetto;
- avanzamento dei costi alla data di emissione del SAL per ciascuna fornitura con evidenza dello scostamento con il preventivo.

In assenza di controdeduzioni da parte della Direzione regionale o del Settore SI, entro 15 giorni solari dal ricevimento, il SAL viene considerato approvato e può essere emessa relativa fattura, secondo quanto indicato nell'art. 8 comma 3 della Convenzione e nelle "Condizioni generali" della PTE e, comunque, in tempi non inferiori a 15 giorni solari dall'emissione del SAL, salvo diversi accordi presi con la Direzione regionale.

# Ciclo di vita di una PTE

## Ciclo di vita di una PTE



## Monitoraggio

IL CSI-Piemonte procede alla produzione di specifici prospetti di monitoraggio. In particolare:

- per i servizi valorizzati in CTE sono prodotti, e pubblicati sul Cruscotto di IT Governance di Regione Piemonte, i report dei volumi di ticket attivati e chiusi nel periodo di riferimento; sono altresì prodotti prospetti trimestrali riportanti gli indicatori riferiti ai servizi erogati. Tali prospetti dovranno essere inviati entro **30 giorni** solari dalla data di fine del relativo trimestre;
- per le forniture valorizzate in PTE sono prodotti ed inviati i documenti relativi a:
  - comunicazione di avvio lavori;
  - piano delle consegne;
  - comunicazione di consegna forniture e fine lavori (SAL);
- un prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture valorizzate nelle diverse PTE affidate, contenente le date di consegna delle forniture previste all'avvio lavori e alla data di emissione del prospetto, da inviare alle Direzioni regionali ed al Settore SI.

Tutte la documentazione inerente il monitoraggio dovrà essere trasmessa dal CSI-Piemonte alla Direzione regionale, ai Referenti ICT e al Settore SI, che provvederà a darne la massima diffusione all'interno dell'Ente, in accordo con le Direzioni.

Le Direzioni regionali si impegnano a inviare al CSI-Piemonte ed al Settore SI, entro 30 giorni dal ricevimento, eventuali osservazioni in merito alla documentazione di monitoraggio ricevuta.

## Modalità di Rendicontazione per CTE e PTE

Le rendicontazioni economiche dei servizi erogati sono prodotte trimestralmente ed evidenziano, per ogni servizio ed in riferimento al relativo atto di affidamento, i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e, a partire dal secondo trimestre dell'anno di riferimento, la stima economica a finire, secondo il template in "Appendice".

Per ciascuna voce di costo, per la quale gli scostamenti risultino particolarmente significativi, il CSI-Piemonte provvederà ad evidenziare le cause che hanno determinato i maggiori costi. In particolare, tali cause verranno documentate per i rendiconti relativi alla PTE, per ciascuna fornitura ed in corrispondenza di aumenti superiori al 5%, mentre per i rendiconti delle CTE, lo scostamento sarà motivato al verificarsi di un aumento superiore al 5% sul preventivo complessivo.

Per i servizi finanziati attraverso l'utilizzo di fondi SIE occorre fare riferimento anche a quanto specificamente indicato nell'Allegato "Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con Fondi SIE" della Convenzione.

Le **rendicontazioni trimestrali** sono inviate alla Direzione regionali (in caso di servizi richiesti da più Direzioni, a ciascuna di esse), e p.c. al Settore SI **entro 45 giorni solari** dalla data di fine del relativo trimestre, fatto salvo per l'ultimo rendiconto trimestrale che viene inviato **entro 15 giorni** dall'approvazione del bilancio di CSI-Piemonte da parte dell'Assemblea.

Eventuali impedimenti al rispetto dei termini sopra indicati devono essere motivati e condivisi nell'ambito del *Tavolo di Gestione* della Convenzione.

Le Direzioni si impegnano a comunicare a CSI e p.c. al Settore SI eventuali osservazioni in merito al servizio di cui sono referenti **entro e non oltre 30 giorni solari** dal ricevimento dei rendiconti e dalla loro pubblicazione sul Cruscotto IT.

In assenza di comunicazioni nei termini previsti tali documenti si intendono approvati.

In merito alle **rendicontazioni finali**, le Direzioni regionali si impegnano a inviare al CSI-Piemonte e p.c. al Settore SI, entro **30 giorni** dal ricevimento, una comunicazione formale di approvazione del rendiconto o di mancata approvazione con rilevazione delle difformità riscontrate.

La rendicontazione finale di chiusura esercizio riporta il dettaglio per voce di costo e il valore dell'eventuale conguaglio, per ogni servizio ed in riferimento al relativo atto di affidamento.

In caso di presentazione dei prospetti oltre i termini sopra specificati, i termini di approvazione devono essere concordati tra le parti.

I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI-Piemonte consentono di monitorare gli avanzamenti, al fine di minimizzare gli scostamenti finali con azioni correttive in corso d'opera.

## **Conguaglio**

Il Settore SI, al fine di procedere alla liquidazione dell'eventuale saldo negativo (debito di Regione Piemonte verso CSI-Piemonte), prende atto degli esiti delle verifiche sui rendiconti trasmessi da ciascuna Direzione regionale.

Il Settore SI, in base al parere espresso dalle Direzioni regionale, in sede di esame della rendicontazione finale, valuta caso per caso le variazioni di corrispettivo rispetto al preventivo e procede alla gestione dell'eventuale saldo (positivo o negativo) complessivo risultante.

Se il conguaglio effettuato presenta un corrispettivo superiore al 5% rispetto a quanto preventivato ed affidato da Regione Piemonte, CSI-Piemonte dovrà trasmettere nota che riporti le adeguate motivazioni che dovranno essere discusse in apposita seduta del Tavolo di Gestione.

Per i servizi finanziati attraverso l'utilizzo di fondi SIE occorre fare riferimento anche a quanto specificamente indicato nell'Allegato "Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con Fondi SIE" della Convenzione.

L'eventuale saldo negativo è regolato con le risorse allo scopo rese disponibili sul Bilancio regionale, in seguito a comunicazione del consuntivo annuale complessivo, come previsto dall'art. 9 della Convenzione quadro.

Regione Piemonte si fa carico di provvedere centralmente al pagamento degli eventuali oneri finanziari attribuiti da CSI-Piemonte, gestendo al suo interno l'attribuzione di tali costi nel caso di responsabilità specifiche dipendenti da ritardi della Direzione regionale. Tali eventuali oneri saranno esposti complessivamente e nel dettaglio specificando le quote imputabili direttamente alle singole strutture regionali.

Si ribadisce che l'importo fatturato in corso d'anno è sempre quello previsto nella CTE/PTE e l'eventuale conguaglio è annotato in fase di chiusura dell'esercizio nei termini previsti dallo Statuto del CSI-Piemonte.

## APPENDICE

### **Elenco dei template richiamati nell'Allegato**

- Piano dei Servizi dell'Ente e delle Direzioni
- Configurazione tecnico economica (CTE)
- Proposta Tecnico Economica (PTE) – Servizi o Sviluppo
- Proposta Tecnico Economica (PTE) – Studio di Fattibilità
- Composizione dei costi PTE
- Piano delle consegne PTE
- Comunicazione consegna forniture o fine lavori (SAL)
- Rendicontazione economica dei servizi erogati
- Previsione economica corrispettivi a chiudere
- Richiesta di parere di congruità PTE/revisione PTE/MEV- Dichiarazione Direttore