

Codice A1908A

D.D. 20 dicembre 2022, n. 490

Affidamento parziale dei servizi in continuità di gestione del SIRE per il periodo 1 gennaio 2023 - 30 settembre 2023. Impegno di spesa di euro 77.547,35 sui capitoli 135165/2023, 135142/2023 e 113718/2023 del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024, annualità 2023, a favore di CSI-Piemonte. CUP J11C22001570002



ATTO DD 490/A1908A/2022

DEL 20/12/2022

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A19000 - COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

A1908A - Monitoraggio valutazioni e controlli

OGGETTO: Affidamento parziale dei servizi in continuità di gestione del SIRE per il periodo 1 gennaio 2023 - 30 settembre 2023. Impegno di spesa di euro 77.547,35 sui capitoli 135165/2023, 135142/2023 e 113718/2023 del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024, annualità 2023, a favore di CSI-Piemonte. CUP J11C22001570002

Premesso che con Deliberazione della Giunta Regionale 10 dicembre 2021, n. 7-4281, alla Direzione Competitività del Sistema regionale è stata affidata la funzione tecnica per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'organo di governo nonché la gestione delle funzioni stabilite dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di attività produttive, sviluppo economico e competitività del territorio piemontese. Tali attività vengono svolte con l'impiego di sistemi informativi previsti dalla normativa vigente e con strumenti informatici di supporto.

Nello specifico, la normativa regionale prevede quanto segue:

- la Legge regionale 17 novembre 2016, n. 23 (Disciplina delle attività estrattive: disposizioni in materia di cave) prevede che i titolari delle autorizzazioni e delle concessioni sono tenuti a fornire alla Regione i dati statistici e quelli necessari all'implementazione della banca dati delle attività estrattive di cui all'articolo 9, anche in relazione alle funzioni di pianificazione, con modalità informatica attraverso il servizio esercenti minerari del sistema Piemonte; il sistema viene alimentato direttamente dagli esercenti; la base dati consente di avere costantemente il controllo dell'andamento del settore, fornendo la base informativa per l'indispensabile conoscenza e monitoraggio delle attività in atto e delle loro produzioni, nonché la verifica del pagamento delle tariffe del diritto di escavazione dovute. La base dati è anche essenziale per la raccolta dei dati "statistici" che la Direzione Competitività del sistema regionale condivide e fornisce all'ISTAT e all'ISPRA.
- la Legge regionale 4 aprile 1995, n. 51 (Normative per la ricerca e la raccolta di minerali a scopo collezionistico, didattico e scientifico) prevede, all'articolo 2, la realizzazione di un Registro regionale dei raccoglitori e che tale registro è stato informatizzato per facilitare

l'accesso alle procedure di registrazione e alle successive fasi istruttorie necessarie al rilascio dell'attestato di iscrizione che costituisce autorizzazione allo svolgimento dell'attività di raccolta;

- la Legge regionale 14 gennaio 2009, n. 1 (Testo unico in materia di artigianato) prevede, agli articoli 19-21, la realizzazione di un Sistema Informativo dell'Artigianato allo scopo, fra l'altro, di effettuare il monitoraggio degli interventi di sostegno pubblico concessi nell'anno precedente ai fini della predisposizione della relazione annuale al Consiglio regionale; il Sistema Informativo dell'Artigianato consente inoltre di monitorare costantemente l'andamento del settore produttivo fornendo la base informativa per approfondimenti, ricerche e attività di monitoraggio e valutazione;
- la Legge regionale 14 gennaio 2009, n. 1 (Testo unico in materia di artigianato) prevede inoltre l'adozione di interventi a sostegno dell'artigianato mediante lo sviluppo della qualificazione e della competitività delle imprese, la tutela della professionalità, la valorizzazione delle produzioni nelle diverse espressioni territoriali e settoriali mediante programmi di intervento annuali o pluriennali anche con l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche;
- la Legge regionale 25 giugno 2008, n. 18 e s.m.i. (Interventi a sostegno della stampa di informazione periodica locale) prevede che la Regione sostenga, promuova e valorizzi lo sviluppo sul proprio territorio della piccola imprenditoria editoriale, dell'informazione periodica locale e delle testate giornalistiche online anche attraverso la concessione di agevolazioni e contributi in conto corrente; la presentazione delle domande per la concessione di tali agevolazioni e contributi viene effettuato avvalendosi di servizi online con le modalità indicate annualmente con specifica Deliberazione della Giunta Regionale con la quale si approvano i criteri e la dotazione finanziaria a copertura del bando.

Per la gestione delle funzioni richiamate dalla normativa vigente la Direzione si avvale di sistemi informativi e informatici sviluppati e gestiti dal Consorzio per il Sistema Informativo (CSI Piemonte), istituito con Legge regionale 4 settembre 1975 n. 48. Tale norma stabilisce all'articolo 3, commi 2 e 3, i compiti del Consorzio; in particolare assegna al consorzio i seguenti compiti:

- 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 indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa,
- provvedere a progettare, realizzare e gestire un sistema regionale di elaborazione dei dati che, operando nel quadro della politica regionale di programmazione e promuovendo la connessione tecnica ed operativa degli enti ed organizzazioni consorziati:
 - garantisca lo scambio diretto delle informazioni e delle conoscenze, l'utilizzazione in comune delle risorse, la standardizzazione delle procedure;
 - faciliti l'accesso alle tecniche informatiche da parte degli Enti di minore dimensione e la loro estensione a nuovi settori operativi di interesse sociale;
 - favorisca la formazione di tecnici dell'informatica orientati ai problemi economico-sociali della Regione.

Con successiva Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13, la Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti tra Regione Piemonte e CSI Piemonte", demandando al CSI Piemonte la progettazione degli interventi nel settore del trattamento automatico dell'informazione. Nel contesto così definito la Direzione Competitività del Sistema regionale si è avvalsa dei servizi forniti dal CSI Piemonte per:

- la realizzazione delle attività di monitoraggio e delle attività necessarie per la gestione delle interfacce finalizzate alla raccolta delle domande relative alle istanze gestite nell'ambito del Sistema informativo Artigianato, del Servizio Esercenti Minerari (attivato nel 2006), del Registro regionale dei raccoglitori (attivato nel 2012) e per l'accesso alle agevolazioni per l'editoria previste dalla Legge regionale 25 giugno 2008, n. 1
- la fornitura di servizi:

- di assistenza sugli applicativi utilizzati,
- di trattamento dei dati presenti nelle basi dati,
- di supporto specialistico nella risoluzione di eventuali problematiche legate alla gestione degli applicativi e delle basi dati,
- di supporto e consulenza per il presidio dei servizi infrastrutturali a sostegno dei sistemi informativi;
- la manutenzione dei servizi e il supporto operativo per i suddetti sistemi, affidati, dopo il rilascio, al CSI-Piemonte con specifici affidamenti connessi con le Configurazioni Tecnico Economiche annuali.

Dato atto che i rapporti con il CSI-Piemonte sono regolamentati dalla Deliberazione di Giunta regionale n. 21-4474 del 29 dicembre 2021, che, per le premesse e le motivazioni ivi contenute e richiamate espressamente nel presente provvedimento, ha approvato la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del 07/02/2022). Tale deliberazione, dopo aver delineato il contesto normativo di riferimento per poter procedere all'approvazione della Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte, sottolinea i presupposti per rendere percorribile il ricorso all'in house providing:

- a. i **requisiti soggettivi dell'operatore**, secondo le prescrizioni contenute nell'art. 5 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici), il quale 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;
- b. le **condizioni oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato**, secondo quanto contenuto nell'art. 192, comma 2 del Codice dei contratti pubblici, il quale prevede che negli affidamenti diretti in house sia compiuta la valutazione sulla congruità economica delle offerte, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione;

Considerato che:

- il CSI Piemonte con nota protocollo numero 21357/2022 del 15 novembre 2022 (protocollo regionale numero 12744/2022 del 16 novembre 2022) ha presentato la Configurazione Tecnico Economica relativa ai servizi in continuità con gli anni precedenti verso la Direzione Competitività del Sistema Regionale A19000 per l'anno 2023 nella quale vengono indicate attività a supporto del Sistema Informativo della Direzione Competitività del Sistema Regionale per il periodo del 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023;
- il preventivo di spesa per i servizi in continuità previsto per il 2023 è pari a € 167.286,28 di cui € 54.067,69 per Supporto continuativo (BPO) e € 9.82,12 per Manutenzione evolutiva in CTE riconducibili a spese di investimento; pertanto il preventivo per i servizi finanziabili sul Titolo I ammonta a € 103.396,47 corrispondenti a € 77.547,35 per il periodo 1° gennaio 2023 - 30 settembre 2023;
- tutti i servizi previsti nella CTE risultano coerenti con le esigenze dell'Ente e con quanto previsto nella programmazione triennale ICT regionale, risultando corrispondenti ai fabbisogni e ai volumi richiesti dalle strutture regionali;
- rispetto al 2022 si registra un incremento della spesa complessiva pari a € 2.083,51 (corrispondenti a circa 1,3% rispetto al 2022) in lieve aumento rispetto all'anno precedente, tale aumento è riconducibile all'incremento del perimetro dei servizi riconducibile alla digitalizzazione di alcuni servizi nell'ambito del Settore Artigianato;
- per ciascuno dei servizi descritti gli output corrispondono a quelli puntualmente previsti all'interno del documento ed a quelli descritti all'interno delle Schede integrative al

Catalogo;

- con le significative variazioni delle procedure operative e l'avvio contestuale di attività di monitoraggio, ai sensi della circolare AGID n. 4 del 15/12/2016, gli uffici procederanno a puntuali verifiche dei rendiconti tecnici ed economici svolgendo altresì una attività di affinamento (tuning) nella gestione dei servizi.

Dato atto che:

- in data 7 dicembre 2022 è stata espressa positivamente dal Responsabile del Settore Sistema Informativo regionale la valutazione di congruità dei costi unitari dei servizi descritti nel Catalogo e Listino CSI per l'anno 2023; tale valutazione effettuata, in coerenza con le metodologie definite, costituisce il presupposto necessario alla formalizzazione dell'affidamento dei servizi al Consorzio;
- con nota protocollo n. 13865 del 07 dicembre 2022, avente ad oggetto "Conguità tecnico economica ai sensi dell'art. 192 co.2 D.lgs 50/16 s.m.i. del Catalogo e listino dei servizi del CSI-Piemonte", è stata trasmessa la succitata valutazione di congruità a tutte le Direzioni/Settori regionali.

Considerato inoltre che gli atti di affidamento a favore del CSI e i relativi impegni di spesa devono avvenire:

- nei limiti delle risorse finanziarie stanziare sui capitoli di bilancio e conseguentemente assegnate alla Direzioni regionali;
- in coerenza con la già menzionata programmazione regionale in ambito ICT, approvata dalla Giunta regionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 58-4509 del 29 dicembre 2021.

Preso atto che ai fini dell'affidamento a CSI-Piemonte è inoltre necessario considerare che:

- il CSI Piemonte ha richiesto la cessione del credito, come da rogito redatto dal notaio Eugenio STUCCHI in Carmagnola del 4 giugno 2021, rep. n. 15.206/10.597, registrato a Torino in data 14 giugno 2021 al n. 30454" - accettata con determinazione numero 253 del 6 luglio 2021 -, con il quale il consorzio per il sistema informativo CSI PIEMONTE, nel più generale contesto di un rapporto di factoring, cede pro-soluto a SACE FCT S.p.A. i suoi crediti nei confronti della Regione Piemonte rappresentati dalle fatture elencate nel documento definito "allegato A" dell'atto notarile, nonché tutti i crediti futuri ai sensi della Legge 21 febbraio 1991, n. 52, che sorgeranno nel periodo di mesi 24 (ventiquattro) a decorrere dalla data del 7 giugno 2021;
- con nota prot. n. 8711/A11000 del 7 febbraio 2022 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 2022 e che a tale regime sono assoggettate le prestazioni di servizio espletate dal CSI Piemonte a favore della Direzione Competitività del Sistema Regionale;
- la regolarità contributiva di CSI-Piemonte nei confronti di INPS-INAIL è risultata positiva, come da Documento Unico di Regolarità Contributiva, rilasciato da INPS e INAIL in data 04/10/2022 (protocollo 32964924) con validità fino al 01 febbraio 2023, nonché della verifica negativa Equitalia del 14/12/2022, effettuata ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. 602/73;
- la regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL è risultata positiva, come da Documento Unico di Regolarità Contributiva, rilasciato da INPS e INAIL in data 05/10/2022 con validità fino al 02/02/2023 (protocollo 34908808);
- il 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;
- la Giunta regionale con la Deliberazione n. 2-6001 del 1 dicembre 2017 ha approvato l'elenco degli organismi partecipati della Regione Piemonte operanti in regime di "in house providing" strumentale tra i quali si colloca anche il CSI-Piemonte;
- con Delibera ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020 la Regione Piemonte è stata iscritta nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori in ragione degli

affidamenti in house al Consorzio per il Sistema Informativo (C.F. 01995120019), ai sensi dell'art. 192, c.1, D.Lgs. 50/2016.

Pertanto, data la contemporanea sussistenza dei presupposti per rendere percorribile l'inhouse providing ed al fine di prevenire qualsivoglia situazione di criticità, si rende opportuno affidare al CSI-Piemonte i servizi in continuità di gestione del SIRE per il periodo 1 gennaio 2023 - 30 settembre 2023, secondo quanto indicato dal Settore Sistemi Informativi con comunicazione del 5 dicembre 2022 agli atti del settore.

Ritenuto conseguentemente di impegnare a favore di CSI Piemonte (codice beneficiario 12655) la somma complessiva di euro 77.57,35, esente IVA, a valere sui capitoli 135165/2023, 135142/2023 e 113718/2023 del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024 e di rinviare a successivo provvedimento l'affidamento della CTE sino al 31/12/2023 e l'eventuale ridefinizione dei costi dei servizi offerti, previa analisi e verifica di congruità degli uffici competenti del Settore Sistema Informativo Regionale della Direzione Competitività del Sistema regionale.

Preso inoltre atto che:

- le risorse attualmente disponibili sui capitoli 135165, 135142 e 113718 del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024, annualità 2023, sono sufficienti a garantire la copertura dei costi di cui al presente provvedimento e, pertanto, l'impegno di spesa avviene nei limiti degli stanziamenti definiti secondo le norme sotto elencate, a partire dalla legge regionale n. 5 del 29 aprile 2022, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2022-2024 (Legge di stabilità regionale 2022);
- gli impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria potenziata di cui al D.lgs. 118/2011 (allegato n. 4.2) e che le relative obbligazioni si presumono inetramente esigibile nell'esercizio 2023.

Preso atto delle seguenti disposizioni:

- Legge regionale 29 aprile 2022, n. 5 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2022-2024 (Legge di stabilità regionale 2022)";
- Legge regionale 29 aprile 2022, n. 6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- Delibera della Giunta Regionale n. 1-4970 del 4 maggio 2022 "Legge regionale 29 aprile 2022, n.6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024";
- Legge regionale 18 novembre 2022, n. 18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024";
- Delibera della Giunta Regionale n. 9 - 6082 del 25/11/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Attuazione della Legge regionale 18 novembre 2022, n. 18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024". Modifica del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.

Accertata la compatibilità di cui all'art. 56, comma 6 del d.lgs. 118/2011 e s.m.i.

Attestata infine la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4046 del 17/10/2016 come modificata dalla Deliberazione della Giunta Regionale 1- 3361 del 14 giugno 2021.

Quanto sopra premesso e considerato,

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- la Legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- il Decreto Legislativo 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e successive modifiche e integrazioni "Codice

dei contratti pubblici";

- la Legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale";
- il Decreto Legislativo 23 giugno 2011 n. 118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009 n. 42" e successive modifiche e integrazioni;
- la Legge regionale 29 aprile 2022, n. 5 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2022-2024 (Legge di stabilità regionale 2022);
- la Legge regionale 29 aprile 2022, n.6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- la Deliberazione della Giunta Regionale n.1-4970 del 4 maggio 2022 "Legge regionale 29 aprile 2022, n.6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024".;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 12-5546 del 29 agosto 2017 "Istruzioni operative in materia di rilascio del visto preventivo di regolarità contabile e altre disposizioni in materia contabile" e la Circolare n. 30568/A1102A del 2/10/2017 (Delibera della Giunta Regionale n. 12- 5546 del 29 agosto 2017);
- la Legge 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- il Decreto Legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.";
- gli articoli 9 e 28 della Legge regionale 17 novembre 2016, n. 23 Disciplina delle attività estrattive: disposizioni in materia di cave;
- l'articolo 2 della Legge regionale 4 aprile 1995, n. 51 Normative per la ricerca e la raccolta di minerali a scopo collezionistico, didattico e scientifico;
- la Legge regionale 14 gennaio 2009, n. 1 Testo unico in materia di artigianato;
- la Legge regionale 25 giugno 2008, n. 18 Interventi a sostegno della stampa di informazione periodica locale e s.m.i.;
- la Legge regionale 4 settembre 1975 n. 48 che ha istituito il "Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione";
- l'articolo 4, comma 1, della Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13, con la quale la Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti tra Regione Piemonte e CSI Piemonte", demandando al CSI Piemonte la progettazione degli interventi nel settore del trattamento automatico dell'informazione;
- lo Statuto del CSI, del quale si richiamano: gli artt. 4, 5 e 7, contenenti le finalità, le attività istituzionali e i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati ed in particolare l'articolo 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 Legge regionale n. 48/75, dalla Legge regionale n. 13/78 e dall'articolo 4 dello Statuto;

- il Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all'atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16 giugno 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;
- la Deliberazione del Consiglio dell'ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020 che ha provveduto ad iscrivere la Regione Piemonte all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti del CSI Piemonte;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 21-2976 del 12 marzo 2021 "Modifica alla D.G.R. n. 2- 6001 del 1 dicembre 2017. "Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi operanti in regime di in house providing per la Regione Piemonte.";
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 58-4509 del 29 dicembre 2021 "Programma pluriennale in ambito ICT per il triennio 2021-2023";
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 21-4774 del 29 dicembre 2021, Approvazione dello schema 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 2022 - 31 dicembre 2026 e la Convenzione successivamente repertoriata con il n. 51/2022 del 7 febbraio 2022;
- la nota protocollo n. 4842 del 7 maggio 2022, avente ad oggetto "Valutazione di congruità tecnico economica del "Catalogo e Listino dei servizi del CSI Piemonte anno 2022, Versione 2" - trasmissione";
- la Determinazione n. 253 del 6 luglio 2021 "Preso d'atto e accettazione della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A, come da rogito del notaio Stucchi del 04/06/2021 rep. 15.206/10.597, registrato in Torino il 14 giugno 2021 al n. 30454";
- la nota prot. n. 8711/A11000 del 7 febbraio 2022 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 2022;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4936 del 29 aprile 2022 di approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) 2022-2024 della Regione Piemonte";
- la Determinazione Dirigenziale n. 4/2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture aggiornata con successiva determina n. 556/2017 (risposta c.4 alle faq di ANAC in materia di tracciabilità) con la quale, tra l'altro, si escludono dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house), con conseguente esclusione degli affidamenti diretti a società in house dall'obbligo di richiesta del codice CIG ai fini della tracciabilità;
- le Deliberazioni della Giunta Regionale n. 1-3120 del 11 aprile 2016, n. 2-6001 del 1 dicembre 2017 e n. 21-2976 del 12 marzo 2021 contenenti Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi operanti in regime di in house providing per la Regione Piemonte;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4046 del 17 ottobre 2016, Disciplina del sistema dei controlli interni, art. 6, comma 2;
- la Circolare prot. n. 1011 del 08/10/2021 a firma congiunta dei Settori Trasparenza e anticorruzione e Contratti, polizia locale e sicurezza integrata, recante "Obblighi di

pubblicazione relativi a contratti pubblici di lavori, servizi e forniture";

- Legge regionale 18 novembre 2022, n. 18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024";
- DGR 89 - 6082 del 25/11/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Attuazione della Legge regionale 18 novembre 2022, n. 18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024". Modifica del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.;
- la nota protocollo n. 13865 del 07 dicembre 2022, avente ad oggetto "Conguità tecnico economica ai sensi dell'art. 192 co.2 D.lgs 50/16 s.m.i. del Catalogo e listino dei servizi del CSI-Piemonte", è stata trasmessa la succitata valutazione di congruità a tutte le Direzioni/Settori regionali.;

determina

per le considerazioni di cui alla premessa,

- di procedere ad un affidamento parziale al CSI-Piemonte dei servizi in continuità per il periodo 1° gennaio 2023 – 30 settembre 2023;
- di procedere, ad avvenuta verifica della monitoraggio dei volumi complessivamente erogati nonché le previsioni a chiudere (in aumento o in diminuzione) che il CSI si obbliga a comunicare entro il 30 settembre del 2023, all'ulteriore affidamento al CSI Piemonte sino al 31 dicembre 2023
- di impegnare a favore del CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655; CUP J11C22001570002) la somma complessiva di euro 77.547,35, esente IVA, a valere sui sottoindicati capitoli del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024, annualità 2023 così ripartita:
 - € 50.000,00 sul capitolo 135165/2023 del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024, la cui transazione elementare è rappresentata nell'allegato "Appendice A" parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
 - € 17.547,35 sul capitolo 135142/2023 del bilancio finanziario gestionale 2022-2024, la cui transazione elementare è rappresentata nell'allegato "Appendice A" parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
 - € 10.000,00 sul capitolo 113718/2023 del bilancio finanziario gestionale 2022-2024, la cui transazione elementare è rappresentata nell'allegato "Appendice A" parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- di dare atto che i suddetti impegni sono assunti nei limiti delle risorse stanziare e autorizzate sulla dotazione finanziaria del competenti capitoli di spesa, 135165/2023, 135142/2023 e 113718/2023, del Bilancio finanziario gestionale 2022/2024, annualità 2023;
- di stabilire che i conseguenti atti di liquidazione, riferiti ad attività svolte per la Direzione competitività del Sistema regionale, secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione stessa, saranno emessi in favore di CSI Piemonte con beneficiario amministrativo SACE FCT S.p.A., prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE FCT S.p.A fatta salva la ridefinizione dei rapporti tra CSI-Piemonte e SACE;
- di trasmettere copia del presente provvedimento al CSI-Piemonte ai sensi dell'art. 6, comma 5 della Convenzione citata in premessa.

Il provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 61 dello Statuto della Regione Piemonte e dell'art. 5 della Legge regionale n. 22 del 12 ottobre 2010 "Istituzione del Bollettino Ufficiale telematico della Regione Piemonte", nonché ai sensi degli articoli 23, comma 1, lettera b), e 37 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul

sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente" con i seguenti dati:

- Beneficiario: CSI-Piemonte (P.IVA 01995120019)
- Importo: € 77.547,35 IVA esente;
- Responsabile procedimento: Luigi Citriniti
- Modalità individuazione del beneficiario Convenzione Quadro Repertorio n. 51/2022 del 7 febbraio 2022.

Avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso giurisdizionale avanti al TAR entro 30 giorni dalla data di conoscenza dell'atto, secondo quanto previsto all'art. 120 del Decreto legislativo n. 104 del 2 luglio 2010 (Codice del Processo Amministrativo).

IL DIRIGENTE (A1908A - Monitoraggio valutazioni e controlli)
Firmato digitalmente da Luigi Citriniti

Allegato

DIREZIONE RICHIEDENTE

DIREZIONE A19000 – COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA
CTE A1902A – A1905B – A1906A – ANNO 2023**

SOMMARIO

1.	GENERALITÀ.....	3
1.1	Denominazione CTE	3
1.2	Riferimenti Regione Piemonte	3
1.3	Riferimenti CSI-PIEMONTE	3
1.4	Documenti e Riferimenti	4
1.5	Glossario	4
2.	PREMESSA	5
3.	DURATA E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI	5
4.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
5.	SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	6
6.	CONDIZIONI GENERALI.....	8
7.	SEGNALAZIONI E RECLAMI	8
8.	QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A19000, SETTORI A1902A – A1905B – A1906A PER IL PERIODO 2021 - 2023	9
9.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1902A – A1905B – A1906A DELLA DIREZIONE A19000 PER LA CTE 2023	9
10.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1902A – ARTIGIANATO, A1905A – SVILUPPO SOSTENIBILE E QUALIFICAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO DEL TERRITORIO, A1906A – POLIZIA MINERARIA, CAVE E MINIERE PER LA CTE 2023	10
10.1	Governance	11
10.2	Supporto	12
10.2.1	Centro Unico di contatto (Primo livello)	13
10.2.2	Supporto di secondo livello	14
10.2.3	Supporto Continuativo (BPO)	30
10.3	Conduzione applicativa e Manutenzione	34
10.4	Altre Piattaforme.....	35
10.4.1	Telemaco	35
10.5	Piattaforme di proprietà CSI.....	37
10.5.1	Taylor - Next CRM Platform	37
10.6	Piattaforme di proprietà del cliente	40
10.6.1	ePayment.....	40
	APPENDICE.....	44
	<i>Deliverable servizi di Governance previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI.....</i>	<i>44</i>
	ALLEGATO	50

1. GENERALITÀ

1.1 Denominazione CTE

Configurazione Tecnico Economica – CTE A1902A – A1905B – A1906A – Anno 2023

Direzione Committente:

A19000 – Competitività del Sistema regionale

Direzione/Settore Richiedente:

A1902A – Artigianato

A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane

A1906A – Polizia mineraria, cave e miniere

1.2 Riferimenti Regione Piemonte

Responsabile della CTE: Direttore Giuliana Fenu

Responsabili di Settore:

A1902A – Artigianato: Patrizia Quattrone

A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane: Mario Gobello

A1906A – Polizia Mineraria, Cave e Miniere: Edoardo Guerrini

Referente Sistema Informativo: Claudio Marchisio

1.3 Riferimenti CSI-PIEMONTE

Responsabile della CTE: Cinzia Zambernardi

Altro account di riferimento della Direzione: Nicoletta Pari

Referenti per i servizi erogati:

Servizio IT/Piattaforma/ALO	Nome Cognome
Governance	Cinzia Zambernardi
Demand management	Responsabili ALO
Program and service management	Responsabili ALO
Centro Unico di contatto (primo livello)	Anna Lesina
Supporto di II livello	Responsabili ALO
Supporto continuativo (BPO)	Responsabili ALO
Attività Produttive	Elisa Fiorio
Gestione Bandi Regione Piemonte	Riccarda Cristofanini
Supporto per progetti nazionali	Pierpaolo Gruero
Servizi contabili ed ePayment	Ennio Caggiati
Flussi documentali e Dematerializzazione	Eugenio Vota
Comunicazione e accesso	Pierpaolo Gruero

Piattaforma Telemaco	Riccarda Cristofanini
Piattaforma ePayment	Ennio Caggiati
Piattaforma Taylor – Next CRM	Andrea Muraca

1.4 Documenti e Riferimenti

- “Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2026, approvata con D.G.R. n. 21-4474 del 29/12/2021
- “Programma pluriennale in ambito ICT” per il triennio 2021-2023, approvato con D.G.R. n. 58-4509 del 29/12/2021
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI a valere dal 1° gennaio 2023, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21 ottobre 2022
- Appendice *Deliverable servizi di Governance previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI*
- Allegato *Data Protection Agreement* in materia di protezione dei dati personali

1.5 Glossario

Voce	Descrizione
ALO	Area Logica Omogenea
CTE	Configurazione Tecnica Economica

2. PREMESSA

La presente proposta di CTE 2023 riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA in coerenza con la “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” e relativi Allegati, approvata con D.G.R. n. 21-4474 del 29/12/2021, valevole per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2026.

Come di consueto, il Referente cliente (indicato al paragrafo “Riferimenti del CSI-Piemonte”) è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite, coerentemente con le tempistiche di cui al paragrafo successivo.

3. DURATA E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi valorizzati nel presente documento di CTE sono svolti **in continuità a partire dal 01/01/2023 fino al 31/12/2023**.

Per i servizi oggetto della presente CTE si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti prot. n. 2327 del 07/02/2022. Pertanto, i volumi ivi indicati rappresentano una stima delle attività previste e concordate con la Vostra Direzione e, di conseguenza, la valorizzazione economica è da intendersi come mero preventivo di costo.

Il dettaglio relativo agli elementi di costo che concorrono alla determinazione del preventivo economico è allegato al presente documento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente CTE, ed è riscontrabile anche nella tabella pubblicata sul Cruscotto di IT Governance della Regione Piemonte.

L’interruzione di uno dei servizi attivati e qui descritti avverrà solo su esplicita comunicazione dell’Ente. In ogni caso, il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione.

Per conoscere i prodotti che fanno parte di una Area Logica Omogenea e di una Soluzione Applicativa è possibile far riferimento alla tabella pubblicata sul Cruscotto IT Governance.

4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per quanto attiene le modalità di erogazione dei servizi previsti in CTE (orari, modalità di accesso, utenti abilitati) si fa riferimento a quanto espresso nel vigente Catalogo e nei paragrafi seguenti riferiti alle singole aree logiche omogenee e ai servizi di piattaforma.

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 7x7gg (ovvero fruibili attraverso l’accesso alle applicazioni software), al di fuori degli orari di erogazione dei servizi, eventuali disservizi o interruzioni che potrebbero verificarsi saranno presi in carico a partire dalla successiva finestra temporale di erogazione dei servizi.

5. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I servizi oggetto della presente proposta comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità del Cliente. In virtù di quanto prevede oggi la normativa in materia di protezione dei dati (GDPR 2016/679 e Codice Privacy e s.m.i.), e di quanto già disciplinato in Convenzione, con l'accettazione della presente proposta il CSI Piemonte riveste il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi oggetto dell'offerta. Le attività sui trattamenti dati sono pertanto realizzate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR, nella Convenzione sottoscritta fra le Parti e nell'Allegato "Data Protection Agreement" di seguito riportato che recepisce le recenti *Clausole contrattuali tipo tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento* emanate con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021.

Nei capitoli dedicati ai singoli servizi si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle singole attività.

Di seguito si specifica, con riferimento a tutte le attività che comportano un trattamento di dati personali, quanto segue:

- Istruzioni in materia di protezione dei dati (art. 28 comma 3 punti a) - h) GDPR): Tutte le specifiche contenute nel presente documento sono concordate e condivise con il Cliente e rappresentano – tutte – anche le "istruzioni" in materia di protezione dei dati personali.
- Misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche sulla sicurezza nei trattamenti: Per garantire la disponibilità, la riservatezza, l'integrità e la tutela dei dati degli interessati che utilizzeranno tali servizi, ai fini di mitigare i seguenti rischi:
 - distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
 - trattamento dei dati non consentito, o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
 - interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa);

sono implementate le Misure di seguito elencate, scelte tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Tutte le misure di sicurezza sono rivalutate periodicamente e ogni qualvolta si ravveda una variazione dell'efficacia delle stesse, o del livello di rischio iniziale. Sono inoltre verificate periodicamente mediante gli audit previsti nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dal CSI Piemonte (sistemi di gestione della qualità, sicurezza delle informazioni, continuità operativa, ecc.).

Misure di sicurezza organizzative:

Misura	Descrizione/Esempi
Formazione e sensibilizzazione del personale	Sono eseguiti gli interventi formativi previsti nel piano di formazione in materia di protezione dei dati definito annualmente
Istruzioni per il trattamento	Sono fornite agli autorizzati le istruzioni dettagliate sul trattamento dei dati (regole da applicare, manuali di organizzazione del servizio, disciplinare per l'uso degli strumenti aziendali, ecc.)
Definizione di regole di archiviazione	Sono definiti la politica e i processi di gestione dell'archivio cartaceo che contiene dati personali (consegna dei documenti, archiviazione, consultazione, ecc.)
Definizione del modello organizzativo	Sono definite regole e responsabilità a livello aziendale in materia di sicurezza e privacy e a livello di ruoli e responsabilità del progetto o servizio (es. modello organizzativo di gestione della privacy, regolamento privacy, codice etico, manuale dei profili professionali) Sono definite processi, procedure e linee guida per la protezione dei dati personali (es. gestione del registro, gestione delle violazioni dei dati personali, gestione dei diritti degli interessati, gestione degli audit)
Audit	Sono eseguiti gli audit previsti nel piano di audit definito annualmente
Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori	I contratti con i fornitori che trattano i dati includono istruzioni dettagliate in materia di protezione dei dati
Predisposizione di un modello per l'analisi dei rischi di privacy/sicurezza e PBDD	È adottato un modello per l'analisi, la valutazione e il trattamento dei rischi di sicurezza e privacy e un modello per documentare l'applicazione dei principi di privacy by design e by default (PBDD)
Documentazione del software e del servizio	Sono predisposti e aggiornati i documenti di progettazione, architettura, installazione del software utilizzato (es. vista d'insieme, documento di architettura, deploy, ecc.) e per la gestione del servizio

Misure di sicurezza tecniche trasversali:

Misura	Descrizione/Esempi
Armadi e contenitori dotati di serrature	Sono disponibili contenitori per la conservazione sicura, dotati di serratura
Armadi, cassaforti e contenitori ignifughi	Sono disponibili contenitori ignifughi per la conservazione sicura
Misure antincendio	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure antincendio di protezione dei beni e dei documenti
Sistemi di sorveglianza	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure di controllo accessi ai locali e di videosorveglianza
Gestione delle postazioni di lavoro	Sono adottate misure per ridurre la possibilità che le postazioni di lavoro (sistemi operativi, applicazioni aziendali, software per ufficio, impostazioni, ecc.) vengano sfruttate per violare la sicurezza dei dati personali
Utilizzo di infrastrutture sicure (hw e complementari)	Le infrastrutture hardware e i sistemi complementari del CED sono oggetto di manutenzione periodica

Misura	Descrizione/Esempi
Infrastrutture logiche aggiornate	Le infrastrutture software (es. middleware, software dei sistemi, ecc.) sono costantemente aggiornate
Antivirus	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte sono installati antivirus aggiornati quotidianamente
Network monitoring	Si utilizzano strumenti di monitoraggio ed analisi del traffico che transita nel Data Center del CSI Piemonte, volti ad individuare situazioni anomale o malevoli
Separazione LAN	L'infrastruttura LAN del Data Center del CSI Piemonte adotta la separazione tra ambienti sviluppo, test, collaudo e produzione
Protezione della navigazione web (web filtering)	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte utilizzano sistemi di web filtering per evitare l'accesso a risorse web non autorizzate
Accessi da remoto con VPN	Si utilizza il sistema/protocollo VPN per l'accesso alle risorse del CSI Piemonte da remoto da parte di dipendenti e fornitori
Protezione perimetrale (firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione della rete (Next Generation Firewall) per delimitare il perimetro di sicurezza del Data Center
Protezione perimetrale di rete	Vengono utilizzati strumenti di protezione degli attacchi DDoS verso la rete del Data Center del Consorzio
Gestione Log accessi privilegiati (es. SIEM)	Si utilizzano strumenti per la gestione dei log dei sistemi gestiti dal CSI Piemonte (es. log dei server dei database, dei firewall, ecc.). I log generati vengono esaminati e correlati per rilevare e gestire eventi di sicurezza (es. a fronte di un accesso illecito da un IP, si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto)
Backup e restore	Sono adottati servizi infrastrutturali di backup e restore. Viene periodicamente eseguito un test del servizio di backup

Le eventuali misure tecniche verticali (specifiche dei servizi) sono esplicitate nei capitoli relativi ai servizi erogati.

6. CONDIZIONI GENERALI

Le modalità di rendicontazione, fatturazione, pagamento, conguaglio ed il monitoraggio delle attività/costi e di ogni altro elemento utile sono regolati nell'ambito della Convenzione citata in premessa, alla quale si rimanda.

7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nel caso in cui il responsabile della CTE volesse inoltrare una segnalazione o un reclamo, previa verifica con i referenti clienti di cui al precedente capitolo 1, occorrerà inviare una comunicazione riportante in oggetto la dicitura "Segnalazione" o "Reclamo", seguita da una breve descrizione, alla casella PEC: protocollo@cert.csi.it e agli stessi referenti.

8. QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A19000, SETTORI A1902A – A1905B – A1906A PER IL PERIODO 2021 - 2023

Direzione/Settore	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Importo Totale (IVA esente)
Settore A1902A – Artigianato				
A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane	€ 103.350,36	€ 165.202,77	167.286,28 €	€ 435.839,41
Settore A1906A – Polizia mineraria, Cave e Miniere				
TOTALE DIREZIONE A19 (IVA esente)	€ 103.350,36	€ 165.202,77	167.286,28 €	€ 435.839,41

Relativamente all'importo delle CTE indicato per le annualità 2021 e 2022 si fa riferimento ai preventivi per i servizi in continuità (CTE) affidati dalla Direzione per i rispettivi periodi.

9. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1902A – A1905B – A1906A DELLA DIREZIONE A19000 PER LA CTE 2023

Settori della Direzione A19000	Importo Totale (IVA esente)
Settore A1902A – Artigianato	
Settore A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane	167.286,28 €
Settore A1906A – Polizia mineraria, Cave e Miniere	
TOTALE (IVA ESENTE)	167.286,28 €

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati facendo riferimento ai Settori regionali componenti la Direzione.

10. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1902A – ARTIGIANATO, A1905A – SVILUPPO SOSTENIBILE E QUALIFICAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO DEL TERRITORIO, A1906A – POLIZIA MINERARIA, CAVE E MINIERE PER LA CTE 2023

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE (IVA ESENTE)
Governance	
Architetture, security, evoluzione sistemi	4.470,87
Asset management	2.031,05
Compliance, certificate and GDPR	2.580,33
Digital Innovation	3.078,51
Performance and SLA management	2.171,56
Procurement	5.096,79
Revenue and cost management	5.594,97
Account management	3.296,00 €
Demand management	6.328,95 €
Program and service management	1.744,23 €
Supporto	
Centro Unico di contatto (primo livello)	1.666,50 €
Supporto di secondo livello	53.294,91 €
Supporto continuativo (BPO)	54.067,69 €
Conduzione applicativa e manutenzione	
Manutenzione evolutiva in CTE	9.822,12 €
Altre piattaforme	
Telemaco	1.923,95 €
Piattaforme di proprietà CSI	
Taylor – Next CRM Platform	844,80 €
Piattaforma di proprietà del cliente	
ePayment	9.273,05 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ (IVA ESENTE)	167.286,28 €

Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.

Salvo conguaglio a fine esercizio.

I valori economici espressi si intendono comprensivi di tutti gli elementi acquisiti e/o gestiti dal Consorzio, sempre subordinati alla sua governance e coordinamento operativo e tecnico, per l'organizzazione dei servizi come sopra elencati.

10.1 Governance

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi professionali	Acquisti
Governance	36.393,26 €	36.393,26 €	
<i>Architetture, security, evoluzione sistemi*</i>	4.470,87	4.470,87	
<i>Asset management*</i>	2.031,05	2.031,05	
<i>Compliance, certificate and GDPR*</i>	2.580,33	2.580,33	
<i>Digital Innovation*</i>	3.078,51	3.078,51	
<i>Performance and SLA management*</i>	2.171,56	2.171,56	
<i>Procurement*</i>	5.096,79	5.096,79	
<i>Revenue and cost management*</i>	5.594,97	5.594,97	
<i>Account management</i>	3.296,00 €	3.296,00 €	
<i>Demand management ALO Attività produttive</i>	6.328,95 €	6.328,95 €	
<i>Program and service management ALO Attività produttive</i>	1.744,23 €	1.744,23 €	
Totale CTE al netto del servizio di Governance	130.893,02 €		

* Come previsto dal *Catalogo e Listino dei servizi CSI*, il preventivo dei servizi evidenziati è stato definito sulla base delle corrispondenti attività dell'anno precedente (in base all'ultimo forecast aziendale disponibile).

In allegato al documento di CTE è provvista una tabella che riporta il preventivo dei servizi evidenziati in volumi di giornate professionali e acquisizione di servizi esterni corrispondenti. Trattandosi di attività trasversali a più Enti, il numero di giornate professionali e gli importi di acquisto di servizi sono calcolati sulla base delle giornate professionali e degli acquisti a valere su tutti gli Enti interessati, e riproporzionati secondo il rapporto tra gli importi previsti nella presente CTE e gli importi complessivi previsti per tutti gli Enti interessati.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO DEMAND MANAGEMENT

Per l'ALO Attività Produttive tra i servizi erogati rientrano:

- le attività legate alla pianificazione e definizione dei macro-requisiti, nonché degli obiettivi in input alle attività di sviluppo e gestione sulla base delle richieste del committente, con stima dei costi complessivi e dei tempi di realizzazione relativamente a progettualità legate allo sviluppo di nuove componenti del Sistema Informativo dei Settori interessati, con particolare riferimento al progetto di evoluzione del Sistema Informativo delle Attività estrattive;

- il disegno delle soluzioni applicative e infrastrutturali in coerenza con gli indirizzi strategici, le scelte architettoniche e tecnologiche del Sistema Informativo dell'Ente;
- le attività correlate alla redazione ed emissione delle offerte tecnico-economiche di servizio e sviluppo;
- la raccolta dei requisiti legati alle attività di configurazione e/o personalizzazione dei sistemi informativi esistenti (Gestionale della domanda Findom), necessarie alla configurazione e pubblicazione dei bandi del Settore A1902A Artigianato);
- il supporto per l'elaborazione, aggiornamento e monitoraggio del Piano triennale ICT dei sistemi dell'ente.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO PROGRAM AND SERVICE MANAGEMENT

Rientrano nel *Program and Service management* per l'ALO Attività produttive la pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento delle attività di realizzazione ed avvio dei progetti e/o dei servizi correlati.

Considerazioni sul perimetro economico

Il servizio di *Demand management* comprende le attività propedeutiche necessarie alla predisposizione dell'offerta tecnico-economica finalizzata all'implementazione del progetto di evoluzione del Sistema Informativo delle Attività estrattive.

Si precisa inoltre che, non avendo ricevuto richieste in tal senso da parte dei Settori committenti, nel presente preventivo non è ricompresa l'esecuzione di studi di fattibilità.

10.2 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	1.666,50 €
Supporto di secondo livello/ ALO Attività produttive	46.055,93 €
Supporto di secondo livello/ ALO Servizi contabili	2.476,98 €
Supporto di secondo livello/ ALO Flussi documentali e dematerializzazione	3.385,90 €
Supporto di secondo livello/ ALO Comunicazione e accesso	1.376,10 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Attività produttive	51.060,69 €
Supporto Continuativo (BPO) per Supporto ai progetti nazionali	1.784,02 €
Supporto Continuativo (BPO) per Centro unico di contatto	1.222,98 €
TOTALE (IVA esente)	109.029,10 €

10.2.1 Centro Unico di contatto (Primo livello)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”. Il numero di ticket presi a riferimento per il calcolo del valore del servizio è coerente con il numero di ticket lavorati nell’anno precedente, compresi i ticket request per i servizi di piattaforma, gestiti tramite un procedimento industrializzato. Nel caso di nuovi servizi, il volume viene determinato attraverso stime effettuate dal referente del servizio.

Il dettaglio del volume dei ticket è riscontrabile nella tabella allegata con la composizione dei costi.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
Centro Unico di Contatto	1.666,50 €	1.666,50 €

Considerazioni sul perimetro economico

Rispetto al 2022, la stima del volume dei ticket previsti è stata incrementata sulla base della richiesta del Settore A1902A di gestire un numero maggiore di bandi.

Dal momento che per alcuni di questi bandi del Settore A1902A non si conoscono ancora i dettagli realizzativi e che si tratta di una nuova iniziativa orientata ad una tipologia di beneficiari che non ha mai presentato domanda sul canale telematico, il volume dei ticket indicato potrebbe risultare puramente indicativo.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell’ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: Registrazione, tracciatura delle richieste di assistenza tramite un prodotto di trouble ticket management.

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Cittadini e utenti della PA

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto, limitati esclusivamente alla tipologia di servizio richiesto

Natura e finalità del trattamento: I dati vengono trattati per erogare servizi di assistenza

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

Eventuale tempo di conservazione dei log di accesso: I log degli accessi vengono conservati per 6 mesi in linea

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall’offerta

Elenco dei sub-responsabili: Fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato in materia di protezione dei dati personali del Listino, i sub-responsabili del trattamento, alla data della presente offerta, sono: Wemay S.r.l. per attività di Contact Center.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali. I log vengono conservati per 1 anno solare per quanto riguarda gli oggetti di configurazione applicativa su cui non sono presenti dati personali. Vengono invece conservate le informazioni relative al ciclo di vita (work flow interno) dei ticket per 10 anni (sul ticket possono eventualmente essere presenti o desumibili dati personali).
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

10.2.2 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI".

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello/ ALO Attività produttive	46.055,93 €	28.475,73 €	17.580,20 €
Supporto di secondo livello/ ALO Servizi contabili	2.476,98 €	2.476,98 €	
Supporto di secondo livello/ ALO Flussi documentali e dematerializzazione	3.385,90 €	3.385,90 €	
Supporto di secondo livello/ ALO Comunicazione e accesso	1.376,10 €	1.376,10 €	
TOTALE (IVA esente)	53.294,91 €	35.714,71 €	17.580,20 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO ARTIGIANATO

Osservatorio dell'Artigianato piemontese

Il servizio restituisce un dato aggregato delle imprese artigiane e degli addetti per le principali dimensioni di analisi: "territorio", "attività" e "anni di vita" dell'impresa. La storicizzazione annuale delle informazioni permette inoltre di evidenziare il numero delle imprese che sono cessate o che sono nate nel corso dell'anno.

Le informazioni rese disponibili dalla componente statistica dell'Osservatorio Artigianato sono di fonte Infocamere, fatta eccezione per i dati sull'occupazione nelle aziende che, dall'anno 2014 sono fornite da INPS.

In questo ambito vengono svolte attività di **trattamento ed elaborazione dati** con aggiornamento semestrale per l'adeguamento della fonte dati con i dati forniti da Infocamere e da INPS, nuove elaborazioni o modifiche alle elaborazioni predefinite del progetto "Osservatorio Artigianato".

Viene inoltre garantita l'attività di **assistenza applicativa** mirata alla gestione delle eventuali richieste/segnalazioni pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base, nonché di verifica e gestione delle credenziali e della profilazione

Nel corso del 2023 si valuterà con il committente la possibilità di utilizzare le funzionalità del Cruscotto di AAEP (Anagrafe delle Attività Economiche e Produttive), rilasciato a fine anno 2021 su Yucca SDP (ad accesso libero e riservato) per rappresentare e indagare i fenomeni legati alle imprese artigiane della Regione Piemonte, con l'obiettivo di migliorare il processo decisionale e di controllo del Settore Regionale, favorendo decisioni più efficaci. Sulla base di quanto emergerà dal confronto con i referenti regionali, potrà essere presa in considerazione la dismissione dei prodotti dell'Osservatorio dell'Artigianato Piemontese.

Servizi per il Portale dell'Artigianato: Back-office vetrine ed eccellenza artigiana

Il servizio di back-office delle Vetrine consente ai funzionari del Settore di gestire l'archivio delle vetrine degli artigiani eccellenti e non, con la possibilità di verificare sull'Anagrafica delle Attività economiche e produttive (AAEP) le variazioni/cessazioni delle aziende.

I servizi erogati comprendono attività di **trattamento ed elaborazione dati** in termini di individuazione e correzione delle incongruenze sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese e attività di integrazione ed elaborazione di dati e contenuti relativi alle imprese artigiane.

Viene inoltre garantita l'attività di **assistenza applicativa** mirata alla gestione delle eventuali richieste/segnalazioni pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base, nonché di verifica e gestione delle credenziali e della profilazione.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO ATTIVITÀ ESTRATTIVE E MINERARIE

Attività estrattive

La Banca Dati Attività estrattive (BDAE) supporta la gestione dei compiti istituzionali degli enti coinvolti permettendo di archiviare e condividere, su una base dati centralizzata, le informazioni relative alle attività estrattive presenti sul territorio piemontese e alle imprese che le gestiscono.

Il Servizio è operativo per la Regione e per i Settori Provinciali competenti in materia; per ogni utente sono previste la funzionalità di inserimento delle informazioni di competenza specifica e la possibilità di consultare l'intero patrimonio informativo.

Oltre a gestire le informazioni di tipo anagrafico delle attività estrattive, il servizio consente l'inserimento on-line del modulo di Indagine della Statistica Mineraria Annuale richiesto da Istat a norma di legge, riguardante: occupazione, spese, infortuni sul lavoro, produzioni, consumi, impianti e lavorazioni per le cave in esercizio. I dati vengono inseriti a cura delle imprese esercenti e sono resi disponibili in consultazione da parte degli utenti abilitati, previa validazione dei dati da parte degli uffici regionali. Inoltre annualmente vengono inviati attraverso il servizio anche i dati inerenti il pagamento degli oneri di escavazione (cosidetto *Allegato A*).

Nell'autunno del 2021 si è conclusa l'**attività di Business Analysis** che aveva come obiettivo quello di definire ed approfondire la soluzione applicativa necessaria a supportare le attività amministrative e i procedimenti gestiti dal Settore A1906A, nonché di rendere disponibili le informazioni necessarie che concorrono alla decisione sull'effettiva realizzazione del progetto. Al Settore sono stati rappresentati vari scenari e il disegno complessivo di una nuova soluzione applicativa per la realizzazione del Sistema Informativo delle Attività estrattive, come insieme di sistemi informativi e soluzioni applicative destinati agli operatori del settore, assicurando la conoscenza, completezza, consistenza delle diverse componenti, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse.

L'ipotesi progettuale proposta è quella di realizzare il Sistema informativo delle Attività estrattive a partire dalla progettualità in corso di realizzazione per la Direzione A16 in ambito POR FESR 2014-2020 - Asse II AGENDA DIGITALE - Obiettivo specifico II.2C.2 "Digitalizzazione processi amministrativi e diffusione servizi digitali pienamente interoperabili", che è costituita dai sistemi SCRIVA, RISCA e COSMO, che andranno integrati con un nuovo sistema verticale tematico. L'individuazione di una soluzione unica e condivisa tra diverse Direzioni regionali, per la gestione dei procedimenti in ambito ambientale e la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi afferenti a diverse aree tematiche, è il punto di forza principale della soluzione individuata. L'integrazione con i sistemi SCRIVA, RISCA e COSMO necessiterà di una analisi dettagliata e approfondita non solo dei procedimenti ma anche dei processi che si intenderà dematerializzare e la creazione di una soluzione tematica verticale che rappresenti il Sistema della conoscenza in materia di attività estrattive.

Pertanto nel corso del 2023 su richiesta del Settore A1906A verrà avviata una sperimentazione che prevede, in una prima fase, l'individuazione e implementazione di un caso pilota su un procedimento di ambito. Tale fase consentirà di approfondire i requisiti di dettaglio, necessari al

fine di dimensionare con maggiore accuratezza le specificità di business, le tempistiche di realizzazione e il perimetro economico dell'intervento complessivo.

Raccoglitori minerali

Nella Regione Piemonte la raccolta di minerali a scopo collezionistico è regolata dalla Legge regionale 4 aprile 1995 n. 51 "Normative per la ricerca e la raccolta di minerali a scopo collezionistico, didattico e scientifico" alla quale i ricercatori, per esclusivo interesse collezionistico o scientifico, devono fare riferimento. Si pone l'attenzione dei ricercatori sugli articoli della sopra citata legge che definiscono le tecniche, le modalità e i mezzi utilizzabili nella raccolta di minerali, nonché gli obblighi del ricercatore e i quantitativi giornalieri ammessi. Si ricorda anche che l'art. 12 determina le sanzioni amministrative, per il mancato rispetto delle regole definite per la raccolta, sanzioni commisurate alle violazioni.

L'attività prevede il servizio di **trattamento ed elaborazione dati**, indispensabile per supportare lo svolgimento dei compiti istituzionali del Settore, con particolare riferimento all'aggiornamento della basi dati, l'estrazione di informazioni per la produzione di report di vario tipo dai tre archivi, ad esempio i report con informazioni di tipo statistico sulla cubatura del materiale estratto, all'occupazione degli addetti, alla produzione e consumi delle cave e miniere operanti sul territorio regionale. Il servizio prevede inoltre l'aggiornamento dei report trimestrali delle cave attive in Piemonte.

E' prevista anche attività di individuazione e correzione delle incongruenze sui dati sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, riallineamento di database, nonché attività di **assistenza applicativa**, mirata alla gestione delle eventuali richieste/segnalazioni pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base, nonché di verifica e gestione delle credenziali e della profilazione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: Attività amministrative relative a concessioni, autorizzazioni, iscrizioni, agevolazioni, finanziamenti e altri benefici a persone fisiche da parte della Regione, degli enti e agenzie regionali, degli altri enti vigilati e controllati dalla Regione - ATTIVITÀ PRODUTTIVE REGIONE PIEMONTE (Sistema Informativo Carburanti Raccoglitori Minerali Osservatorio Artigianato - Componente Anagrafica Osservatorio Artigianato - Componente Rupar Evoluzione della Banca Dati Attività Estrattive, Vetrine Artigianato)

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Cittadini, Dipendenti di clienti

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici, Codice fiscale, Dati di contatto - Dati di localizzazione

Natura e finalità del trattamento: Finalità definita dal Titolare - Consultazione e gestione per fini amministrativi dei dati delle imprese artigiane del Piemonte, dei raccoglitori minerari e cavaatori, dei gestori di distribuzione carburante

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: La conservazione dei dati personali trattati è coerente con la durata del contratto con l'Ente

Eventuale tempo di conservazione dei log di accesso: Log applicativo dei server conservato su base mensile, log applicativo CSI LogAudit conservato in modo illimitato

Durata del trattamento: definita dal Titolare

Elenco dei sub-responsabili: Fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato in materia di protezione dei dati personali del Listino, i sub-responsabili del trattamento, alla data della presente offerta, sono: R.T.I. Aizoon Consulting S.r.l. (Capogruppo mandataria), Present S.p.A. (Mandante) N.REP. CONTR. 168/2022

Ulteriori misure tecniche di sicurezza applicate:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	rientrano misure di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, ridurre la natura identificativa del dato, ridurre l'accumulazione dei dati, limitare l'accesso ai dati
Profilazione	utilizzo di sistemi di profilazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento (es sistemi di profilazione centralizzati con adeguato livello di sicurezza in relazione all'esigenza del trattamento).
Autenticazione	utilizzo di sistemi di autenticazione (locali o nazionali) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento (es sistemi di autenticazione centralizzati con adeguato livello di sicurezza in relazione all'esigenza)
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	È previsto l'uso di certificati digitali, PIN o autenticazione per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Abilitazioni puntuali accessi DB SQL)	utilizzo di proxy SQL
Cifratura del canale	Applicazione di canale cifrato per le comunicazioni mediante utilizzo di protocolli HTTPS e SSH
Backup e restore	Politiche e mezzi implementati per eseguire il backup e il restore, test periodico dei backup
Business continuity/disaster recovery	esistenza di procedure per garantire la BC e/o il DR (Disaster Recovery solo per le Basi Dati)

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Artigianato

L'Osservatorio dell'Artigianato si rivolge a cittadini e referenti regionali.

Il Back-office delle Vetrine ed eccellenza artigiana si rivolge ai funzionari regionali.

Attività estrattive

I funzionari della Regione e delle Province per la BDAE, la Banca dati delle attività estrattive, i funzionari della Regione e delle Province, le aziende per la componente Esercenti minerali e i cittadini per il tesserino raccoglitori minerali.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Artigianato

Per l'Osservatorio dell'Artigianato sono a disposizione due servizi, uno ad accesso libero sul Portale Sistema Piemonte a disposizione di tutti i cittadini e l'altro a disposizione dei referenti regionali.

L'accesso al sistema di reportistica, ad accesso libero, che mette a disposizione i dati di sintesi delle imprese artigiane piemontesi a partire dal 1992, è disponibile al seguente link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/osservatorio-dellartigianato-componente-statistica>

Il servizio per i funzionari regionali è consultabile al seguente link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/osservatorio-dellartigianato-componente-anagrafica>

Il Back-office Vettrine ed eccellenze artigiane è raggiungibile all'indirizzo:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/vettrine-dellartigianato>

Attività estrattive

Il servizio è disponibile ai seguenti link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/servizio-esercenti-minerari>

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/banca-dati-delle-attivitae-estrtive-bdae>

Il modulo per richiedere l'iscrizione al registro regionale dei raccoglitori di minerali è a disposizione al seguente indirizzo:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/raccoglitori-ricercatori-minerali>

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

Artigianato (Osservatorio e Back-office vetrine ed eccellenza artigiana)

Gli utenti possono rivolgersi al gruppo di assistenza Attività Produttive nel seguente orario di erogazione del servizio nei giorni feriali:

Lunedì – Giovedì: 09.00 – 12.30 / 14.30 – 17.00

Venerdì: 9.00 – 12.30 / 14.30 – 16.00

Mail: assistenza.artigianato@csi.it

Attività estrattive

Per ogni richiesta di assistenza, supporto o informazione, gli utenti del servizio possono consultare la pagina informativa sul Portale dei Servizi della Regione Piemonte al seguente indirizzo:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/banca-dati-delle-attivitae-estrtive-bdae>

Alla pagina indicata sono inoltre disponibili i manuali d'uso del software. Per ogni altra richiesta di assistenza gli utenti possono contattare il gruppo di assistenza Attività Produttive.

L'orario di erogazione del servizio nei giorni feriali è il seguente:

Lunedì – Giovedì: 09.00 – 12.30 / 14.30 – 17.00

Venerdì: 9.00 – 12.30 / 14.30 – 16.00

Mail: assistenza.estrattivo@csi.it

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO GESTIONE BANDI*Attività di Gestione bandi per l'Artigianato (Settore A1902A) e per l'Editoria (Settore A1905B)*

La Piattaforma Bandi è un sistema informativo che gestisce gli aspetti amministrativi legati alla richiesta, gestione e monitoraggio dei contributi che fanno capo a investimenti pubblici, effettuati dalla Regione Piemonte.

La Piattaforma Bandi, operativa sin dal 2009, è stata inizialmente realizzata per la gestione della programmazione POR-FESR 2007-2013, successivamente adeguata per la gestione della programmazione POR-FESR 2014-2020; la piattaforma sarà oggetto di ulteriori evolutive per la gestione della nuova programmazione 2021-2027

In un'ottica di massimizzazione delle risorse e degli investimenti, il medesimo sistema è stato successivamente proposto alla Regione anche per la gestione dei finanziamenti pubblici afferenti ad altri ambiti quali ad esempio Cultura, Turismo, Sport, Ambiente, ecc. Inoltre, i Gestionali della domanda e dei Finanziamenti sono stati identificati come asset di riferimento per l'evoluzione del Sistema Informativo dell'Organismo Intermedio di Finpiemonte S.p.A.

Nel dettaglio, il servizio permette la gestione e il monitoraggio degli investimenti pubblici e al tempo stesso consente, nella massima compatibilità con le esigenze informative del Governo italiano e dell'Unione Europea (dove pertinente), di organizzare e dirigere iter amministrativi che rientrino nella logica tipica della gestione di un bando di gara orientato alle imprese.

L'estensione del *Gestionale della Domanda FINDOM* ad altri ambiti ha facilitato il riuso delle logiche attuali per la pubblicazione di bandi afferenti ai diversi ambiti. Ad oggi sono stati pubblicati bandi afferenti al contesto dell'Energia, dell'Ambiente e dello Sport, e sono stati gestiti in modo sistematico tutti i bandi relativi alla programmazione POR-FESR e Cultura. Infine nel corso del 2022 è stato gestito il primo Bando in ambito Artigianato.

Dal punto di vista funzionale, il servizio nel suo complesso è sostanzialmente strutturato in tre sottosistemi:

- **Gestionale della Domanda/FINDOM:** reso disponibile via web e fruibile da parte dei potenziali Beneficiari, consente la compilazione della domanda di partecipazione ad un Bando pubblico. Tale sottosistema permette la raccolta delle domande telematiche e la messa a disposizione delle stesse per le successive fasi di Istruttoria e Graduatoria.
- **Gestionale dei Finanziamenti:** reso disponibile via web e fruibile da parte dei Beneficiari e delle diverse Autorità di Controllo previste, ad es. dal POR-FESR (AdG/OI, AdC, AdA). Tale sottosistema permette la gestione di tutte le fasi operative di gestione e controllo di un progetto a partire dalla dichiarazione di avvio lavori fino al saldo e chiusura del progetto. Il Gestionale dei Finanziamenti è integrato con alcuni dei servizi dell'ambito "Flussi Documentali e Dematerializzazione", per consentire la gestione elettronica di tutta la documentazione generata dal servizio *Gestionale Finanziamenti* o caricata dall'utente e associata ad una pratica.
- **Cruscotto istruttoria/FINDOMCRUS:** reso disponibile via web e fruibile da parte dei funzionari Istruttori e Decisori della *Direzione Promozione della Cultura, Turismo e Sport*. Tale sottosistema permette la gestione di tutte le fasi operative relative al processo di Istruttoria e definizione della graduatoria finale. Il Cruscotto Istruttoria, operativo dal II Trimestre 2018 è integrato con alcuni dei servizi dell'ambito "Flussi Documentali e Dematerializzazione", al fine di permettere la gestione elettronica di tutta la documentazione generata in sede di

Istruttoria, definizione punteggi e graduatoria finale emessa dalle singole Commissioni di valutazione.

La flessibilità nella configurazione di un nuovo modello di domanda ha raccolto l'interesse anche del *Settore A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane* e del *Settore A1902A – Artigianato* per gestire la pubblicazione di bandi gestiti dalle rispettive strutture. Le componenti che potranno essere oggetto di riuso ai fini della corretta gestione di tali bandi sono FINDOM e parte delle logiche offerte dal *Cruscotto Istruttoria Semplificata (FINDOMCRUS)* o il nuovo Cruscotto dell'Istruttoria FINISTR realizzato per Finpiemonte, previa una verifica funzionale ai fini dell'aderenza dei requisiti funzionali offerti alle esigenze dei settori coinvolti.

Le attività di servizio prevedono il **trattamento ed elaborazione dati** finalizzato al trattamento, integrazione ed elaborazione dati e contenuti relativi all'aggiornamento ed ampliamento delle basi dati del Gestionale Domanda FINDOM, nonché attività di individuazione e correzione delle incongruenze sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, correzione massiva e puntuale di dati provenienti da fonti esterne e riallineamento di database del suddetto gestionale.

L'attività prevede inoltre l'individuazione e correzione delle incongruenze sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, correzione massiva e puntuale di dati provenienti da fonti esterne e riallineamento della base dati del Gestionale della Domanda FINDOM. In particolare:

- **Assistenza applicativa** nell'ambito del Gestionale Domanda FINDOM, volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:
 - o competenze tecnico-specialistiche, orientate alla formalizzazione di specifiche esigenze funzionali articolate in:
 - *How to use* - fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi; risposte a quesiti legati alla navigazione all'interno dell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo, all'insieme di regole fondamentali per l'interpretazione dei dati e loro interazione;
 - Informazioni sui servizi erogati.
 - o Tematiche e normative, ovvero la presa in carico di eventuali richieste non risolte dall'assistenza di primo livello. In genere si tratta di quesiti complessi che richiedono verifiche sulla normativa, sulla documentazione tecnica, interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite dall'applicativo.

- Verifica e **gestione delle credenziali di accesso** e gestione della profilazione.

Considerazioni sul perimetro economico

Il preventivo comprende i servizi di Supporto di secondo livello ai fini della gestione di n. 4 bandi, 4 promossi dal *Settore A1902A Artigianato* e 1 dal *Settore A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane* nel corso dell'anno.

Si evidenzia che per alcuni di questi bandi promossi dal Settore A1902A non si conoscono ancora i dettagli realizzativi, e che si tratta di nuove iniziative orientate ad una tipologia di beneficiari, che non ha mai presentato domanda sul canale telematico.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: Erogazione dei contributi, finanziamenti, benefici, indennizzi e rimborsi
- BANDI REGIONE PIEMONTE

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Cittadini, PA locali e Imprese, Rappresentanti degli Organi Istituzionali del Consorzio e/o degli Enti consorziati

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici - Altri dati particolari - Codice Fiscale - Altri dati personali - Dati di contatto - Dati di pagamento - Dati relativi a documenti di identificazione/riconoscimento - Dati di localizzazione

Natura e finalità del trattamento: Finalità definita dal Titolare; nel caso specifico acquisizione delle domande di richiesta di contributo pubblico

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: La conservazione dei dati personali trattati è vincolata ai tempi di gestione dell'iter amministrativo. Alla chiusura del fascicolo documentale contenente dati e documenti, lo stesso confluirà nell'archivio di deposito e contestualmente i dati e i documenti presenti saranno rimossi dal Sistema oggetto del presente trattamento. Le tempistiche di chiusura del fascicolo documentale sono dettate dal Titolare del trattamento.

Eventuale tempo di conservazione dei log di accesso: Log applicativo dei server conservato su base mensile, log applicativo CSI LogAudit conservato in modo illimitato

Durata del trattamento: Sul Sistema Findom, fino alla chiusura del Bando (data chiusura sportello definita dal Titolare dei dati)

Elenco dei sub-responsabili: Fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato in materia di protezione dei dati personali del Listino, i sub-responsabili del trattamento, alla data della presente offerta, sono: R.T.I. Aizoon Consulting S.r.l., Present S.p.A. (Mandante); R.T.I. Aizoon Consulting S.r.l., Bv Tech S.p.A., Consis Soc. Cons. a r.l., Consorzio Econocom Italia.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	rientrano misure di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, ridurre la natura identificativa del dato, ridurre l'accumulazione dei dati, limitare l'accesso ai dati

Profilazione	utilizzo di sistemi di profilazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento (es sistemi di profilazione centralizzati con adeguato livello di sicurezza in relazione all'esigenza del trattamento).
Autenticazione	utilizzo di sistemi di autenticazione (locali o nazionali) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento (es sistemi di autenticazione centralizzati con adeguato livello di sicurezza in relazione all'esigenza del trattamento).
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	È previsto l'uso di certificati digitali, PIN o autenticazione per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Tracciabilità accessi risorse	possibilità di tracciare accessi alle risorse critiche (es DB, front end e back end del servizio, share di rete critici)
Audit log applicativi	nel DB è prevista la tracciatura dell'identificativo utente che ha inserito/modificato i dati delle tabelle e si è in grado di risalire a chi e quando ha inserito/modificato/cancellato il record
Abilitazioni puntuali accessi DB SQL)	utilizzo di proxy SQL
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	(es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifratura del canale	Applicazione di canale cifrato per le comunicazioni mediante utilizzo di protocolli HTTPS e SSH (Per Gestionale Domanda sempre, Per Gestionale Finanziamenti solo in fase di autenticazione)
Backup e restore	Politiche e mezzi implementati per eseguire il backup e il restore, test periodico dei backup

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Per il Gestionale della Domanda FINDOM ed eventualmente il Cruscotto Istruttoria FINDOMCrus/Finistr i soggetti fruitori abilitati al servizio sono:

- Direzioni Regionali competenti in materia sui singoli investimenti (FindomCrus);
- Beneficiari (es. enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati (Findom).

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Gestionale della Domanda FINDOM è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" per i cittadini e imprese al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/bandi-por-fesr-2014-2020-finanziamenti-domande>

L'accesso e le successive fasi di navigazione avvengono tramite protocollo http-sicuro (https).

La modalità di accesso al servizio è garantita esclusivamente tramite certificato digitale emesso da una Certification Authority riconosciuta a livello nazionale o da credenziali SPID.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

Gli utenti possono rivolgersi al gruppo di assistenza con le seguenti modalità:

- al numero 011-0824407 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,00 escluso festivi.
- Per il supporto di I livello compilando il Form di contatto per l'assistenza tecnica disponibile nelle pagine di accesso dei servizi Gestionale Finanziamenti e Domanda
- Per il supporto di II livello inviando una mail a assistenziapiattaforma.bandit@csi.it

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO SERVIZI CONTABILI / AMBITO UNICA BILANCIO

Le attività di supporto di secondo livello riguardano le attività specifiche per la struttura, in particolare gli interventi di supporto per l'elaborazione e gestione dei dati contabili e per gli atti di liquidazione. Gli interventi sono relativi a tutte le fasi del ciclo contabile (ciclo attivo, ciclo passivo, fasi di impegno/accertamento, liquidazioni, riaccertamento dei residui...), che sono di competenza della Ragioneria decentrata e delle relative strutture. Sono comprese le attività di supporto e trattamento dati per la contabilità economico patrimoniale.

Le attività sono articolate in:

- Assistenza su aspetti applicativi che richiedono una particolare conoscenza del sistema contabile o per un primo utilizzo della funzionalità;
- Assistenza applicativa tecnico-specialistica e normativa attraverso l'analisi delle richieste di particolare complessità, che presuppongono la conoscenza della tematica contabile e della normativa vigente e l'esecuzione di specifiche interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite nel sistema contabile;
- Trattamento ed elaborazione dei dati contabili in accordo con la Ragioneria centrale;
- Raccolta e gestione delle credenziali di accesso e in particolare dei profili di utilizzo relativi alle funzionalità delle Ragionerie decentrate, dei funzionari liquidatori ed estensori in coerenza con la struttura organizzativa dell'ente;
- Assistenza e supporto all'utilizzo del sistema di reportistica;
- Assistenza per le fasi di elaborazione di atti contabili per pagamento di bonus, bandi e altri elenchi massivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: trattamento dati contabili per Regione Piemonte

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: anagrafica soggetti beneficiari

Categorie di dati personali trattati: anagrafica soggetti beneficiari

Finalità del trattamento: gestione dei dati contabili dell'ente ed erogazione pagamenti e incassi per soggetti beneficiari

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: dieci anni o più secondo accordi specifici

Tempo di conservazione dei log di accesso: I log degli accessi vengono conservati per 6 mesi in linea

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

- RTI Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandataria), Wave Informatica S.r.l. (Mandante), Maggioli S.p.A. (Mandante) per ambito amministratore di sistema, di base dati, sw e applicazioni;
- RTI Alten Italia S.p.A. (Mandataria), Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandante), Telecom Italia S.p.A. (Mandante) per ambito amministratore di sistema, di base dati, sw e applicazioni;
- Argentea S.r.l. per ambito amministratore di base dati;
- RTI CAP Gemini S.p.A. (Mandataria), AizoOn Consulting S.r.l. (Mandante), KPMG Advisory S.p.A. (Mandante), BV Tech S.p.A. (Mandante), Scai Consulting S.r.l. (Mandante) per ambito amministratore di sistema, di base dati, sw e applicazioni.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di

	vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
Cifatura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Dipendenti Regionali, Funzionari e Dirigenti. Sono inoltre abilitati al servizio alcuni magistrati della Corte dei Conti dopo opportuna liberatoria emessa da Regione Piemonte.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso avviene attraverso il portale dei servizi della Regione Piemonte, nella pagina <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/unica-bilancio-sistema-contabile-regione-piemonte>

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza è erogata tramite form di richiesta pubblicata nella sezione "Assistenza" della scheda informativa della suite UNICA all'indirizzo

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/unica-bilancio-sistema-contabile-regione-piemonte>

Le richieste saranno prese in carico nei giorni feriali dalle ore 08:00 – 17:00.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO FLUSSI DOCUMENTALI E DEMATERIALIZZAZIONE /AMBITO ARCHIVIO E PROTOCOLLO

Le attività di supporto ed assistenza previste ricadono nei seguenti ambiti:

- attività di gestione delle richieste/segnalazioni pervenute dagli utenti dei Settori, che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base;
- assistenza specialistica e normativa, che presuppongono la conoscenza della tematica e della normativa vigente;
- trattamento ed elaborazione dei dati.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte.

Descrizione del trattamento: servizio di gestione della piattaforma documentale dell'ente

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: dipendenti del cliente, persone fisiche

Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici, dati personali sensibili

Finalità del trattamento: i dati vengono trattati per erogare servizio di assistenza e supporto all'utilizzo del sistema di gestione documentale e protocollo informatico del cliente

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: tempo di conservazione dei singoli fascicoli archiviati nel sistema, secondo quanto previsto nel Piano di fascicolazione integrato con il piano di conservazione definito dal cliente

Tempo di conservazione dei log di accesso: sei mesi

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: N.a.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
Cifratura del dato	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Utilizzatori del servizio sono tutte le risorse dell'ente che, a vario titolo, sono coinvolte nella quotidiana gestione dei documenti e dei flussi documentali strutturati dell'Ente. Ogni utente ha un profilo autorizzativo associato.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le componenti della piattaforma destinate all'utilizzo da parte degli utenti finali sono erogate in modalità web e accedute via browser. Le url di pubblicazione del servizio sono esposte sulle apposite sezioni Intranet degli enti utilizzatori.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio per assistenza è contattabile utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: assistenza.doqui@csi.it.

Gli utenti sono tenuti ad ingaggiare il primo livello raggiungibile via mail all'indirizzo hd_regione@csi.it per la consueta tracciatura del ticket sul sistema di trouble-tracking Remedy; eventuali altre comunicazioni successive potranno essere spedite alla casella del servizio [Acta assistenza.doqui@csi.it](mailto:Acta_assistenza.doqui@csi.it).

Le attività sono svolte secondo il seguente orario:

Lunedì – Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	
14.30 - 17.00	14.30 - 16.00	-

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO/AMBITO COMUNICAZIONE E ACCESSO

Le attività di supporto di secondo livello Identità Digitale IAM riguardano la gestione del ciclo di vita delle credenziali per l'accesso ai servizi applicativi della Direzione.

Il servizio ha l'obiettivo di garantire tutte le attività finalizzate al rilascio ed alla gestione delle credenziali di accesso di utenti per consentire l'accesso ai servizi applicativi secondo regole definite per il loro riconoscimento e la loro profilazione.

Le utenze gestite possono essere applicative, ovvero finalizzate all'accesso di un applicativo sviluppato da CSI Piemonte o da esso gestito.

Le attività si possono riassumere in:

- verifica credenziali: soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso;
- gestione credenziali di accesso: attiene tutte le attività di gestione dell'identità digitale di un utente; in particolare rientrano in tale voce: rilascio di utenze; rilascio di certificati digitali; revoca delle credenziali; modifica degli attributi dell'identità (e-mail, Codice Fiscale, Ente di appartenenza);
- gestione di tutte le altre attività legate all'utilizzo di una credenziale;
- gestione profilazione: comprende tutte le attività necessarie al corretto accesso all'applicativo specifico;
- gestione delle richieste di abilitazione di un utente ad un applicativo (abilitazione centralizzata su interfaccia di accesso e/o abilitazione interna all'applicativo);
 - reset della password;

- disabilitazione agli applicativi;
- modifica della profilazione;
- gestione di tutte le altre attività legate all'accesso ad un applicativo.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano le informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: Gestione Identità Digitale IAM

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Tutti gli utenti dell'Ente cliente in possesso di una credenziale applicativa e/o di dominio rilasciata dal servizio di Identità Digitale di CSI Piemonte

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici (Cognome, Nome, Codice Fiscale) dell'utente possessore della credenziale

Finalità del trattamento: I dati vengono utilizzati al fine di erogare il servizio di supporto di Identità Digitale durante tutto il ciclo di vita delle credenziali stesse. Le attività prevedono che i dati anagrafici degli utenti vengano trattati per il rilascio delle credenziali personali di accesso; successivamente tali dati saranno interrogati al fine di erogare il servizio di assistenza durante tutto il ciclo di vita delle credenziali stesse

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: Ciclo di vita delle credenziali.

Tempo di conservazione dei log di accesso: 12 mesi.

Durata del trattamento: Ciclo di vita delle credenziali.

Elenco dei sub-responsabili: RTI Telecom Italia – Alten – Contratto GAS2 Lotto3, Lotto 1 - RTI DGS (Mandataria) - Contratto di System Management per servizi Server Farm

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete).

Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
Cifratura del dato	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB
Disaster Recovery	Sono adottate procedure per garantire il DR

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti abilitati al servizio sono tutte le risorse dell'ente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

N.A.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio per assistenza è disponibile utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: hd_regione@csi.it

Le attività sono svolte secondo il seguente orario:

Lunedì – Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	-
14.30 - 17.00	14.30 - 16.00	-

10.2.3 Supporto Continuativo (BPO)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI".

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi professionali	Acquisti
Supporto Continuativo (BPO) ALO Attività produttive	51.060,69 €	51.060,69 €	
Supporto Continuativo (BPO) Ambito Progetti nazionali Piano BUL	1.784,02 €	1.784,02 €	
Supporto Continuativo (BPO) Ambito Centro Unico di contatto	1.222,98 €	1.222,98 €	
TOTALE (IVA esente)	54.067,69 €	54.067,69 €	

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE/AMBITO ARTIGIANATO E AMBITO ATTIVITÀ ESTRATTIVE

Ambito Artigianato

Nell'ambito delle attività erogate per l'Osservatorio dell'Artigianato piemontese e del Back-office delle vetrine ed eccellenza artigiana vengono svolte **attività di supporto continuativo** funzionali alle esigenze dei funzionari regionali, nonché **attività di Data analytics** che includono l'aggiornamento dei due sistemi decisionali dell'Osservatorio, il monitoraggio e la gestione dei servizi.

Ambito Attività estrattive

Il **supporto continuativo** garantito nel quadro delle *Attività estrattive* prevede:

- l'affiancamento ai funzionari del Settore in occasione delle Conferenze dei servizi con le Province, relativamente agli aggiornamenti della normativa o su tematiche inerenti la materia;
- attività di supporto e affiancamento ai referenti regionali per le attività previste dalla D.G.R. n. 28-5900 per la redazione del *PRAE – Piano Regionale delle Attività Estrattive*, partecipando anche al gruppo di lavoro interdirezionale istituito dalla Regione per la redazione del Piano stesso;
- il supporto operativo ai funzionari del Settore impegnati nella gestione della documentazione fornita a supporto delle dichiarazioni rese dagli esercenti minerari e relative agli oneri derivanti dalle attività estrattive.

Verranno inoltre svolte le attività necessarie per il conferimento dei dati geografici relativi alle geometrie delle attività estrattive piemontesi alla Base Dati Territoriale di Riferimento degli Enti (BDTRE), base dati geografica del territorio piemontese promossa dalla Regione Piemonte regionale.

Considerazioni sul perimetro economico

Il preventivo delle attività di BPO Supporto continuativo relativamente all'ambito *Attività estrattive* risulta in continuità con la richiesta formulata dal Settore nel corso del 2021 di potenziare il supporto ai funzionari del Settore impegnati nella gestione della documentazione fornita per le dichiarazioni rese dagli esercenti minerari e relative agli oneri derivanti dalle attività estrattive.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO GESTIONE BANDI

Le attività di servizio svolte nell'ambito della Piattaforma bandi prevedono il supporto operativo erogato in maniera continuativa al *Settore A1902A Artigianato* e al *Settore A1905B Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane* in termini di:

- gestione delle informazioni e delle attività di contesto funzionali alle esigenze dei diversi utenti;
- consulenza strategica per la definizione di nuove attività nei vari ambiti, legate alle esigenze strategiche ed operative della Direzione;
- attività di configurazione e di parametrizzazione in particolare per quanto concerne la pubblicazione di nuovi Bandi, nonché supporto di materia orientato alla identificazione di specifiche esigenze funzionali o normative.

In corso d'anno sono previsti n. 4 bandi (1 bando Editoria promosso dal *Settore A1905B Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane* e 3 tipologie di bando promosse dal *Settore A1902A Artigianato*), che dovranno essere oggetto di parametrizzazione e configurazione sul Gestionale della Domanda FINDOM. La configurazione, qualora le regole del bando siano compatibili con le logiche del Cruscotto Istruttoria FINDOMCRUS o FINISTR, potranno estendersi anche alla componente di istruttoria.

Considerazioni sul perimetro economico

Rispetto al pregresso, il preventivo include la stima per l'attività di servizio relativamente ad un numero maggiore di bandi da configurare sul Gestionale della Domanda FINDOM.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER AMBITO PROGETTI NAZIONALI CORRELATI AL PIANO BUL

In questo ambito viene garantito al Settore A1905A un supporto continuativo sui seguenti progetti nazionali, correlati all'attuazione del Piano BUL:

Attività di supporto per il Progetto Nazionale Italia 1 Giga

- Attività di supporto alla Regione Piemonte per le attività che dovranno eventualmente rendersi necessarie al fine di raggiungere gli obiettivi fissati dal Piano Nazionale. Gestione e definizione dei requisiti legati al progetto e partecipazione ai tavoli nazionali con Infratel ed i soggetti coinvolti nella realizzazione del piano.

Considerazioni sul perimetro economico

Su indicazione del Settore A1905B, le attività di supporto descritte non possono essere finanziate nell'ambito del POR FESR, pur essendo correlate all'attuazione del Piano nazionale BUL.

La stima esposta, coerente con le previsioni di chiusura 2022, comprende un volume di giornate ritenuto congruo sulla base dell'esperienza pregressa. L'attività dovrà essere concordata con il Settore A1905A.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER AMBITO CENTRO UNICO DI CONTATTO (PRIMO LIVELLO)

Il supporto continuativo erogato è costituito dalle seguenti attività:

- Aggiornamento puntuale delle informazioni a disposizione degli operatori, per garantire all'utente un servizio efficiente. Tale aggiornamento avviene recependo le indicazioni dei gruppi di assistenza specialistica.
- Assistenza specialistica agli operatori per la gestione dei flussi e ticket:
 - aggiornamento della conoscenza e formazione continua
 - controllo qualitativo dell'andamento del servizio e attuazione di interventi correttivi ove necessario
 - raccolta di segnalazioni e richieste di rilievo pervenute dall'utenza, da condividere con l'assistenza di secondo livello.
- Raccolta delle informazioni necessarie per strutturare correttamente l'assistenza (istruzioni agli operatori, gestione della knowledge etc) in caso di attivazione di nuovi servizi; monitoraggio e fine tuning per l'ottimizzazione dei servizi attivi.
- Monitoraggio applicativo del sistema e analisi del servizio:
 - monitoraggio sui flussi di gestione delle telefonate e dei ticket in modo da garantire la qualità del servizio di accoglienza rivolto al cittadino, imprese e altri enti e la completezza delle informazioni contenute nei ticket assegnati all'assistenza di secondo livello.
- Comunicazione continua con l'assistenza di secondo livello per la gestione di segnalazioni particolari.

10.3 CONDUZIONE APPLICATIVA E MANUTENZIONE

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (Iva esente)	Servizi a misura
Manutenzione evolutiva in CTE	9.822,12 €	9.822,12 €

Descrizione dei servizi erogati

Nell'ambito della CTE viene fornito un preventivo indicativo per garantire interventi di evolutiva di importo ridotto, correlati all'erogazione dei servizi in continuità. Tali interventi verranno definiti e condivisi puntualmente, nel corso dell'anno, sulla base delle esigenze del Settore richiedente.

Tali attività sono inserite nel perimetro della CTE in quanto trattasi di attività periodiche, continuative sull'anno, che seguono la programmazione regionale, correlate alle attività di configurazione bandi previste nell'ambito del servizio di Supporto continuativo (BPO).

Considerazioni sul perimetro economico

Rispetto al 2022, il preventivo include la stima per interventi di evolutiva di importo ridotto, correlati alla configurazione dei bandi richiesti dai Settori interessati sul Gestionale della Domanda FINDOM.

10.4 Altre Piattaforme

Preventivo economico:

Altre Piattaforme	Importo Totale (IVA esente)
Telemaco	1.923,95 €

10.4.1 Telemaco

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI".

Preventivo economico:

Altre Piattaforme	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
Telemaco	1.923,95 €	1.923,95 €

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.

Il CSI Piemonte fornisce le chiavi di accesso al servizio, che viene fornito attraverso un collegamento fisico proprietario al centro di calcolo InfoCamere di Padova, utilizzando la rete Internet.

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

Nel servizio sono comprese anche le attività a supporto dell'utente (accoglienza, registrazione delle segnalazioni e supporto di secondo livello).

VINCOLI E RESPONSABILITÀ

- L'ente si impegna ad assicurare che i dati camerali a cui hanno accesso saranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle normali attività relative alle procedure interne dei propri uffici, con divieto assoluto di fornirli a terzi anche a titolo gratuito.
- È vietato pertanto, qualsiasi atto di commercio dei dati camerali accessibili tramite Telemaco.
- È vietata la riproduzione dei dati su supporti elettronici o similari.
- L'inosservanza di tali disposizioni costituisce grave inadempimento da parte dell'Amministrazione e darà facoltà a CSI Piemonte ed InfoCamere di procedere all'immediata interruzione del servizio ed alla risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, con riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Rispetto al servizio Telemaco, il CSI Piemonte non si configura come responsabile del trattamento dei dati, ma piuttosto come un mero fruitore dei dati stessi.

I servizi di InfoCamere sono progettati, realizzati ed erogati secondo i criteri di sicurezza definiti dal proprio "sistema di gestione della sicurezza delle informazioni" certificato UNI CEI ISO/IEC 27001:2017 (<http://www.infocamere.it/certificazioni-e-accreditamenti>), in conformità alle normative vigenti ed in particolare al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

InfoCamere inoltre applica i controlli delle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 ai servizi erogati in modalità cloud computing.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Personale interno ai Settori regionali interessati dalla CTE.

I Settori in possesso delle chiavi di accesso sono i seguenti:

- 2 chiavi per A1901A - Gestione amministrativa e finanziaria
- 7 chiavi per A1902A – Artigianato
- 1 chiave per A1905A - Sviluppo sostenibile e qualificazione del sistema produttivo del territorio
- 2 chiavi per A1906A - Polizia mineraria, cave e miniere
- 1 chiave per A1907A - Sistema universitario, diritto allo studio, ricerca e innovazione
- 3 chiavi per A1908A – Monitoraggio, valutazioni e controlli
- 1 chiave per A1912A - Promozione dello sviluppo economico e accesso al credito per le imprese.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio viene indicato al diretto utilizzatore in occasione della comunicazione di attivazione, dalla pagina di accesso del servizio di Infocamere – Telemaco è sufficiente inserire credenziali di accesso.

Per poter fruire del servizio deve essere attivo un collegamento ad Internet. Non sono necessari altri requisiti HW/SW. Il servizio è accessibile in modalità "ASP" (Application Service Provisioning).

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di malfunzionamenti o non disponibilità del servizio, InfoCamere mette a disposizione un servizio di help-desk.

L'assistenza telefonica, fruibile unicamente per problemi legati alle credenziali di accesso, è disponibile al numero 06 - 64892282 dalle ore 8:30 alle ore 17:30 dei giorni lavorativi.

Il servizio di help-desk non fornisce assistenza in merito a malfunzionamenti delle apparecchiature hardware utilizzate per accedere al servizio e neppure in merito al software installato.

10.5 Piattaforme di proprietà CSI

Preventivo economico:

Piattaforme di proprietà CSI	Importo Totale (IVA esente)
Taylor - Next CRM Platform	844,80 €

10.5.1 TAYLOR - NEXT CRM PLATFORM

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento "Catalogo e listino dei servizi del CSI".

Preventivo economico:

Piattaforme di proprietà CSI	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
Taylor - Next CRM Platform	844,80 €	844,80 €

La piattaforma Taylor è una piattaforma di nuova generazione per implementare le strategie CRM (Citizen relationship management) e ITSM (IT Service management) nella Pubblica Amministrazione. La piattaforma viene utilizzata dagli operatori per registrare e tracciare le attività di Centro unico di Contatto e di Supporto di secondo livello e, in generale, da tutti gli operatori coinvolti nei processi di assistenza.

La piattaforma comprende un sistema integrato di gestione dell'accoglienza, tracciatura e rendicontazione dei contatti, rivolto a tutti gli stakeholder del Sistema Informativo ed è strutturata in due componenti, in evoluzione:

- Citizen Care, dedicata alle richieste di cittadini, imprese e professionisti;
- ITSM Platform, a supporto della PA e delle strutture tecniche di erogazione del servizio.

CRM Citizen Care è un sistema di *Citizen Relationship Management*, progettato per mettere il cittadino e l'impresa al centro della relazione con l'Ente. Persegue l'obiettivo di prevenire e gestire i bisogni e le richieste di informazione e supporto da parte degli utenti.

Per raggiungere questo risultato, favorisce strumenti innovativi di self-help e, in caso di contatto diretto, mette l'operatore nelle condizioni di riconoscere e seguire l'utente in tutte le sue interazioni con l'Ente:

- offre all'utente finale un accesso omnicanale, che comprende web, chat, email, telefono e videochiamata;
- grazie all'integrazione con sistemi di Intelligenza Artificiale e riconoscimento del linguaggio naturale, permette di fruire in modo autonomo di FAQ e Bot basati su Knowledge Base condiviso e aggiornato;
- traccia e rende disponibili tutti i contatti dell'utente con l'Ente;
- traccia e gestisce i feedback dell'utente;
- si integra via API con sistemi di ITSM per la gestione di task di tipo IT.

ITSM Platform è il sistema di supporto e tracciatura per l'erogazione delle attività di assistenza, trattamento dati, gestione utenze, monitoraggio, malfunzionamento e in generale gestione

applicativa e infrastrutturale, in maniera conforme alle best practice di settore (ed in particolare ad ITIL®).

La ITSM Platform prevede le seguenti funzionalità:

- Sistema di Trouble Ticketing con assegnazione automatica dei ticket ai gruppi di competenza e rilevazione dei dati utili al calcolo dei livelli di servizio;
- Sistema di API atto all'apertura, interrogazione e gestione dei ticket da parte del modulo Citizen Care e di altri portali di servizio;
- Portale di Self Help per l'apertura diretta di ticket a sistema;
- DataWarehouse e Business Object per la Reportistica;
- Strumento di Knowledge Management;
- Gestione Issue connesse ad asset infrastrutturali.

Le funzionalità descritte sono incluse nel canone di piattaforma.

La piattaforma Taylor può inoltre fornire strumenti per l'interoperabilità con applicazioni e portali via API e funzionalità di configurazione e amministrazione: tali strumenti sono volti a supportare l'integrazione di funzionalità di CRM-ITSM nei sistemi informativi. Per l'integrazione degli strumenti qui citati, le attività sono da riferirsi a servizi specifici e complementari alla piattaforma stessa stimati su base progettuale ed espressi in gg/pp (servizi professionali) o a team-mix.

La fruizione della piattaforma viene valorizzata sulla base del numero di operatori:

- operatori dedicati al singolo cliente;
- operatori trasversali, riproporzionati sui clienti in base ai volumi di attività;
- operatori "virtuali", proporzionali ai volumi di richieste risolte senza intervento umano.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: servizio di customer service desk

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: generici cittadini, dipendenti della PA

Categorie di dati personali trattati: i soli dati anagrafici e di contatto necessari per le richieste di assistenza

Finalità del trattamento: i dati vengono trattati per erogare il servizio di assistenza e gestione delle richieste

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

Tempo di conservazione dei log di accesso: N.a.

Durata del trattamento: il tempo strettamente necessario a risolvere una richiesta di assistenza

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: N.a.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
cifatura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Business continuity	Sono adottate procedure per garantire la BC

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati al servizio tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza erogata da CSI-Piemonte per conto dei suoi Enti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso avviene tramite browser, con cui è possibile fruire del back office del CRM e dell'ITSM, accedendo alle URL che vengono comunicate agli operatori abilitati. Eccezionalmente possono essere abilitati, come operatori, singoli utenti dipendenti degli Enti, sulla base di specifici servizi.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio per assistenza e supporto specialistico all'uso di Taylor è prevalentemente rivolto ad operatori CSI-Piemonte. Per i dipendenti degli Enti, eccezionalmente abilitati come operatori, sarà disponibile un indirizzo di posta elettronica che verrà comunicato all'Ente.

10.6 Piattaforme di proprietà del cliente

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)
ePayment	9.273,05 €

10.6.1 ePayment

Per la descrizione del servizio fare riferimento al documento “Catalogo e listino dei servizi del CSI”.

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
ePayment	9.273,05 €	9.273,05 €

Il servizio contribuisce al raggiungimento dell’obiettivo di efficienza ed efficacia della PA in quanto segue le indicazioni del legislatore nazionale, che definisce in un quadro normativo unitario (rif. art. 5 del CAD) 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, sono una delle azioni cardine dell’Agenda Digitale.

Il servizio crea una delle condizioni necessarie per la completa digitalizzazione 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 che rispetta le Linee guida dell’AgID e pagoPA S.p.A. e assolve la gestione di tutte le entrate censite nel catalogo degli Enti rivolte a cittadini ed imprese.

La Piattaforma, attraverso la connessione con il Nodo Nazionale dei Pagamenti nazionale pagoPA, 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. La Regione Piemonte è stata individuata quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID.

Accanto alla piattaforma viene messo a disposizione **PiemontePAY**. I moduli che compongono PiemontePAY sono:

- Portale rivolto al cittadino/impresa per effettuare i pagamenti e consultarne l’esito;
- Portale rivolto all’Ente Creditore, ove gli utenti della PA possono caricare/scaricare le liste delle posizioni debitorie, i pagamenti ricevuti e monitorare quindi i pagamenti.
- Servizio di rendicontazione: Modulo per produzione flusso di rendicontazione completo/Integrazione con i sistemi Contabili (Opzionale)
- Servizio di Integrazione standard con l’APP-IO (Opzionale).

La quota di piattaforma inserita nella presente CTE è afferente ad alcune componenti relative al solo **canone fisso per le “Attività di monitoraggio e gestione dei singoli canali di pagamento”**, che include le attività di monitoraggio e controllo sull’intera catena del pagamento pagoPA, specifiche per la singola tipologia di pagamento, anche attraverso le integrazioni tra la piattaforma dei pagamenti ed i gestionali delle posizioni debitorie ed in riferimento ai singoli canali di pagamento. In particolare, il servizio ricomprende i servizi di fornitura dei flussi di rendicontazione “base” e consultazione da Portale dell’Ente creditore, i servizi di PiemontePAY che si integrano con il sistema gestionale dell’ente, l’area formativa on-line con i materiali didattici, la disponibilità della pagina web informativa dedicata agli utenti regionali ed anche agli enti intermediati (Presentazione, FAQ, Documentazione per fornitori, link utili), il supporto alla gestione dei moduli self-service utili alla configurazione in autonomia di nuove entrate, l’assistenza standard attivabile attraverso una form di richiesta.

Per la Direzione A19, il servizio di piattaforma ePayment fa riferimento ai seguenti pagamenti, che fanno capo al *Settore A1906A Polizia mineraria, cave e miniere*:

Tipologia di pagamento
Canoni di concessioni minerarie e permessi di ricerca (R.D. 1443/1927)
Onere per il diritto di escavazione (L.R. 23/2016)
Spese di istruttoria relative a concessioni minerarie e permessi di ricerca (R.D. 1443/27)
Diritti di segreteria ai sensi dell'art.27 della L.R. 23/2016

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Facendo seguito a quanto richiesto dal *Settore A1911A Sistema informativo regionale* alle Direzioni regionali, a partire dal 2022 una quota parte del canone della Piattaforma dei Pagamenti, valutata in modalità a progetto, è stata riattribuita dalla CTE del *Settore A1911A* alla CTE Attività produttive, *Settore A1906A Polizia mineraria, cave e miniere*, a cui compete l’effettiva gestione delle entrate correlate alle tipologie di pagamento sopra indicate.

Sulla base delle valutazioni fatte al momento dell’emissione della presente offerta, la configurazione delle entrate di Regione Piemonte su PiemontePAY non è variata rispetto alla situazione del 2022, pertanto si ripropone lo stesso quadro economico anche per il 2023.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell’ambito delle attività descritte:

Descrizione del trattamento: trattamento dati dei pagamenti elettronici pagoPA/PiemontePAY per Regione Piemonte

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: anagrafica dei pagatori

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto

Finalità del trattamento: i dati sono trattati per erogare il servizio di assistenza per i pagamenti come da standard nazionali pagoPA

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 5 anni

Tempo di conservazione dei log di accesso: I log degli accessi vengono conservati per 3 mesi in linea

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (Capogruppo mandataria), Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandante per supporto all'erogazione del servizio di assistenza), Intellera Consulting S.r.l. (Mandante per supporto dell'analisi) (già Pricewaterhousecoopers Public Sector S.r.l.) e Scai Consulting S.r.l. (Mandante per supporto all'erogazione del servizio di assistenza).

RTI Alten Italia S.p.A. (Mandataria), Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandante), Telecom Italia S.p.A. (Mandante) per amministratore di sistema, di base dati, sw e applicazioni.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di

	vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifatura del dato	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
Cifatura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Dipendenti Regionali, Funzionari e Dirigenti. Inoltre, il servizio PPAY è rivolto anche a cittadini, liberi professionisti, imprese e privati che pagano gli enti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di assistenza è rivolto ai referenti delle applicazioni fruitrici, che hanno la responsabilità delle richieste.

L'accesso da parte degli Operatori degli enti intermediati da Regione Piemonte avviene via web attraverso il portale dei servizi della Regione Piemonte, alla pagina:
<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/portale-dellente-creditore>

Da parte dei privati l'accesso avviene alla pagina:
<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/portale-dei-pagamenti>

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio per l'assistenza è disponibile attraverso il web form al link:
http://www.sistemapiemonte.it/cms/assistenza/index_ass_ppay_pa.php

APPENDICE

Deliverable servizi di Governance previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Digital Innovation	A)	Report e positioning CSI su technical driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità del trend tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull'impatto economico rispetto all'introduzione del tech trend (Business Case)	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	B) C) D)	Report integrato sulle modalità di traduzione dell'innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all'ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della cooperazione e del riuso	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	F)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Architetture, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura architetture dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
		Blueprint architetture: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	B)	Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetture dei progetti e dei riusi	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
		Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
F)	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento			
Procurement	A)	Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€ Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Account Manager	A) B) C) D)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offerta e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management.</i>

						<i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività</i>
	E)	Se applicabile al committente: Documento di rendicontazione quali-quantitativa (ad esempio, tasso incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		<i>L'attività "E" e il relativo deliverable previsto, non risulta applicabile alle attività degli Account che seguono il Cliente REGP</i>
Demand management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti, di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinente alle corrispondenti attività svolte	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.</i>
	B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale (se applicabile)	31 dicembre dell'anno di riferimento		
	C)	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report effort risorse consumate e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, fp qualificati, architetture applicative o d'intervento definite, etc.)	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Program and Service management	A)	Report delle attività svolte dal CSI legate ai progetti strategici e al loro monitoraggio Report e pubblicazione dashboard andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e sla management Report effort risorse consumate e risultati raggiunti	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Compliance, certificate and GDPR	A)	Report di sintesi annuale sulle attività poste in essere per garantire la <i>compliance</i> (es. implementazione set documentale 231-190, adempimenti trasparenza, flussi informativi controllo analogo, etc...) Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di Incarichi Professionali Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro destinati	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI-Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO o di altri schemi di certificazione, conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per compliance GDPR 679/2016 Report evidenze di accountability GDPR CSI (programma di audit, Nomine,	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		

		prodotti sottoposti a VA, PBD, analisi dei rischi, formazione dipendenti) Relazione contenente sintesi di iniziative di formazione e sviluppo di competenze riferite alla compliance normativa quale Privacy e Sicurezza Relazione delle attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR Relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPIA, data breach, adeguatezza misure, incontri con DPO, aggiornamenti specifici, consulenza)				
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati</i>
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale salvo diverse necessità sulla base degli aggiornamenti	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati, la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile e l'aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni quali-quantitative e tecniche gestite nello specifico dalle funzioni di Account. Relativamente al Deliverable C, a chiusura d'esercizio, con la predisposizione del Bilancio del Consorzio, si</i>
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C) D) E)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		

						determinano i conguagli generati nell'ambito della gestione dell'anno precedente.
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction, ecc.).
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Reporting sulle attività di customer satisfaction survey	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
BPO	Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate e ai risultati raggiunti	n.a.	
Centro Unico di Contatto	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio	ACCTRA – Numero chiamate abbandonate ACCOPE – Chiamate gestite tramite operatore ACCRIS – Chiamate risolte al primo livello	
Supporto di secondo livello	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio	Assistenza Applicativa: RTRAS - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di assistenza Trattamento ed elaborazione dati: RTRTD - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di Trattamento Dati	
Formazione e change management	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Inoltre, ove previsto in fase di progettazione e dietro richiesta dell'Ente, sarà predisposto un report con indicazione dell'efficacia dei singoli interventi formativi, dei risultati raggiunti e del livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso il questionario di gradimento	n.a.	
Comunicazione Integrata	n.a.	n.a.	
Manutenzione Correttiva Conduzione Applicativa	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio	
Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica

		<i>produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	Disp-F – Percentuale di disponibilità del servizio Disp-P - Percentuale di disponibilità della Piattaforma Processor Load Media - Media occupazione Processor Load dell'Application server su base mensile Filesystem free - Media Filesystem free dell'Application server su base mensile Available Memory free - Disponibilità della memoria di sistema assegnato ai server con funzioni di application server	Validi per tutti i servizi
		Tempo di presa in carico richieste Numero di chiamate abbandonate in coda Tempi di ripristino e risposta	Validi per i Servizi di Gestione Tenant e Assistenza
Servizi Infrastrutturali – Servizi di supporto alla presenza digitale	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di rete e sicurezza	n.a.	DSPRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente DSPRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSPRUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24 DSPRUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSPRUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24 DSPRUPBCK-L – Uptime Linea RUPAR- BCK – Orario-Lavorativo DSPFOS-H – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – H24 DSPFOS-L – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – Orario-Lavorativo DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 DSPSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24 DSPSIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo DSPSICCLU-H Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - H24 DSPSICCLU-L - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - Orario-Lavorativo DSPVPN-H – Servizi VPN – H24	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di End-Point Management	n.a.	RTRPDL - Rispetto Tempi di Risoluzione interventi PDL	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di Remotizzazione e Virtual Desktop	n.a.	DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione; DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione; DSPRDSGW – Percentuale di uptime dei gateway Internet	

		DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione RTRSMW – Rispetto Tempi di Risoluzione Interventi RDS	
Conduzione middleware e tecnologica	n.a.	n.a.	
Progetti Infrastrutturali	I deliverable sono da considerarsi gli obiettivi espressi e riportati nelle specifiche offerte, condivisi e concordati con il cliente	RDCSVIL – Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo	
Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	

ALLEGATO**DATA PROTECTION AGREEMENT**

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

(Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE)

Accettando l'offerta, l'ENTE affida al CSI Piemonte il relativo trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari di Titolarità dell'ENTE, ai sensi del D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come successivamente modificato ed integrato (di seguito anche solo "Codice") e del GDPR 679/2016 Regolamento europeo in materia di privacy, (di seguito anche solo "GDPR").

L'ENTE e il CSI Piemonte si impegnano a garantire il rispetto dell'articolo 28, paragrafi 3 e 4, del GDPR, tenendo anche conto di quanto contenuto nelle "*clausole contrattuali tipo tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento*" emanate con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021.

In particolare l'art. 28 del GDPR attribuisce al Titolare del trattamento la facoltà di ricorrere ad un Responsabile che presenti, per esperienza, capacità ed affidabilità garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. In virtù di tale prescrizione, il CSI Piemonte ha certificato il proprio sistema di gestione in base allo standard ISO/IEC 27001 e nel 2018 il sistema ha ricevuto l'attestazione di conformità alle linee guida 27017 e 27018 per assicurare la protezione dei dati e delle informazioni aziendali. Queste certificazioni coprono l'ambito dei servizi di facility management a supporto del datacenter e dei servizi di cloud computing erogati attraverso la piattaforma Nivola. Nel 2021 ha ricevuto il certificato che attesta la "Conformità dei processi relativi ai trattamenti di raccolta, gestione, consultazione e archiviazione di dati personali e particolari, mediante il prodotto Fascicolo Sanitario Elettronico" ai requisiti e ai controlli previsti dallo schema di certificazione ISDP 10003:2020 per la valutazione della conformità al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)

Il CSI Piemonte, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR e nei limiti del contesto, della durata, della natura e della finalità del trattamento, del tipo di dati personali e delle categorie di interessati indicati nella presente offerta, si impegna a:

- 1)** attenersi alle disposizioni previste dal Codice e dal GDPR ed operare nel rispetto dei principi espressi dalle norme in materia di trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari, e in particolare dei principi di protezione dei dati sin dalla fase di progettazione e per impostazione predefinita (cd. *Privacy by design & by default*). Deve inoltre ottemperare - in tutti i casi in cui vi ricorrono i presupposti - ai provvedimenti vigenti a carattere generale emanati dal Garante per la protezione dei dati personali in materia, ed in particolare al Provvedimento

relativo all'interscambio dei dati fra amministrazioni pubbliche e a quello sulle funzioni degli Amministratori di Sistema laddove le attività oggetto dell'affidamento richiedano competenze riconducibili a tale figura professionale (e in tal caso, fornendo -su richiesta del Committente - l'elenco aggiornato delle persone fisiche designate con l'ambito di responsabilità assegnate);

- 2) svolgere le attività di trattamento dati, soltanto su istruzione documentata del Titolare, salvo che lo richieda una norma di legge cui è soggetto il CSI Piemonte. In tal caso, il Consorzio informa il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto lo vieti per rilevanti motivi di interesse pubblico. Il Titolare può anche impartire istruzioni successive per tutta la durata del trattamento dei dati personali. Tali istruzioni sono sempre documentate;
- 3) informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, le istruzioni ricevute violino il GDPR o le disposizioni applicabili, nazionali o europee, relative alla protezione dei dati;
- 4) adottare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza dei dati personali e particolari adeguate alla/e tipologia/e di trattamento e condivise formalmente con il Titolare e dettagliate nell'offerta, per la protezione dalle violazioni di sicurezza che comportino accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati. Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, le Parti tengono debitamente conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per gli interessati. Le misure sono in ogni caso conformi alle indicazioni o best practices (es le linee guida AGID circa le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni", ecc).
- 5) redigere il registro delle attività di trattamento in conformità ai requisiti previsti all'art. 30 comma 2 del GDPR;
- 6) non trasferire tutti o alcuni dati personali trattati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, se non su istruzione del Titolare o previa autorizzazione dello stesso e fornendo in tale ultimo caso, indicazioni della base legale che legittima il trasferimento in conformità a quanto previsto nel capo V del GDPR;
- 7) in virtù della qualità del CSI Piemonte di ente strumentale per l'informatica della Pubblica Amministrazione e dell'autorizzazione generale del Titolare, a ricorrere ai sub-Responsabili presenti nella sezione "Trasparenza" del sito internet del CSI Piemonte, a cui sono affidate specifiche attività nel rispetto della disciplina sui contratti pubblici. Nel caso di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione dei sub-Responsabili, il Consorzio informa il Titolare in merito, mediante la presente offerta o comunicazione scritta o aggiornamento del sito, al fine di dare l'opportunità allo stesso di opporsi in conformità all'art. 28 comma 2 del GDPR. Il CSI Piemonte si impegna a selezionare sub-responsabili tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano garanzie sufficienti in merito a trattamenti effettuati in applicazione della normativa pro tempore vigente e che garantiscano la tutela dei diritti degli interessati. Si impegna altresì a stipulare specifici contratti, o altri atti giuridici, in cui siano descritti analiticamente i loro compiti e imponga a tali soggetti di rispettare nella sostanza i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati personali derivanti dalle presenti clausole. Il CSI Piemonte rimane pienamente responsabile dell'adempimento degli obblighi dei sub-

responsabili, notifica al Titolare qualunque loro inadempimento e si impegna a fornire, se richiesto, copia del contratto stipulato con il sub-responsabile e di ogni successiva modifica;

- 8) concedere l'accesso ai dati personali unicamente ai soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR nella misura strettamente necessaria per l'attuazione e la gestione delle attività oggetto dei trattamenti e a garantire che gli stessi si siano impegnati a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto la formazione necessaria e le istruzioni dettagliate finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
- 9) tenendo conto delle informazioni a sua disposizione e delle istruzioni ricevute, dei limiti delle responsabilità previste dall'art. 28 per i Responsabili del trattamento, a coadiuvare ed assistere il Titolare nelle attività svolte per la conformità al Codice e al GDPR, ed in particolare a soddisfare i suoi obblighi di garantire:
- ✓ il rispetto dei principi di esattezza e aggiornamento dei dati;
 - ✓ l'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. da 12 a 22 del GDPR, notificando prontamente al Titolare qualunque richiesta nel rispetto delle istruzioni e delle modalità di erogazione dei servizi dettagliati in offerta; il Responsabile non risponde alla richiesta a meno che sia stato autorizzato in tal senso dal Titolare;
 - ✓ la redazione o l'aggiornamento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e/o la necessità di consultare preventivamente l'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali;
- 10) cooperare ed assistere il Titolare in caso di violazioni di dati personali nell'adempimento degli obblighi previsti dagli artt. 33 e 34 del GDPR, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Consorzio. In particolare, in caso di violazione di dati trattati dal CSI Piemonte, lo stesso notifica al Titolare senza ingiustificato ritardo dopo esserne venuto a conoscenza, le seguenti informazioni:
- ✓ una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
 - ✓ i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;
 - ✓ le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione, anche per attenuarne i possibili effetti negativi.
- Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contiene le informazioni disponibili in quel momento, e le altre informazioni sono fornite successivamente, non appena disponibili, senza ingiustificato ritardo.
- 11) rispondere alle richieste di informazioni del Titolare e fornire tutte le informazioni e la documentazione necessaria al fine di dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Codice e dal GDPR consentendo, a intervalli ragionevoli, attività di ispezione, audit o riesame delle attività, anche in caso di inosservanza. A tal fine, il Titolare può tenere conto delle pertinenti certificazioni in possesso del CSI Piemonte e può scegliere di condurre l'attività di verifica autonomamente o incaricare un revisore indipendente. Le attività di verifica possono

comprendere anche ispezioni nei locali o nelle strutture fisiche del Consorzio e, se del caso, sono effettuate con un preavviso ragionevole. Su richiesta, le Parti mettono a disposizione delle autorità competenti le informazioni di cui alla presente clausola, compresi i risultati di eventuali attività di verifica;

- 12)** per quanto di competenza, prestare tutta la collaborazione necessaria a fronte di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità competenti (informando contestualmente il Titolare con la massima celerità);
- 13)** in caso di contestazione di una violazione degli obblighi di cui sopra e su richiesta del Titolare, sospendere immediatamente il trattamento dei dati personali a cui tale contestazione si riferisce e ad informare prontamente il Titolare in merito al fatto di essere in grado o meno di rispettare tali obblighi, al fine di consentire al Titolare di intraprendere, entro un termine ragionevole, le misure necessarie, a tutela del trattamento dei dati;
- 14)** sospendere il trattamento di dati personali nel caso in cui, dopo aver informato il Titolare che le sue istruzioni violano i principi previsti dal GDPR, lo stesso insista sul rispetto delle istruzioni;
- 15)** al termine del trattamento o in ogni altro caso di cessazione del trattamento, restituire o cancellare i dati del Titolare sulla base della sua scelta formale, certificandone la cancellazione delle copie, fatto salvo il caso in cui una norma di legge non ne preveda la conservazione.

TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A FIGURA PROFESSIONALE PREVISTI IN CTE

Settore Regionale	Servizio	ALO/Ambito	gg FP preventivati	Importo preventivato	Acquisti	Account Manager	Addetto Servizi Tecnico logistici	Business Analyst	Business Information Manager	Data Administrator	Data Specialist	Developer/ Devops Expert	Digital media specialist	GIS specialist	Governance Specialist	Project Manager	Responsabile SI jr	Responsabile SI sr	Service Specialist	Service Support	Solution Designer	Specialista Comunicazione	Systems Administrator	Systems Analyst	Systems Architect	UX Designer
A1902-1905-1906	Account management		8,00	3.296,00 €		8																				
A1902-1905-1906	Demand management	Attività produttive	23,00	6.328,95 €													2				5			16		
A1902-1905-1906	Program and service	Attività produttive	6,50	1.744,23 €																				4,5		
A1902-1905-1906	Supporto continuativo - BPO	Attività produttive	171,00	51.060,69 €							10			52		10			28		11			60		
A1902-1905-1906	Supporto continuativo - BPO	Supporto progetti nazionali	4,00	1.784,02 €				2										2								
A1902-1905-1906	Supporto continuativo - BPO	Centro unico di contatto	4,00	1.222,98 €															1	2	1					
A1902-1905-1906	Supporto di II livello	Attività produttive	101,50	28.475,73 €	17.580,20 €									45					4	7	1			44,5		
A1902-1905-1906	Supporto di II livello	Servizi contabili	9,00	2.476,98 €																9						
A1902-1905-1906	Supporto di II livello	Flussi documentali e dematerializzazione	10,00	3.385,90 €												8			2							
A1902-1905-1906	Supporto di II livello	Comunicazione e accesso	5,00	1.376,10 €																5						

TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A MISURA PREVISTI IN CTE

Servizi IT

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Centro unico di contatto	Ticket	550	€ 3,03	€ 1.666,50
TOTALE Centro unico di contatto		550		€ 1.666,50

Servizio	ALO/Soluzione applicativa	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Conduzione applicativa, manutenzione /Manutenzione evolutiva in CTE	Bandi Regione Piemonte FESR	Unità di giornate Team mix: Gestione Trasversale portafoglio applicativo	42,00	€ 233,86	€ 9.822,12
TOTALE Conduzione applicativa / Manutenzione evolutiva in CTE					€ 9.822,12

Servizi di Altre piattaforme

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Telemaco	Canone / Quota fissa fino a 250 consultazioni	1,0	€ 191,45	€ 191,45
	Canone / Singola consultazione aggiuntiva oltre le 250	2.250	€ 0,77	€ 1.732,50
TOTALE Telemaco		2.500		€ 1.923,95

Servizi di Piattaforma di proprietà CSI

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Taylor - Next CRM Platform	Operatore/mese per 12 mesi (Bandi Regione Piemonte)	1	€ 70,40	€ 844,80
TOTALE Taylor - Next CRM Platform				€ 844,80

Servizi di Piattaforma di proprietà del cliente

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
ePayment	Canone Fisso - ENTE con dimensioni successive al GRANDE (Quota parte in carico alla singola Direzione Regionale per le attività di monitoraggio e gestione dei singoli canali di pagamento)	1	€ 9.273,05	€ 9.273,05
TOTALE ePayment				€ 9.273,05