

Deliberazione della Giunta Regionale 2 febbraio 2015, n. 6-969

Approvazione dello schema di "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" per l'anno 2015.

A relazione del Presidente Chiamparino e dell'Assessore De Santis:

Il Consorzio piemontese per il trattamento automatico dell'informazione (CSI Piemonte), costituito dalla Regione Piemonte, con l'Università degli Studi di Torino ed il Politecnico di Torino con la L.R. n. 48/1975, è un Consorzio fra enti pubblici che svolge attività strumentali alle funzioni della Regione e annovera tra i propri fini istituzionali la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sistema informativo regionale nonché dei sistemi informativi degli altri enti consorziati (art. 3 L.R. n. 48/1975 e art. 4 dello Statuto del CSI), inoltre non persegue scopi di lucro (art. 4, comma 4, dello Statuto), bensì gli scopi mutualistici propri di una struttura consortile.

La Regione, ai sensi dell'art. 3 della L.R. 15 marzo 1978, n. 13 determina gli indirizzi del Sistema Informativo regionale (art. 3 comma 1) che realizza attraverso il Consorzio (art. 2 commi 1 e 2).

L'art. 4, primo comma, della L.R. 15 marzo 1978 n. 13 - con la quale la Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti tra Regione Piemonte e CSI-Piemonte" - demanda a quest'ultimo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di un organico sistema informativo regionale.

Il Consorzio si configura, quindi, come un organismo funzionalmente strumentale ai fini degli enti consorziati; esercita, cioè, in proprio funzioni e servizi di spettanza dei consorziati, persegue finalità non dallo stesso individuate, ma prestabilite dalla legge regionale e dagli altri atti di indirizzo delle amministrazioni partecipanti.

Per perseguire le finalità prestabilite dalle leggi regionali e dagli altri atti di indirizzo adottati dalla Regione (art. 3, comma 1, L.R. 13/1978) e nell'ambito di quanto stabilito nelle leggi stesse e negli atti di programmazione, Regione, Ente consorziato promotore del CSI, può procedere all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto del diritto dell'Unione europea e dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e nello Statuto, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio e dei presupposti dell'in house providing.

Recentemente l'art. 12 della Direttiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 sugli appalti pubblici ha disciplinato gli "Appalti pubblici tra enti nell'ambito del settore pubblico", recependo i principi sanciti nel corso degli ultimi anni dalla consolidata giurisprudenza della Corte di giustizia delle Comunità europee in materia di in house providing.

Nello statuto consortile, l'art. 7, comma 1, stabilisce che *"i rapporti tra il consorzio e gli Enti consorziati, in conformità al piano di Attività annuale, sono definiti in programmi attuativi o tramite apposite convenzioni o atti di affidamento che assicurano al Consorzio la remunerazione dei fattori di produzione"*.

In ottemperanza alla L.R. 15 marzo 1978, n. 13 e s.m.i. e coerentemente con quanto stabilito nello statuto consortile art. 7, comma 1, Regione Piemonte e CSI Piemonte hanno sottoscritto in data 2 marzo 2011 la "Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA" (Repertorio n. 16008 del 2 marzo 2011) approvata con D.G.R. n. 15-421 del 24 gennaio 2011, per il periodo 2011-2013 e con scadenza al 31 dicembre 2013.

In considerazione della D.C.R. n. 254-34309 del 5 novembre 2013 con la quale è stato approvato il "Piano regionale di razionalizzazione delle partecipazioni regionali.", che contiene, tra l'altro, una ricognizione dello stato delle attività della Regione nel settore dell'ICT e del disegno di legge n. 262 all'oggetto "Riordino delle attività della Regione Piemonte nel settore dell'Information and Communication Technology (ICT)", con D.G.R. n. 3 - 7350 del 2 aprile 2014, la Giunta regionale ha ritenuto opportuno prorogare in parziale sanatoria sino al 31 dicembre 2014, la suddetta

Convenzione Quadro al fine di garantire la continuità dei servizi del Sistema Informativo regionale nelle more di attuazione del riordino del settore ICT e della trasformazione del Consorzio stesso.

Al fine di consentire alla Regione di elaborare, di intesa con gli enti che vi partecipano, nuove strategie sul futuro del Consorzio, la Giunta regionale ritiene opportuno procedere all'approvazione della Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte, per l'anno 2015 (come da promemoria illustrato dall'Assessore De Santis nell'adunanza della Giunta Regionale del 4 agosto 2014 ed allegato al verbale n. 9) sulla base di alcuni assunti fondamentali: "...

- precisa definizione delle modalità di esercizio del controllo analogo;

- obiettivi di confrontabilità dei costi del CSI con i costi di mercato, anche alla luce di quanto previsto dal comma 553, art. 1 della legge di stabilità 2014.... E' intenzione della Amministrazione regionale avviare al più presto una procedura di gara per l'affidamento di un servizio di benchmarking..";

Vista la DGR n. 18 – 546 del 10 novembre 2014 con cui, in coerenza con gli indirizzi sopra richiamati, è stato approvato lo schema di Accordo di collaborazione tra la Città di Torino, la Provincia di Torino e la Regione Piemonte per l'affidamento di un servizio di benchmarking sui servizi resi dal CSI-Piemonte;

preso atto che, con D.D. 12 novembre 2014, n. 267, è stato dato avvio alla procedura volta all'individuazione dell'operatore economico per la realizzazione del suddetto servizio tramite l'approvazione dell'Avviso pubblico per la manifestazione di interesse – Indagine di mercato per l'individuazione di operatori economici da invitare a cottimo fiduciario, ai sensi dell'art. 125, comma 11, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., avente ad oggetto un Servizio di benchmarking sui servizi resi dal CSI-Piemonte";

tenuto conto degli esiti dell'esame della documentazione inviata dagli operatori economici che hanno manifestato interesse in risposta al suddetto Avviso pubblico e che sono stati dichiarati ammessi in quanto in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità economico-finanziaria e tecnica stabiliti nel medesimo Avviso, con la D.D. n. 13 del 15 gennaio è stata attivata la procedura di cottimo fiduciario, ai sensi dell'art. 125, comma 11, del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii. e dell'art. 330 e seguenti del D.P.R. 207/2010. per l'acquisizione di un servizio di benchmarking sui servizi resi dal CSI;

considerato che gli esiti di detto benchmarking saranno un elemento fondamentale per l'esercizio delle attività di confronto sui livelli di servizio e l'efficienza di cui all'art. 1 c. 4 della bozza di convenzione allegata, nonché strumento per un'eventuale revisione dei costi e della loro modalità di esposizione;

dato atto che l'art. 22 della presente Convenzione prevede che essa possa "essere integrata e modificata su richiesta delle Parti e previo accordo tra le stesse";

ribadendo i principi e le disposizioni generali già previste nella citata Convenzione ed in particolare la centralità dell'attività di programmazione, indirizzo e controllo della Giunta regionale, che deve necessariamente riguardare le attività affidate a CSI Piemonte, i compiti delle Direzioni regionali ed i rapporti tra CSI e le strutture regionali stesse, rinviando alle emanande disposizioni relative al controllo analogo sugli organismi in house regionali le ulteriori prescrizioni necessarie a rendere compiutamente operante l'esercizio del controllo analogo stesso nel CIS Piemonte;

tenuto conto degli impegni e controlli di cui all'art.1 comma 3 della citata Convenzione, si propone di demandare l'attuazione della stessa:

- al Segretariato generale della Giunta regionale, e nelle more della nomina del Segretario generale della Giunta regionale, alla Direzione Competitività del Sistema regionale, per quanto di competenza in materia di sviluppo e gestione del sistema informativo dell'ente (SIRE) del portale aziendale e dei sistemi integrati fonia/dati;

- al Segretariato stesso, e nelle more della nomina del Segretario generale alla Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio, per quanto attiene la relazione in materia di personale, e relativi aggiornamenti, di cui all'art 1 c. 3 quinto punto.

- alla Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio per quanto attiene il controllo sui bilanci del Consorzio, delle società da questo partecipate e ogni altra documentazione contabile di cui all'art. 1 comma 3, terzo punto dell'allegato schema di Convenzione;
 - al Gabinetto della Giunta regionale per quanto attiene all'esercizio del controllo sul Consorzio in qualità di società partecipata dalla Regione;
- tutto ciò premesso, la Giunta regionale, unanime,

delibera

- di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, in parziale sanatoria, lo schema di "Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA per l'anno 2015", con decorrenza dall'1.01.2015 al 31.12.2015, di cui all'Allegato A, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- di demandare al Direttore della Direzione Competitività del Sistema regionale - di sottoscrivere detta Convenzione;
- di demandare, per le motivazioni illustrate in premessa anche al fine del controllo analogo l'attuazione della presente Convenzione:
 - al Segretariato generale della Giunta regionale, e nelle more della nomina del Segretario generale della Giunta regionale, alla Direzione Competitività del Sistema regionale, per quanto di competenza in materia di sviluppo e gestione del sistema informativo dell'ente (SIRE) del portale aziendale e dei sistemi integrati fonia/dati;
 - al Segretariato stesso, e nelle more della nomina del Segretario generale alla Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio, per quanto attiene la relazione in materia di personale, e relativi aggiornamenti, di cui all'art 1 c. 3 quinto punto.
 - alla Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio per quanto attiene il controllo sui bilanci del Consorzio, delle società da questo partecipate e ogni altra documentazione contabile di cui all'art. 1 comma 3, terzo punto dell'allegato schema di Convenzione;
 - al Gabinetto della Giunta regionale per quanto attiene all'esercizio del controllo sul Consorzio in qualità di società partecipata dalla Regione.

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

(omissis)

Allegato

ALLEGATO A

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

Tra

La Regione Piemonte, con sede in Torino, (C.F. 8008760016), in persona del Direttore della Direzione Competitività del Sistema regionale, Giuliana Fenu, nata a Torino il 24 aprile 1969, domiciliata per la carica in Torino, Piazza Castello, 165 presso la sede della La Regione Piemonte, (nel seguito la Regione)

e

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

PREMESSO CHE

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

- ai sensi dell'articolo 7 comma 2 dello Statuto del CSI, ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla L.R. n. 48/75, dalla L.R. n. 13/78 e dall'art. 4 dello Statuto;
- il terzo comma dell'art. 7 dello Statuto del CSI stabilisce che: "I servizi e/o le forniture posti a disposizione degli Enti consorziati sono definiti, periodicamente, in un documento approvato dal Consiglio d'Amministrazione, in cui vengono definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi, le modalità di richiesta da parte degli Enti consorziati, le modalità e le tempistiche di realizzazione, la quantificazione dei corrispettivi, e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta";
- in quanto Amministrazione Aggiudicatrice, il CSI è, in ogni caso, sempre tenuto all'osservanza della disciplina sulle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici per l'acquisizione dei beni e dei servizi e lavori di cui necessita per l'esecuzione delle attività affidategli dagli Enti consorziati, incluso l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari quando affida appalti a terzi;
- per perseguire le finalità prestabilite dalle leggi regionali e dagli altri atti di indirizzo adottati dalla Regione (art. 3, comma 1, L.R. 13/1978) e nell'ambito di quanto stabilito nelle leggi stesse e negli atti di programmazione, la Regione, Ente consorziato promotore del CSI, può procedere all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto del diritto dell'Unione europea e dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e nello Statuto, ovvero nel rispetto delle funzioni strumentali del Consorzio e dei presupposti dell'in house providing;
- il CSI opera secondo principi di efficienza e trasparenza, garantendo la qualità delle attività, l'economicità dei costi rispetto a quelli di mercato, l'efficacia nella modalità di conseguimento degli obiettivi condivisi. L'affidamento di attività in regime di "in house providing" deve essere preceduta da una verifica della convenienza sotto il profilo economico e dei tempi di esecuzione, nonché dalla valutazione della idoneità all'esecuzione dell'attività sotto il profilo della struttura organizzativa e delle risorse disponibili.
- la Regione si impegna a porre in essere tutte le azioni finalizzate all'efficace esercizio del controllo analogo anche attraverso la verifica dell'attuazione degli indirizzi regionali e delle relative modalità di attuazione da parte di CSI;
- l'art. 10 del D.P.R. 633/1972 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" individua le operazioni esenti IVA;
- la Legge Finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n. 133 del 2008 ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009 ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);

- l' Agenzia delle Entrate con Circolare n. 5/E del 17 febbraio 2011 ha fornito ulteriori chiarimenti in merito al regime di esenzione per le prestazioni di servizi rese da consorzi o società consortili ai propri consorziati o soci (art. 10, secondo comma, D.P.R. n. 633 del 1972);
- La Regione e CSI hanno sottoscritto in data 02.03.2011 la Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA per il periodo 2011-2013, approvata con D.G.R. n. 15-1421 del 24 gennaio 2011, e prorogata al 31/12/2014 con D.G.R. n. 3 – 7350 del 2 aprile 2014;
- il Consiglio di Amministrazione del CSI, coerentemente a quanto indicato all'art. 7 comma 3 dello Statuto, approva periodicamente il Catalogo dei servizi CSI;
- il dettaglio dei servizi oggetto della presente Convenzione, le procedure operative e le modalità di controllo o di rendicontazione per i servizi finanziati con i Fondi SIE sono contenuti negli Allegati Tecnici: “Catalogo dei servizi Regione”, “Procedure operative” e “Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con fondi SIE” che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto;
- Detto “Catalogo dei servizi Regione” costituisce uno degli elementi fondamentali ai fini dell'attività di benchmarking dei servizi CSI cui si è dato avvio con D.D. 12 novembre 2014, n. 267;
- La Regione con nota prot. n. _____ del _____ ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno _____;
- con Deliberazione del _____ n. _____ del _____ è stato approvato il presente Atto.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

Art. 1 Programmazione, indirizzi, impegni e controlli

1. La Regione individua, in coerenza con la propria programmazione complessiva, le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e assegnando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti.
2. La Regione definisce gli strumenti e le misure idonee a consentire il controllo sulla gestione di CSI, come anche di seguito precisato, relativamente alle attività affidate, stimolando processi di miglioramento, sia sul piano dell'organizzazione amministrativa e delle attività gestionali, promuovendo l'analisi dei costi, del rendimento della gestione e delle decisioni organizzative del servizio reso. La Regione esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti. Il CSI, si impegna a sua volta a coinvolgere adeguatamente la Regione nelle attività alla stessa destinate, assicurando la

massima trasparenza e condivisione.

3. A tal fine, il CSI trasmette alla Regione:

- la documentazione inerente le Assemblee consortili in tempo utile per consentire la predisposizione di una apposita deliberazione della Giunta che esponga gli argomenti posti all'ordine del giorno e dia le indicazioni di voto al rappresentante regionale. Successivamente CSI invia alle competenti strutture regionali i verbali di assemblea debitamente trascritti sui libri sociali;
- su richiesta, CSI fa pervenire gli ulteriori documenti inerenti l'attività del Consiglio d'Amministrazione e degli organi di controllo per il tramite dei Consiglieri di Amministrazione dalla stessa nominati;
- il Piano di Attività annuale, il bilancio, con allegati i bilanci delle società partecipate, la relazione sulla gestione di cui all'art. 2428 c.c., la relazione del collegio sindacale e dell'organo cui è affidato il controllo contabile, unitamente al verbale di approvazione da parte dell'assemblea. Gli organi amministrativi comunicano alla Regione, con cadenza trimestrale, una relazione sullo svolgimento di tutte le attività aziendali, in cui si dia conto dei fatti rilevanti concernenti l'attività sociale e dello stato di attuazione degli obiettivi programmati, nonché dei costi sostenuti;
- la documentazione inerente a tutte le partecipazioni detenute, dalla quale siano ricavabili le informazioni principali (atto costitutivo, statuto, nomine amministratori, modifiche statutarie, etc.) garantendo l'aggiornamento delle informazioni stesse, in occasione della costituzione di nuove società o di rilevanti modificazioni;
- una relazione in materia di personale illustrativa delle modalità con le quali è stata data attuazione all'atto di indirizzo della Regione, ai sensi dell'art. 18 comma 2 bis della legge 133/2008 e s.m.i.; un aggiornamento trimestrale sulla propria dotazione di personale, nonché l'evidenza di eventuali previsioni di modifica per l'anno in corso, specificando le tipologie contrattuali e l'impatto sulla spesa del personale. Gli interventi che comportano una variazione della dotazione stabile di personale devono essere adottati nel rispetto di quanto previsto nell'atto di indirizzo;
- le relazioni prodotte dall'Organismo di Vigilanza e trasmesse al Consiglio di Amministrazione, nonché i verbali degli incontri degli organismi deputati allo svolgimento dei controlli interni al Consorzio, con periodicità semestrale. Andranno inoltre comunicate tempestivamente eventuali violazioni al Codice Etico accertate dall'Organismo di Vigilanza.

4. La Regione adotta, periodicamente, delle procedure atte a confrontare il livello del servizio effettivamente reso, l'efficienza, nonché il grado di soddisfazione del servizio con entità comparabili rispetto al contesto organizzativo e tecnologico in cui la Convenzione Quadro si colloca. L'analisi potrà avvenire attraverso tecniche di benchmarking (tecniche di analisi delle caratteristiche dei servizi erogati da comparare con quelli relativi a servizi analoghi erogati da Fornitori a Clienti con caratteristiche analoghe) e di customer satisfaction (analisi dei livelli di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio erogato con l'obiettivo di verificare il grado di corrispondenza tra servizio erogato e qualità percepita dall'utente del servizio, identificando possibili aree di miglioramento), o altre modalità.

5. La Regione, anche in coerenza con quanto previsto dall'art.14 "Organizzazione delle Pubbliche Amministrazioni, Rapporti fra Stato Regioni e Autonomie Locali" commi 2 e 2bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82), avvia iniziative di coordinamento con gli altri Enti al fine di promuovere linee guida condivise di evoluzione del sistema informativo regionale e dei sistemi informativi degli Enti del territorio che usufruiscono di servizi erogati da CSI, garantendo inoltre una coerente pianificazione e programmazione delle attività finalizzate ad obiettivi di innovazione, efficacia, qualità ed efficienza.

Art. 2 Finalità e oggetto

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

Art. 3 Normativa rilevante

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

Art. 4 Acquisizione di servizi e affidamenti a terzi

1. In ogni caso di acquisizione esterna di servizi e, comunque, di affidamento di attività secondo le modalità di gestione di cui all'art. 8 dello Statuto, CSI si

attiene alle previsioni del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 e s.m.i. nonché, ove applicabile, alle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

2. Il CSI adotta, con proprio provvedimento, criteri e modalità per il reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità. Il principio di pubblicità si intende assolto mediante la pubblicazione sul proprio sito internet dell'avviso di reclutamento, con l'indicazione dei profili da acquisire, descritti nelle mansioni/attività da svolgere e nelle competenze necessarie, l'individuazione di criteri oggettivi di verifica dei requisiti attitudinali e professionali richiesti, le forme contrattuali previste, nonché la durata indicativa del rapporto di lavoro
3. L'affidamento di consulenze e di collaborazioni avviene garantendo l'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni vigente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI e comunque garantendo la pubblicazione sul proprio sito internet degli estremi degli atti di conferimento degli incarichi di collaborazione e di consulenza con l'indicazione dell'ammontare erogato, del nominativo del soggetto percettore e della ragione dell'incarico.
4. La Regione e il CSI si attengono, per tutti gli aspetti di pertinenza della presente Convenzione, a quanto disposto dalla L. 190/2012 in materia di anticorruzione e trasparenza.
5. Anche in attuazione di quanto previsto al comma 1, la Regione, in un'ottica di valorizzazione degli asset consortili nei termini e nelle forme consentite dalla legge e determinate nelle sedi competenti, si rende disponibile a regolamentare – con separato atto – modalità di trasferimento, sia pure temporaneo, degli asset e del know how di titolarità o co-titolarità della Regione medesima e che risultano nella disponibilità del CSI per il perseguimento delle finalità consortili oltre che per l'esecuzione delle attività di cui alla presente Convenzione.

PARTE SECONDA DISPOSIZIONI PARTICOLARI

Art. 5 Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

1. Coerentemente con gli indirizzi e le linee programmatiche di evoluzione del sistema informativo regionale, CSI propone la definizione delle attività annuali entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. CSI, sulla base delle esigenze espresse dalla Regione, entro la fine del mese di ottobre di ogni anno predispone un documento di previsione annuale e pluriennale dei relativi servizi e dei costi presunti denominato "Piano dei Servizi". Tale documento costituisce elemento utile per la Regione al fine delle previsioni di bilancio annuale e pluriennale.
3. Sulla base delle sopra citate previsioni, con riferimento ai servizi erogati in continuità, il CSI dimensiona e attiva per l'anno successivo le proprie strutture produttive, con i costi che ne derivano, fatte salve diverse indicazioni della Regione.

4. Conseguentemente, il CSI predispone i seguenti documenti:
 - CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE)
in questo documento vengono rappresentati e dimensionati, su base annua, tutti i servizi gestiti in continuità e gli altri servizi identificati al momento della sua stesura, sulla base delle esigenze espresse da ogni singola Direzione regionale. Il documento propone la definizione delle attività annuali, di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
 - PROPOSTE TECNICO ECONOMICHE (PTE)
in questi documenti vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi individuati nel corso dell'anno. Le PTE vengono redatte solo a fronte di esplicita richiesta della Regione.
5. La Regione può chiedere nuovi servizi e/o varianti ai servizi oggetto della presente Convenzione, nel corso del periodo di vigenza, purché l'introduzione degli stessi tenga conto delle rispettive necessità operative e di quanto previsto dallo Statuto del CSI.
6. Qualora la Regione e il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti "Configurazione Tecnico Economica" e "Proposte Tecnico Economiche", le stesse devono essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione della Regione.

Art. 6 Modalità di offertazione e stima dei costi

1. Le modalità di offertazione e stima dei costi sono definite nel documento di cui all'art. 7 comma 3 dello Statuto del CSI.
2. Nel rispetto della Legge n. 135 del 7 agosto 2012 e s.m.i., i prezzi e le stime economiche a preventivo, espone per i servizi di cui alla presente Convenzione, non devono essere superiori, a parità di servizi offerti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato, come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità). Il confronto tra i preventivi esposti e i prezzi di mercato dovrà avvenire a parità di condizioni, tenendo conto altresì del regime fiscale applicato. In caso di disallineamento tra il preventivo esposto dal CSI e i prezzi di mercato, il CSI si impegna sin d'ora ad intraprendere azioni correttive finalizzate ad adeguare le stime economiche a quelle di riferimento. Analogamente il CSI si obbliga a monitorare in itinere il servizio e a proporre, in modo tempestivo, i correttivi necessari a rispettare i parametri sopra individuati.
3. L'affidamento formale delle attività da parte della Regione al CSI avviene con determinazione di approvazione della CTE/PTE e relativa assunzione di impegno comunicata in forma scritta al CSI da cui risultino gli estremi e il dispositivo del provvedimento.
4. Tenuto conto di quanto esposto al precedente c. 2 e dell'esito delle procedure di cui all'art. 1 c. 4, la Regione corrisponde al CSI per ciascuno degli affidamenti, un corrispettivo pari alla copertura dei costi, diretti, indiretti e generali sostenuti da CSI sulla base del modello di contabilità industriale, deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI e trasmesso alla Regione.
In particolare, la valorizzazione dei servizi offerti avviene facendo riferimento alle tariffe indicate in listino o ricorrendo a preventivi a corpo che riflettano i costi complessivi stimati per l'erogazione del servizio medesimo. Il preventivo a

corpo è calcolato, in sede di offertazione, sulla base di stime inerenti i costi diretti, indiretti ed i costi generali afferenti le prestazioni e riporta la previsione dei costi al netto delle quote di costo derivanti dalla ripartizione degli oneri finanziari, che tengano altresì conto dello specifico servizio erogato.

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

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

Art. 8 Modalità di rendicontazione e fatturazione

1. Il CSI garantisce che il processo di rendicontazione avvenga con la massima trasparenza, secondo quanto condiviso con la Regione in occasione di incontri appositamente convocati e attraverso appositi cruscotti di monitoraggio, mettendo a disposizione tutte le informazioni necessarie per consentire il monitoraggio e un controllo periodico circa l'andamento dei livelli di servizio previsti al successivo art. 14.
2. La rendicontazione, secondo quanto previsto nel documento di cui all'art. 7 comma 3 dello Statuto del CSI, si sviluppa attraverso il Monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati secondo le modalità definite negli Allegati Tecnici e la Rendicontazione economica.

Le rendicontazioni economiche evidenziano i costi consuntivati al periodo, il confronto con il rispettivo preventivo e la stima economica a finire, con periodicità trimestrale. I prospetti di monitoraggio e di rendicontazione economica predisposti da CSI consentono di monitorare gli avanzamenti al fine di minimizzare gli scostamenti finali con azioni correttive in corso d'opera.

3. Le fatture vengono emesse sulla base dei preventivi di spesa, come segue:
 - per i servizi oggetto di PTE, in concomitanza con la consegna del deliverable, salvo quanto diversamente specificato in ciascuna PTE e nei relativi Atti di affidamento;
 - per i servizi previsti in CTE: sulla base dei costi preventivati con cadenza mensile anticipata in regime di esenzione IVA, ciascuna per un importo pari a un dodicesimo della valorizzazione previsionale annuale.

La correlazione fra importi fatturati e costi effettivamente rendicontati e l'eventuale determinazione del conguaglio avverrà solo a fine esercizio.

4. Le specifiche modalità di controllo o di rendicontazione derivanti dalle norme regolatrici i servizi finanziati con Fondi SIE (Strutturali di Investimento Europei), ivi compresi il Fondo Sociale Europeo (FSE) e il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR), che comportano eventualmente anche l'adeguamento a strutture procedurali specifiche, purché nel rispetto dei requisiti sui quali si fonda il regime di esenzione IVA, sono definite in apposito Allegato Tecnico e dovranno essere osservate in sede di predisposizione di PTE e relativi atti di affidamento.

Art. 9 Conguaglio

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

Art. 10 Pagamento

1. La Regione effettua i pagamenti entro 30 giorni data ricevimento fattura. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario. Il CSI si impegna a fornire comunicazione di eventuale variazione delle coordinate bancarie fornite.
2. Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili alla Regione entro il termine di cui al precedente comma, il ritardo costituirà base di calcolo per il riaddebito degli oneri finanziari sostenuti dal Consorzio ai sensi del precedente art. 9, comma 3.

Art. 11 Controlli sui servizi

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

Art. 12 Durata

1. La presente Convenzione ha durata pari a un anno ed è vincolante dal 01.01.2015 al 31.12.2015.
2. La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi.
3. Eventuali variazioni della durata di cui al precedente punto 2, devono essere approvate con specifico provvedimento che ridefinisca il perimetro di intervento e quantifichi l'onere economico corrispondente.
4. In ogni caso la Regione si riserva di revocare i singoli affidamenti per cause di forza maggiore e sopravvenute gravi ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il

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

Art. 13 Responsabilità del CSI

1. Il CSI si impegna ad adempiere alle prestazioni oggetto della presente Convenzione con la massima diligenza e risponde esclusivamente dei danni che siano conseguenza immediata e diretta della mancata operatività dei servizi dovuta a fatto proprio o delle risorse dal medesimo comunque impiegate, ma non sarà in alcun modo responsabile per danni indiretti imputabili a fatto della Regione, di terzi o comunque dovuti a causa fortuita o forza maggiore, ovvero derivanti da comportamenti impropri, errati o non conformi alle istruzioni impartite dal CSI.

Art. 14 Impegni delle Parti

1. La Regione designa un Referente per la definizione delle modalità di espletamento delle attività oggetto degli Allegati Tecnici e degli eventuali ulteriori affidamenti.
Parimenti il CSI nomina un proprio Referente.
2. Il CSI si impegna al rispetto delle tempistiche definite con la Regione, nonché a segnalare tempestivamente problemi e/o criticità che possano causare ritardi.
3. Il CSI appronta e concorda con la Regione piani di lavoro coerenti con gli obiettivi definiti congiuntamente, svolgendo regolari verifiche sugli avanzamenti dei progetti con particolare riguardo agli studi di fattibilità e ai documenti di analisi dei requisiti. Eventuali criticità o ritardi vengono segnalati tempestivamente al tavolo di gestione di cui all'art. 16, cui si demanda la definizione degli interventi correttivi al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.
4. A fronte di scostamenti dei Livelli di servizio definiti negli Allegati Tecnici, CSI si impegna ad individuare forme di rientro atte a recuperare i predetti scostamenti secondo quanto verrà definito nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui all'art. 16.
5. Per ogni modifica di requisito già definito, o per ogni nuovo requisito che dovesse emergere durante l'erogazione dei servizi, il CSI provvederà a proporre delle varianti che saranno oggetto di valutazione nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui al successivo art. 16.
6. Le Parti si impegnano altresì ad individuare, tenuto conto delle valutazioni, analisi e proposte concordate nell'ambito del Tavolo di Gestione di cui all'art. 16, le corrette modalità di interazione al fine di:
 - valutare il grado di rispondenza e copertura dei servizi condivisi erogati da CSI, condividendone la strategia di evoluzione e valutando nuovi ambiti di intervento;
 - valutare, esprimendo preventivamente pareri o indicazioni non vincolanti, le opportunità di investimento per l'adozione o la messa a disposizione di soluzioni informatiche a sostegno dei servizi o di soluzioni applicative per specifici servizi;
 - adottare linee guida per la definizione dei piani strategici pluriennali dell'Ente, al fine di orientare le attività congiunte.

Art. 15 Responsabile dell'esecuzione

1. La Regione individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione il Segretario generale della Giunta regionale, o suo delegato; nelle more della nomina di detto Segretario la funzione è svolta dal Direttore della Direzione Competitività del Sistema regionale.
2. Il CSI individua quale Responsabile dell'esecuzione della presente Convenzione il Direttore generale, o suo delegato.

Art. 16 Tavolo di Gestione della Convenzione

1. Il Tavolo di Gestione ha la responsabilità della gestione complessiva della Convenzione ed è costituito dai Responsabili di cui all'art. 15 o dai Delegati dagli stessi nominati.
2. I compiti assegnati al Tavolo di Gestione sono:
 - analisi delle rendicontazioni trimestrali, valutazione dell'adeguatezza delle motivazioni in caso di scostamento dei corrispettivi rispetto ai preventivi e conseguente definizione delle azioni correttive;
 - controllo dell'andamento complessivo dei servizi; valutazione dei livelli di servizio e analisi degli indicatori di performance o degli eventuali SLA;
 - verifica periodica dei volumi di riferimento;
 - coordinamento dell'attività; individuazione, analisi e validazione delle azioni di miglioramento e di evoluzione tecnologica o di inserimento di nuovi servizi e delle eventuali varianti;
 - controllo dell'andamento complessivo della fatturazione e del credito;
 - verifica degli Allegati Tecnici e/o approvazione dei relativi eventuali aggiornamenti/nuovi allegati.
3. Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, la relativa gestione compete al Tavolo di Gestione e le eventuali controversie insorte saranno risolte bonariamente.

Art. 17 Protezione dei dati personali e riservatezza

1. In qualità di Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs.196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i., il CSI, nello svolgimento delle attività affidategli nell'ambito della presente Convenzione e di cui è Titolare la Regione, è tenuto:
 - ad attenersi alle disposizioni previste dal D.Lgs.196/03 e s.m.i. nello svolgimento delle operazioni di trattamento di dati personali e nel rispetto dei provvedimenti emanati dal Garante in materia di protezione dei dati personali ed in particolare, in tutti i casi in cui ne ricorrano i presupposti; del provvedimento del 27 novembre 2008 ('Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema'), come modificato con il successivo provvedimento del 25 giugno 2009;
 - ad attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento soprattutto in materia di misure di sicurezza necessarie al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità

della raccolta, anche secondo gli standard minimi di sicurezza di cui all'art. 31 e seg. e all'allegato B) del D.Lgs. 196/2003;

- a trasmettere al Titolare le istanze ex art. 7 D.Lgs.196/03 inerenti il trattamento dei dati;
 - per quanto di competenza, prestare tutta la collaborazione necessaria a fronte di richieste di informazioni, controlli ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità competenti;
 - in generale ad operare esclusivamente in base alle finalità prescritte dal presente atto.
2. Il CSI si obbliga ad avvalersi, nell'adempimento delle prestazioni oggetto della presente Convenzione, esclusivamente di personale opportunamente istruito e nominato quale "Incaricato" e nel rispetto della suddetta normativa in materia di protezione dati, vigilando altresì sull'attuazione delle disposizioni impartite.
3. I dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dai casi consentiti dal D. Lgs. 196/2003 e dalle modalità previste, anche oltre i limiti temporali di vigenza della presente Convenzione e comunque, ai sensi di legge, la Regione si riserva la possibilità di effettuare audit ed ispezioni sulla conformità di CSI rispetto alle prescrizioni contenute nel D. Lgs. 196/2003.

Art. 18 Accessibilità

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

Art. 19 Trasparenza

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

Art. 20 Adempimenti in materia di sicurezza

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

Art. 21 Oneri fiscali e spese

1. Gli eventuali oneri fiscali e le spese di registrazione inerenti e conseguenti alla stipulazione della presente Convenzione sono poste a carico della parte richiedente.
2. La presente Convenzione è soggetta a registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 131 del 26.04.1986.

Art. 22 Modifiche

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

Art. 23 Norme di rinvio

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

Torino, lì _____

Regione Piemonte
Il Direttore della Direzione
Competitività del Sistema regionale
Giuliana Fenu

CSI-Piemonte
Il Direttore Generale
Ferruccio Ferranti

ALLEGATO TECNICO

“MODALITA’ DI CONTROLLO E RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI FINANZIATI CON FONDI SIE”

Sommario

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

1. Premessa

La Regione Piemonte è beneficiaria dei fondi FSE e FESR per interventi di sviluppo dei sistemi informativi dedicati, finanziati nell'ambito dei relativi POR, così come risulta dalla DGR n. 3-91 del 11/07/2014, di approvazione del POR FSE e del POR FESR.

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

2. Riferimenti normativi

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

- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale FESR. e al Fondo Sociale Europeo (FSE); Il Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e a disposizioni specifiche concernenti l'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";
- Il Regolamento (UE) n. 1304/2103 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 novembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo che abroga il regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio
- il Programma Operativo Regionale (POR) 2014-2020 per il Fondo Sociale Europeo (FSE) "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";
- il Programma Operativo Regionale (POR) -2014-2020 cofinanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";

3. Oggetto

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

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

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

4. Durata

Il presente Allegato è vincolante dal 1.1.2015 e ha durata sino al 31.12.2015 in coerenza con la Convenzione e con possibilità di estensione temporale sino al termine del periodo di programmazione dei fondi FSE e FESR 2014-2020 nel caso di attività affidate nel periodo di validità della Convenzione.

5. Ammissibilità delle spese e riclassificazione dei costi

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

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

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

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

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

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

6. Corrispettivi

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

Le Direzioni regionali coinvolte riconosceranno al CSI un'anticipazione del 20% rispetto al corrispettivo previsto, a seguito dell'approvazione e affidamento delle CTE/PTE che descrivono le attività erogate nel singolo anno solare. L'anticipazione verrà portata in detrazione in corrispondenza alla fatturazione dell'ultimo trimestre della prima annualità.

7. Rendicontazioni di periodo e modalità di pagamento

Le dichiarazioni intermedie dei costi sostenuti per la prestazione dei servizi di gestione e di sviluppo erogati, ai fini della realizzazione dei progetti finanziati con ciascun Fondo, saranno presentate dal CSI in duplice modalità:

- a. secondo le modalità previste all'art. 8 della Convenzione;
- b. sulla base dei prospetti dei costi richiamati alla precedente voce "Corrispettivi", con cadenza trimestrale. La quarta dichiarazione, coincidente con quella finale, sarà presentata dal CSI successivamente alla chiusura del bilancio e con emissione della relativa fattura.

A seguito delle dichiarazioni intermedie e finali, trascorso il termine di 20 giorni dal ricevimento delle suddette dichiarazioni, in assenza di comunicazione da parte delle Direzioni richiedenti, le medesime si intendono approvate e il CSI emetterà le relative fatture.

8. Pagamenti

Regione effettuerà i pagamenti sulla base delle fatture emesse, relative ai servizi inerenti ciascun Fondo.

9. Audit

Le prestazioni oggetto del presente Allegato saranno soggette ad Audit e controlli secondo quanto previsto dalla normativa applicabile in materia e di cui in premessa. CSI si impegna a mettere a disposizione dei preposti organi di controllo dello Stato, della Regione Piemonte nonché dell'Unione Europea e di altri eventuali Soggetti accreditati, la documentazione sia di natura tecnica e amministrativa, sia di natura contabile (es. fatture) relativa all'attività finanziata. Al fine di garantire la disponibilità e l'accesso alla documentazione inerente alle attività, in occasione degli audit di controllo CSI si impegna, a conservare tutti i documenti sotto forma di originali e copie autentiche (nei casi consentiti) per i tempi e con le modalità previste dalla vigente normativa comunitaria, nazionale.

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

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

10. Modalità di esposizione dei costi

Le dichiarazioni intermedie dei costi sostenuti per la prestazione dei servizi di gestione e di sviluppo erogati, ai fini della realizzazione dei progetti finanziati con ciascun Fondo, saranno presentate dal CSI con le modalità di cui alla precedente voce 7 "Rendicontazioni di periodo e modalità di pagamento".

Nei paragrafi seguenti vengono descritti i principi del modello gestionale attraverso i quali verranno rappresentati i corrispettivi sopra richiamati.

1. Tipologie di spesa

Le spese sostenibili sono di tre tipologie:

- Costi diretti

- Costi indiretti
- Costi non eleggibili

In fase di esposizione i costi diretti sostenuti possono essere classificati in macro voci di costo corrispondenti a fasi progettuali diverse e mantenendo comunque evidenza dei costi indiretti associati.

2. Costi diretti

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

I costi diretti vengono quindi articolati in:

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

I costi di progetto rendicontati saranno forniti con riferimento alle fasi progettuali, secondo la struttura definita dai regolamenti SIE sono relativi a:

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

Tra i costi di progetto rendicontati potranno anche essere rendicontati eventuali acquisti, accessori ai servizi, in base all'art. 102, comma 5 del Tuir, il cui costo unitario non sia superiore a 516,46 euro.

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

- asset applicativi (costi relativi al mantenimento tecnologico e sistemistico dell'asset applicativo, i cui dati sono contenuti nel Catalogo degli Applicativi di Regione Piemonte Infodir)
- strumentazione (costi relativi alla gestione delle postazioni di lavoro, degli ambienti fisici lavorativi e degli ambienti software di sviluppo e test informatico)

3. Costi indiretti

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

I costi indiretti sono costituiti da:

- costi non impiegati direttamente nel processo produttivo afferibili a processi gestionali (contabilità, finanza, bilancio, etc.)
- servizi generali e relativi ammortamenti
- “Imposte, nei limiti di ammissibilità previsti dal DPR 196/2008

Ai fini dell'ammissibilità dei costi indiretti, che comunque non possono superare il 20% dei costi diretti, occorre descrivere le modalità di imputazione con calcolo pro-rata al progetto secondo un metodo equo, corretto e debitamente giustificato.

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

4. Costi non eleggibili

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

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

11. Sistema Informativo

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

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

Dati riferiti all'effort (sia per i dipendenti che per le risorse professionali esterne)	Suite Cardinis
Dati complessivi di costo	SAP MM Certificazioni Ordini Passivi SAP FI Scritture contabili di Contabilità Generale PCM «Profitability & Cost Management» Sistema di allocazione, su affidamenti, di costi industriali a consumo, indiretti e generali SAP PS Contabilità costi e ricavi per progetto SAP SD Ciclo attivo (offerta, ordini attivi, determine /atti di finanziamenti, fatturazione)
Asset di progetto	Anagrafica Prodotto, Infodir

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

12. Referenti

Regione individua quali Referenti

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

ALLEGATO TECNICO

“PROCEDURE OPERATIVE”

Premessa

Il Settore regionale Sistemi Informativi e Tecnologie della Comunicazione (SITCO) della Direzione Competitività del Sistema regionale, è la struttura individuata ai sensi dell'art. 7 della L.R. 13/78 in merito all'organizzazione dei rapporti di carattere tecnico fra la Regione ed il CSI e, ai sensi della L.R. 23/2008 e della DGR n. 2-9520 del 2.09.2008, riveste un ruolo di governo e coordinamento nell'ambito del Sistema Informativo Regionale (SIRe).

In particolare, sono compiti del Settore:

- indicare norme tecniche e criteri in tema di pianificazione, progettazione, realizzazione, gestione, mantenimento del SIRe;
- indicare criteri tecnici riguardanti la sicurezza del SIRe;
- gestire l'aggiornamento della convenzione quadro con il CSI Piemonte;
- coordinare la gestione del SIRe e gli interventi di sviluppo del SIRe;
- promuovere, d'intesa e con la partecipazione, anche finanziaria, delle Direzioni regionali interessate, progetti intersettoriali e di infrastruttura informatica e telematica e sovrintendere alla realizzazione dei medesimi;
- verificare periodicamente, d'intesa con le Direzioni regionali interessate, i risultati conseguiti dagli interventi promossi, con particolare riguardo ai costi ed ai benefici dei sistemi informativi, anche mediante l'adozione di metriche di valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità;
- fornire consulenza per la valutazione di atti amministrativi in materia di sistemi informativi ed interscambio dati;
- esercitare ogni altra funzione utile ad ottenere il più razionale impiego dei sistemi informativi.

Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze

Per definire ed aggiornare le esigenze espresse da Regione, il CSI, entro il mese di ottobre di ogni anno, predispone e trasmette alla Direzione Risorse Finanziarie ed alla Direzione Competitività del Sistema regionale, un documento di previsione annuale e pluriennale dei servizi e dei relativi costi presunti (in coerenza con quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della L.R. 15 marzo 1978 n. 13). Tale documento è denominato “**Piano dei Servizi dell'Ente**”.

Il “**Piano dei Servizi dell'Ente**” costituisce elemento per Regione Piemonte al fine di predisporre il bilancio di previsione annuale e pluriennale. Sulla base di tali previsioni, **con riferimento ai servizi erogati in continuità**, il CSI dimensiona ed attiva entro il 31 dicembre di ogni anno la propria struttura produttiva, fatte salve diverse indicazioni di Regione.

Sono predisposti inoltre i “**Piani dei Servizi delle Direzioni**” che rappresentano il fabbisogno annuale e pluriennale per gestione e sviluppi delle singole Direzioni regionali.

CSI e Regione predispongono e aggiornano l'Allegato Tecnico “Catalogo dei servizi Regione” contenente le descrizioni dei servizi erogati, in coerenza con quanto stabilito nel documento di cui all'art. 7 comma 3 dello Statuto del CSI. Il “**Piano dei Servizi dell'Ente**” ed i “**Piani dei Servizi delle Direzioni**” fanno riferimento a tale Allegato.

Modalità di offertazione e corrispettivi

A partire dai “**Piani dei Servizi**”, predisposti entro la fine dell’anno precedente a quello di riferimento, il CSI formalizza la proposta di servizi a Regione attraverso i seguenti documenti:

CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA (CTE)

in cui sono rappresentati e dimensionati, su base annua, tutti i servizi gestiti in continuità e gli altri servizi identificati al momento della sua stesura, sulla base delle esigenze espresse da ogni singola Direzione regionale. Il documento propone la definizione delle attività annuali, di norma entro la fine dell’anno precedente a quello di riferimento;

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA (PTE)

in cui sono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi non in continuità individuati nel corso dell’anno. Le PTE sono redatte solo a fronte di esplicita richiesta da parte della/e Direzione/i regionali competenti per materia.

Tali documenti sono predisposti sulla base dei template concordati e riportati in “**Appendice**” al presente documento.

Il preventivo di costo riporta, per ogni fornitura/servizio di cui si compone la proposta CTE/PTE:

- un prospetto relativo all’impegno stimato per le figure professionali coinvolte (come da template presente in Appendice)
- l’eventuale suddivisione dell’importo della fornitura/servizio per voce di costo, laddove la composizione dei costi non avvenga sulla base dell’impegno in giornate erogate dalle figure professionali, ma sulla base di metriche concordate tra le Parti ed approvate dal Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte ai sensi dell’art. 7 comma 3 dello Statuto.

Qualora Regione ed il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti ai documenti CTE e PTE, le stesse devono essere formalizzate con specifica proposta scritta e avviate solo previa approvazione di Regione.

Si individuano due tipologie di **variazioni** alle CTE e alle PTE presentate dal CSI:

- 1) Variazioni delle attività proposte che non comportano un aumento del corrispettivo economico oppure che comportano una riduzione del corrispettivo economico.** Il CSI presenta un documento contenente la proposta di variazione alle Direzioni richiedenti e a SITCO. Salvo diverso accordo tra le parti giustificato dalla complessità o rilevanza della variazione proposta, trascorso il termine di 30 giorni dal ricevimento del su indicato documento, in assenza di una comunicazione da parte della Direzione richiedente, la variazione si intende approvata.
- 2) Variazione delle attività previste con conseguente aumento del corrispettivo economico.** In questo caso, il CSI presenta la proposta di variazione e viene attivato un contraddittorio tra le parti, per analizzare la proposta di cambiamento e la conseguente entità della variazione del corrispettivo. La variazione deve essere approvata formalmente dalle Direzioni richiedenti.

Le CTE e le PTE sono trasmesse dal CSI Piemonte alla/e Direzione/i richiedente/i (in caso di più Direzioni richiedenti lo stesso servizio, a ciascuna di esse) e a SITCO, per quanto di rispettiva competenza.

Le Direzioni regionali richiedenti sono responsabili dei progetti e dei servizi di cui fanno richiesta e del controllo dei risultati e conservano la responsabilità dei dati ed informazioni gestiti dagli

applicativi implementati, nonché quella di verificare la funzionalità dei servizi e delle applicazioni rilasciate dal CSI.

Preso atto di quanto stabilito dalla Convenzione quadro, SITCO è tenuto a valutare le PTE sotto i seguenti aspetti:

- coerenza del progetto, dal punto di vista tecnologico, con la normativa, gli indirizzi e le linee programmatiche comunitarie e nazionali, nonché con i documenti di pianificazione e programmazione regionale di settore;
- rispondenza del progetto, sul piano funzionale ed organizzativo, alle esigenze espresse dalle Direzioni richiedenti competenti per materia;
- congruità, sul piano economico, della proposta avanzata dal CSI -Piemonte attraverso:
 - la verifica dei disposti della Legge n. 135/12 del 7 agosto 2012 e s.m.i., in base ai quali i prezzi e le stime economiche a preventivo esposti per i servizi di cui alla Convenzione non devono essere superiori, a parità di servizi offerti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e devono essere comunque allineati ai prezzi di mercato come previsto dal comma 553, art. 1, Legge 147/2013 (Legge di Stabilità). Il confronto tra i preventivi esposti ed i prezzi di mercato deve avvenire a parità di condizioni, tenendo conto altresì del regime fiscale applicato. In caso di disallineamento tra il preventivo esposto dal CSI ed i prezzi di mercato, il CSI si impegna sin d'ora ad intraprendere azioni correttive finalizzate ad adeguare le stime economiche a quelle di riferimento. Analogamente il CSI Piemonte si obbliga a monitorare in itinere il servizio ed a proporre, in modo tempestivo, i correttivi necessari a rispettare i parametri sopra individuati;
 - l'adozione, sulla base di quanto previsto dall'art. 1 co 3 della Convenzione quadro, di periodiche procedure atte a confrontare il costo, il livello del servizio effettivamente reso, l'efficienza, nonché il grado di soddisfazione del servizio, con entità comparabili con il contesto organizzativo e tecnologico in cui la Convenzione quadro si colloca.

Le Direzioni regionali devono pertanto comunicare l'approvazione della PTE al SITCO affinché detto settore possa procedere all'assunzione dell'atto di affidamento e al relativo impegno di spesa; qualora le direzioni procedano al finanziamento con propria determinazione dirigenziale devono richiedere al SITCO preventivo parere di congruità tecnico-economico.

A differenza delle PTE, per le CTE di Direzione, non è previsto un parere formale di SITCO in quanto ci si riferisce per lo più a servizi standard erogati in continuità, per i quali SITCO ha già effettuato una valutazione preventiva.

L'affidamento formale delle attività da parte di Regione al CSI avviene con provvedimento di approvazione della CTE/PTE e relativa assunzione di impegno, comunicata in forma scritta al CSI, da cui risultino gli estremi ed il dispositivo del provvedimento.

Procedure operative per la gestione dei progetti

L'**avvio del progetto**, da parte di CSI, ha inizio dalla data della determinazione regionale di affidamento delle relative attività, salvo diverso accordo tra le parti.

L'attività progettuale deve essere conforme alle attività come descritte e dettagliate nelle singole PTE. Inoltre deve essere coerente ai piani di progetto ed alle successive variazioni concordate. CSI e' responsabile della realizzazione del progetto come indicato nelle singole proposte.

Nelle PTE devono essere indicati i **prodotti/deliverables** da consegnare e condividere con il cliente, una breve descrizione e la data prevista per la consegna.

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

Rif.	Prodotto/Documento	Quando/Fase	Note	Destinatari
1	Studio di Fattibilità	e' il prodotto finale della PTE "Studio di Fattibilità"		Direzione Richiedente e SITCO
2	Vista di insieme	come definito nel piano di progetto		Direzione Richiedente
3	Piano di progetto	- In PTE è costituito dal paragrafo 7 - In caso di aggiornamento, il nuovo piano e' incluso nel SAL		Direzione Richiedente e SITCO
4	Elenco criticità	- In PTE è costituito dal paragrafo 6.5 - In caso di aggiornamento, il documento "Elenco Criticità" e' incluso nel SAL		Direzione Richiedente e SITCO
5	Modalità di funzionamento del servizio e stima dei costi di gestione del servizio	- In PTE è costituito dal paragrafo 7.1. - In caso di aggiornamento, il documento e' incluso nel SAL	Necessario per i progetti che implementano un nuovo servizio e/o modificano il servizio esistente	Direzione Richiedente e SITCO
6	Prototipo	come da piano di progetto, se applicabile		Direzione Richiedente
7	Versione prototipale	come da piano di progetto		Direzione Richiedente
8	Versione finale	come da piano di progetto		Direzione Richiedente
9	Specifiche Requisiti del Sistema	contestualmente al rilascio di una versione di applicativo o componente di applicativo		Direzione Richiedente
10	Progettazione del Servizio	come da piano di progetto	Necessario per i progetti che implementano un nuovo servizio e/o modificano il servizio esistente	Direzione Richiedente
11	Relazione sui risultati del test di carico	contestualmente al rilascio finale del progetto, come da piano di progetto		Direzione Richiedente
12	Manuale/help in Linea	contestualmente al rilascio di una versione di un applicativo o di una componente di applicativo, come da progetto		Direzione Richiedente

Nel piano di progetto devono inoltre essere indicati:

- i momenti di **verifica intermedia** in cui viene rilasciato un prodotto. Occorre inoltre prevedere ed evidenziare i tempi di **test cliente** per l'approvazione da parte dell'utente Regionale;
- il termine dell'attività progettuale, ossia il momento del **rilascio finale** della soluzione complessiva. Occorre prevedere ed evidenziare inoltre i tempi di **test cliente finale**.

La durata del periodo di test utente deve essere concordata tra i referenti di progetto coerentemente con il livello di complessità della fornitura rilasciata. Pertanto, in relazione a ciascun deliverable previsto in PTE:

- il CSI **comunica la consegna** della fornitura e/o progetto (in caso di consegna finale) ai referenti di progetto di ciascuna delle Direzioni richiedenti. In ciascuna comunicazione di consegna deliverable, devono essere indicate: la decorrenza e la durata del periodo di test utente e gli indicatori di output, con i relativi valori di target, concordati per le operazioni di test utente;
- entro il termine previsto dal piano di progetto per il test cliente, le Direzioni richiedenti devono comunicare al responsabile del progetto del CSI e al SITCO la propria approvazione o le proprie osservazioni, ai fini della rendicontazione e della relativa fatturazione. In caso di criticità riscontrate in fase di test, si concordano azioni e tempistiche necessarie al fine di garantire la rispondenza del deliverable ai requisiti previsti, in modo da procedere all'approvazione dello stesso.

In assenza di comunicazioni da parte delle Direzione richiedenti entro i termini previsti, le parti possono fare ricorso al Tavolo di gestione della Convenzione.

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

- l'usabilità, intesa come capacità del prodotto di essere capito, utilizzato e gradito;
- la funzionalità, intesa come capacità del prodotto di soddisfare le esigenze dell'utente;
- l'affidabilità, intesa sia come disponibilità in termini assoluti del prodotto o servizio sia come tolleranza ai guasti, atta a garantire la disponibilità del prodotto;
- l'efficienza temporale, come capacità di rispondere tempestivamente alle richieste o tempo di risposta (a titolo di esempio, la reattività che un prodotto software deve mostrare ad uno specifico comando impartito dall'utente; la rapidità di intervento di un servizio di manutenzione attivato mediante call center da un utente).

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

Se la consegna intermedia prevede il rilascio in produzione di componenti software (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo), queste, corredate dalla documentazione prevista dal piano progetto, sono sottoposte al test cliente, volto ad accertare la rispondenza dei prodotti e della documentazione a corredo alle specifiche concordate. Le componenti software rilasciate (versione prototipale o finale di un applicativo o di una componente di applicativo) devono essere indicate nelle rendicontazioni di avanzamento lavoro e finale ed inserite nel Catalogo degli Applicativi SIRE (INFODIR).

Nel caso in cui la componente software rilasciata rivesta caratteristiche tecniche tali per cui il cliente è nell'impossibilità di effettuare un test adeguato, è compito del CSI effettuare la verifica ed informare la Direzione richiedente circa il suo risultato.

Nel caso di osservazioni che evidenzino un'incongruenza tra il risultato dei test utente e le specifiche precedentemente condivise, il CSI deve comunicare la data e le modalità individuate per la soluzione dei problemi riscontrati. L'aggiornamento del piano di progetto deve essere concordato con la Direzione richiedente e comunicato alla stessa e per conoscenza al SITCO.

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

Al momento del rilascio finale del progetto, il CSI invia una lettera alla/alle Direzione/i richiedente/i e per conoscenza al SITCO, specificando l'avvenuta consegna dei programmi applicativi e la **chiusura formale del progetto**. La nota deve contenere l'elenco completo di tutte le componenti software rilasciate (applicativi e relative componenti secondo il sistema di classificazione adottato nel Catalogo degli applicativi SIRE - INFODIR).

Da tale data, ha inizio la fase di test cliente finale che riguarda le componenti software oggetto dell'ultimo rilascio e l'integrazione di tutte le componenti previste dal progetto. Il test, quindi, è svolto per accertare:

- 1. la rispondenza dei prodotti e della documentazione a corredo alle specifiche concordate**
- 2. l'integrazione di tutte le componenti previste dal progetto.**

Entro il termine previsto nel piano di progetto, le Direzioni richiedenti devono effettuare il test cliente finale e, se effettuato con esito positivo, **approvare formalmente il rilascio finale** a tutti gli effetti contrattuali.

Nel caso di osservazioni e/o incongruenza tra il risultato del test cliente finale e le specifiche precedentemente condivise, che non si riescono a risolvere nel termine previsto nel piano di progetto, il CSI deve comunicare la data e le modalità entro cui risolvere le criticità riscontrate. L'aggiornamento del piano di progetto deve essere concordato con la Direzione richiedente e comunicato alla Direzione Richiedente e per conoscenza al SITCO.

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

Gli **stati di avanzamento lavori** e la **relazione di fine lavori** sono prodotti secondo il template concordato ed inviati alle Direzioni richiedenti, **in seguito ad approvazione dei prodotti rilasciati**.

Monitoraggio

Si procede alla produzione di specifici prospetti di monitoraggio. In particolare:

- per i servizi valorizzati in CTE sono prodotti, ed inviati a SITCO, prospetti semestrali, riportanti i livelli di servizio e gli indicatori/volumi indicati nell'Allegato tecnico "Catalogo dei servizi Regione";
- per i servizi valorizzati in PTE, sono prodotti ed inviati alle Direzioni richiedenti (in caso di servizi richiesti da più direzioni, a ciascuna delle strutture) e al SITCO, i prospetti relativi a:
 - avvio lavori,
 - stati di avanzamento lavori e fine lavori

Tutte le comunicazioni inerenti l'attività progettuale (consegna deliverable, proposta di ripianificazione, altre ed eventuali), sono comunicate alle Direzioni richiedenti, ai referenti di progetto/servizi indicati in PTE e p.c. ai referenti SIRE, il cui elenco per le Direzioni regionali viene comunicato annualmente da SITCO al CSI.

Modalità di Rendicontazione

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

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

Le **rendicontazioni trimestrali** sono inviate alle Direzioni richiedenti (in caso di servizi richiesti da più direzioni, a ciascuna di esse) e al SITCO entro 60 giorni dalla data di fine del relativo trimestre, salvo motivati impedimenti che devono essere condivisi nell'ambito del Tavolo di gestione.

Le Direzioni richiedenti si impegnano a comunicare eventuali segnalazioni in merito al servizio di cui sono referenti **entro e non oltre 15 giorni solari** dal ricevimento dei prospetti di monitoraggio e di **rendicontazione economica trimestrale**. Nel caso non pervengano entro tale termine segnalazioni a SITCO ed al CSI, tali documenti si intendono approvati.

In merito alle **rendicontazioni finali**, le Direzioni regionali richiedenti si impegnano a comunicare a SITCO, entro 20 giorni dal ricevimento, una comunicazione di approvazione del rendiconto oppure, in caso negativo, devono rilevare le difformità riscontrate.

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

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

Conguaglio

Al fine di procedere, da parte di SITCO, alla liquidazione dell'eventuale saldo negativo (debito di Regione verso il CSI), si ribadisce che le Direzioni regionali richiedenti i servizi, entro 20 giorni dal ricevimento della rendicontazione finale, devono inviare a SITCO una comunicazione di approvazione del rendiconto o, in caso negativo, devono rilevare le difformità riscontrate.

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

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

Regione Piemonte si fa carico di provvedere centralmente al pagamento degli eventuali oneri finanziari attribuiti da CSI, gestendo al suo interno l'attribuzione di tali costi nel caso di responsabilità specifiche dipendenti da ritardi della Direzione intestataria della fattura.

Si ribadisce che l'importo fatturato in corso d'anno è sempre quello previsto nelle CTE/PTE e l'eventuale conguaglio è annotato in fase di chiusura dell'esercizio.

APPENDICE

Elenco dei template richiamati nell'Allegato B

- Piano dei Servizi delle Direzioni
 - Configurazione Tecnico Economica (CTE)
 - Proposta Tecnico Economica (PTE)
 - Rendicontazione Tecnica - Stato Avanzamento Lavori (SAL) della PTE
 - Rendicontazione economica sui servizi erogati
-

Piano dei Servizi delle Direzioni

Direzione XXXX
Servizi in continuità

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – servizio ICT	Preventivo costi 2015
Voce di ambito come da Allegato "Catalogo dei servizi Regione"	Voce di servizio di business come da Allegato "Catalogo dei servizi Regione"	Voce di Servizio ICT come da Allegato "Catalogo dei servizi Regione"	

Direzione XXXX

Servizi non in continuità

Ambito	Servizio di business	Titolo attività	Preventivo costo totale	Preventivo costi 2015	Preventivo costi 2016	Preventivo costi 2017
Voce di ambito come da Allegato "Catalogo dei servizi Regione"	Voce di servizio di business come da Allegato "Catalogo dei servizi Regione"	Titolo dell'iniziativa progettuale				

Configurazione Tecnico Economica

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DBXX ANNO 201X	Pag. 10 di n
---	---	--------------

**SIRe
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE**

CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA

Direzione
<Direzione Committente (finanziatrice)>

<TITOLO>
DEVE ESSERE LO STESSO CHE COMPARE COME OGGETTO NELLA NOTA DI
TRASMISSIONE A REGIONE PIEMONTE

[Digitare il testo]

SOMMARIO

ALLEGATO TECNICO	1
“PROCEDURE OPERATIVE”	1
Premessa.....	1
Modalità di definizione e di aggiornamento delle esigenze.....	1
Modalità di offertazione e corrispettivi.....	2
1) Variazioni delle attività proposte che non comportano un aumento del corrispettivo economico oppure che comportano una riduzione del corrispettivo economico. Il CSI presenta un documento contenente la proposta di variazione alle Direzioni richiedenti e a SITCO. Salvo diverso accordo tra le parti giustificato dalla complessità o rilevanza della variazione proposta, trascorso il termine di 30 giorni dal ricevimento del suindicato documento, in assenza di una comunicazione da parte della Direzione richiedente, la variazione si intende approvata.	2
2) Variazione delle attività previste con conseguente aumento del corrispettivo economico. In questo caso, il CSI presenta la proposta di variazione e verrà attivato un contraddittorio tra le parti per analizzare la proposta di cambiamento e la conseguente entità della variazione del corrispettivo. La variazione deve essere approvata formalmente dalle Direzioni richiedenti.	2
<u>Monitoraggio</u>	6
Servizio di business	9
Voce di servizio di business come da Allegato “Catalogo dei servizi Regione”	9
1. GENERALITÀ.....	13
2. RICHIEDENTE	13
3. RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE	13
4. RIFERIMENTI DEL CSI-PIEMONTE	13
5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI.....	13
6. PREMessa	14
7. VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	14
8. AFFIDAMENTO	14
9. CONDIZIONI DI FORNITURA.....	14
10. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	14
11. DETTAGLIO SERVIZI.....	15
1. GENERALITA’	18
1.1 RICHIEDENTE	18
1.2 RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE.....	18
1.3 RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE.....	18
1.4 DOCUMENTI E RIFERIMENTI.....	18
2. PREMessa	19
3. VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	19
4. DURATA DEL SERVIZIO.....	19
5. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI	20

[Digitare il testo]

5.1	INQUADRAMENTO	20
5.2	STATO ATTUALE	20
5.3	OBIETTIVI DEL SERVIZIO	20
6.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	20
6.1	FUNZIONALITÀ	20
6.2	OGGETTI GESTITI	20
6.3	SOLUZIONE INFORMATICA	20
6.4	ATTIVITA' DI FORMAZIONE.....	20
6.5	VINCOLI, CRITICITÀ ED OPPORTUNITÀ	20
6.6	MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	20
7.	PIANO DI PROGETTO.....	20
7.1	PIANO DI SERVIZIO	20
7.2	ATTIVITÀ E DOCUMENTI.....	20
7.3	EVENTUALI ALTRI PIANI.....	21
8.	VALORIZZAZIONE TECNICO-ECONOMICA.....	21
8.1	IMPEGNO DELLE FIGURE PROFESSIONALI PER LE ATTIVITÀ.....	21
12.....	21
8.2	PROPOSTA ECONOMICA	21
8.3.	COMPOSIZIONE DEI COSTI.....	21
9.	CONDIZIONI DI FORNITURA.....	21

[Digitare il testo]

1. Generalità

Denominazione CTE

<TITOLO>DEVE ESSERE LO STESSO CHE COMPARE COME OGGETTO NELLA NOTA DI TRASMISSIONE A REGIONE PIEMONTE

2. Richiedente

Direzione Committente

<Direzione finanziatrice>

Direzione Richiedente

< Direzione utilizzatrice>

3. Riferimenti Regione Piemonte

Referente SIRE

4. Riferimenti del CSI-Piemonte

Referenti CTE

<Nel caso siano previsti responsabili diversi per i diversi Servizi di business presenti nell'Allegato Tecnico "Catalogo R.P.", indicare nomi e cognomi>

Referente cliente

<Indicare nome e cognome Account>

5. Documenti e riferimenti

[Digitare il testo]

6. Premessa

La presente proposta di CTE 20xx riguarda i **Servizi in continuità** gestiti 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” Repertorio n. xx del gg-mm-aaaa, con scadenza il gg-mm-aaaa.

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.

7. Valorizzazione dei servizi

Per i servizi oggetto della presente CTE si applica il regime di esenzione IVA.

Pertanto, i volumi ivi indicati rappresentano una stima delle attività previste e concordate con il Cliente; di conseguenza la valorizzazione economica è da intendersi come preventivo di spesa, suscettibile di variazioni a consuntivo.

L'avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa.

La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e quindi determinerà l'eventuale conguaglio.

8. Affidamento

I **Servizi in continuità** valorizzati nel presente documento di CTE si riferiscono al perimetro dei servizi definito nell'Allegato Tecnico “Catalogo R.P.” della Convenzione citata in premessa e sono svolti **in continuità a partire dal 01/01/20xx**.

L'interruzione di tali servizi avverrà solo su esplicita comunicazione dell'Ente.

La presente proposta è composta dei seguenti servizi erogati in continuità:

- <elenco degli Ambiti>
- <elenco degli Ambiti>
- <elenco degli Ambiti>

9. Condizioni di fornitura

Per le condizioni di fornitura dei servizi previsti in CTE si fa riferimento a quanto contenuto nella Convenzione citata in Premessa.

10. 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 nell'Allegato Tecnico “Catalogo R.P.”, a meno che non sia specificato diversamente per il singolo servizio di business nella presente CTE.

[Digitare il testo]

11. Dettaglio servizi

Nelle tabelle sotto riportate viene presentato il quadro riassuntivo dei Servizi in continuità (oggi a Catalogo), riferiti al perimetro definito nell'Allegato tecnico della Convenzione di cui in Premessa.

Quadro economico riassuntivo dei Servizi in continuità

AMBITO	SERVIZIO DI BUSINESS	VOCE DI CATALOGO – SERVIZIO ICT	IMPORTO (€)
Titolo ambito 1	Servizio di business 1	Servizio ICT 1	€xxxx,00
		Servizio ICT 2	€xxxx,00
	Servizio di business 2	Servizio ICT 1	€xxxx,00
		Servizio ICT 2	€xxxx,00
Totale <indicare titolo ambito 1>			€xxxx,00
			€xxxx,00
			€xxxx,00
Totale <indicare titolo ambito 2>			€xxxx,00
			€xxxx,00
Totale <indicare titolo ambito n>			€xxxx,00
TOTALE Servizi in Continuità			€xxxx,00

Gli importi su indicati sono comprensivi della quota percentuale stimata di IVA indetraibile e degli eventuali oneri di sicurezza; non tengono invece conto di eventuali oneri finanziari.

Salvo conguaglio a fine esercizio

Proposta Tecnico Economica

	<p>REGIONE PIEMONTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI <TITOLO></p>	<p>PAG. 16 DI 26</p>
---	--	----------------------

SIRe
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE PIEMONTE

PROPOSTA TECNICO ECONOMICA DI SERVIZI

Direzione _____
(Direzione Committente - finanziatrice)

<TITOLO>

(Deve essere lo stesso che viene riportato nel paragrafo “denominazione” e nell’oggetto della lettera di trasmissione della PTE a Regione)

INDICE

1. GENERALITA'	18
1.1 RICHIEDENTE.....	18
1.2 RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE.....	18
1.3 RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE.....	18
1.4 DOCUMENTI E RIFERIMENTI	18
2. PREMessa.....	19
3. VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	19
4. DURATA DEL SERVIZIO.....	19
5. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI	20
5.1 INQUADRAMENTO	20
5.2 STATO ATTUALE.....	20
5.3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO	20
6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	20
6.1 FUNZIONALITÀ	20
6.2 OGGETTI GESTITI.....	20
6.3 SOLUZIONE INFORMATICA.....	20
6.4 ATTIVITA' DI FORMAZIONE	20
6.5 VINCOLI, CRITICITÀ ED OPPORTUNITÀ.....	20
6.6 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	20
7. PIANO DI PROGETTO.....	20
7.1 PIANO DI SERVIZIO	20
7.2 ATTIVITÀ E DOCUMENTI.....	20
7.3 EVENTUALI ALTRI PIANI.....	21
8. VALORIZZAZIONE TECNICO-ECONOMICA.....	21
8.1 IMPEGNO DELLE FIGURE PROFESSIONALI PER LE ATTIVITÀ	21
8.2 PROPOSTA ECONOMICA	21
9. CONDIZIONI DI FORNITURA.....	21

1. GENERALITA'

(Deve essere scritto se si tratta di servizi oppure di servizi di sviluppo)

Area

(Specificare l'area di appartenenza)

Sistema Informativo, Applicativo (facoltativo) e Componente (facoltativo)

(Specificare il sistema informativo, l'applicativo, la componente)

Denominazione

(Il TITOLO deve essere riportato integralmente nell'oggetto della nota di trasmissione della PTE)

Protocollo

(A cura della segreteria di riferimento)

1.1 RICHIEDENTE

Direzione Committente

(Direzione finanziatrice)

Direzione Richiedente

(Direzione utilizzatrice)

Direzioni Regionali Coinvolte/Altri Enti coinvolti

1.2 RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE

Referente Sistema Informativo

Referente per il servizio

Altri Referenti

1.3 RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE

Referente progetto

(Indicare nome e cognome. Nel caso siano previsti responsabili diversi per le diverse componenti del servizio Indicare nomi e cognomi)

Referente cliente

(Indicare nome e cognome)

1.4 DOCUMENTI E RIFERIMENTI

(Indicare eventuali documenti e riferimenti necessari a specificare il servizio dettagliato nella proposta tecnico economica)

2. PREMESSA

La presente proposta fa riferimento alla “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” del _____ rep. n. _____.

La presente proposta di servizi è espressa in regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione di possesso dei requisiti previsti per l’applicazione del regime di esenzione IVA di Regione con data _____ e n. protocollo _____.

La presente proposta descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze di Regione; tuttavia, come di consueto, il Consorzio è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite.

3. VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

Per i servizi oggetto della presente proposta, si applica il regime di esenzione IVA.

I volumi indicati dalla presente proposta rappresentano pertanto una stima delle attività previste e concordate con il Cliente; la valorizzazione economica è di conseguenza da intendersi come preventivo di spesa, che riflette la previsione dei costi reali delle prestazioni offerte, comunque suscettibile di variazioni a consuntivo.

Solo per servizi di sviluppo o quando comunque richiesto specificatamente dal cliente riportare: Sono riportate nel seguito le figure professionali messe a disposizione del Consorzio con l’evidenza dell’impegno presunto (effort).

L’avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa.

Solo per servizi di sviluppo o quando comunque richiesto specificatamente dal cliente riportare: In sede di rendicontazione sarà esposto l’effettivo impiego di risorse, sia in termini di impegno produttivo, sia di costo effettivo.

La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e quindi determinerà l’eventuale conguaglio.

4. DURATA DEL SERVIZIO

L’avvio delle attività avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI-Piemonte di comunicazione formale di affidamento da parte di Regione.

Il CSI si impegna ad erogare il servizio per il periodo richiesto, a meno di revoca formale dell’affidamento e/o disdetta del servizio adeguatamente motivata da parte di Regione comunicata formalmente con _____ giorni di anticipo rispetto al termine indicato per l’interruzione dello stesso.

In ogni caso il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione, ivi compresi gli oneri residui per investimenti agli stessi dedicati.

5. INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

5.1 INQUADRAMENTO

5.2 STATO ATTUALE

5.3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

(Se si tratta di sviluppo, indicare gli obiettivi, se invece ci si riferisce a servizi, riportare un indicatore o gli indicatori prescelti, che possono essere opportunamente individuati per lo specifico servizio)

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

6.1 FUNZIONALITÀ

6.2 OGGETTI GESTITI

6.3 SOLUZIONE INFORMATICA

Architettura applicativa

Linguaggi di riferimento

DB di riferimento

Numero utenti

Impatto sull'infrastruttura trasmissiva

Dominio Internet di erogazione del servizio

6.4 ATTIVITA' DI FORMAZIONE

6.5 VINCOLI, CRITICITÀ ED OPPORTUNITÀ

6.6 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

7. PIANO DI PROGETTO

7.1 PIANO DI SERVIZIO

7.2 ATTIVITÀ E DOCUMENTI

Nella tabella che segue sono indicati le attività e/o i documenti oggetto della presente proposta tecnico economica.

(Fare riferimento ai singoli servizi di sviluppo e alle rispettive date di consegna).

Attività	Breve descrizione	Data di consegna	Data termine test cliente

7.3 EVENTUALI ALTRI PIANI

8. VALORIZZAZIONE TECNICO-ECONOMICA

8.1 IMPEGNO DELLE FIGURE PROFESSIONALI PER LE ATTIVITÀ

(solo per servizi di sviluppo o quando richiesto specificatamente dal cliente. Possono essere previste tabella separate per tipologia di attività)

Nella tabella seguente viene esposto l'impegno delle figure professionali che concorrono alla realizzazione del servizio proposto.

<i>Figure Professionali prevalenti coinvolte</i>	<i>Stima impegno (giorni uomo)</i>
<i>Figura X</i>	<i>X</i>
<i>Figura Y</i>	<i>X</i>
<i>Figura</i>	<i>X</i>

Qualora l'impegno reale dovesse discostarsi in maniera significativa dalla stima, il CSI e Regione valuteranno eventuali rinegoziazioni dei termini della presente PTE.

La pianificazione è prevista in _____ giorni a partire dalla data di inizio delle attività.

12.

8.2 PROPOSTA ECONOMICA

<i>Descrizione del servizio</i>	<i>Importo previsto in €</i>
<i>xxxxxxxxxxxxxxxx</i>	<i>xxx.xxx,00</i>
<i>xxxxxxxxxxxxxxxx</i>	<i>xxx.xxx,00</i>
<i>TOTALE - Salvo conguaglio a fine esercizio</i>	<i>xxx.xxx,00</i>

Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.

8.3. COMPOSIZIONE DEI COSTI

Gli importi preventivati per i servizi elencati al paragrafo precedente risultano dalla stima della seguente composizione di costi analitici.

<i>Descrizione del servizio</i>	<i>Costi del Personale</i>	<i>Altri costi diretti</i>	<i>Costi indiretti</i>	<i>IVA indetraibile specificata</i>	<i>Costi di produzione</i>	<i>Costi generali</i>	<i>Altri costi</i>	<i>Totale</i>

9. CONDIZIONI DI FORNITURA

Restano valide e si intendono qui richiamate tutte le condizioni generali previste nelle Convenzione citata in premessa, se non in contrasto con quanto di seguito indicato.

Validità Proposta: _____ giorni. Dopo tale periodo, nel caso il Cliente non abbia ancora accettato la presente proposta, la stessa perderà di efficacia e il CSI Piemonte provvederà a riformulare una nuova proposta

Durata del servizio : _____

Fatturazione: _____

Pagamento: 30 giorni data ricevimento fattura

IVA: esente.

Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili a Regione entro il termine sopra citato, si applica quanto previsto dagli artt. 4 e 5 del D.Lgs. 231/2002 e s.m.i., fatta salva la possibilità per il CSI di rifiutare i servizi richiesti dalla Regione in caso di accertata e grave inadempienza dello stesso nel pagamento dei corrispettivi dei servizi oggetto della presente proposta.

Rendicontazione Tecnica - Stato Avanzamento Lavori (SAL) della PTE

	REGIONE PIEMONTE Stato Avanzamento Lavori	Pag. 23 di n
---	--	--------------

Consegna fornitura e/o progetto

Con riferimento ai servizi in esenzione IVA, di cui alla PTE trasmessa in data xx/xx/xxxx con nostro protocollo prot. n. xxxx, approvata con lettera prot. n. xxxx del xx/xx/xxxx, si comunica ai fini contrattuali che è stata conclusa la seguente attività:

Attività	Atto di finanziamento	Valore Economico
Titolo Fornitura e/o progetto	Determina Direzione Regionale xx n. xxxx del xx/xx/xxxx	
TOTALE		

Il periodo di test utente (relativo alla singola fornitura o di consegna finale della PTE) avrà inizio in data xx/xx/xxx ed avrà durata di xx giorni come da piano di progetto, al termine del quale è richiesta comunicazione di approvazione o di eventuali osservazioni.

L'importo del valore economico di cui sopra è pari a quanto previsto nell'Atto di finanziamento , salvo conguaglio di fine esercizio.

Piani e prospetti

Di seguito si riepilogano le informazioni complessive sulle attività inserite in PTE riguardanti la pianificazione delle attività stesse e gli estremi degli atti di finanziamento:

Gantt del progetto

Attività	Stato	Inizio	Fine
----------	-------	--------	------

	Conclu so	In esecuzio ne	Da esegui re		
Titolo fornitura 1	X			xx/xx/xxxx	xx/xx/xxx
Titolo fornitura n		X		xx/xx/xxxx	xx/xx/xxx

Piano di consegna

Attività	Descrizione	Data consegna pianificazione in PTE	Nuova data di consegna	Data termine test cliente
Fornitura 1		Mese x	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx
Fornitura n		Mese x	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx

Riepilogo generale

Attività in PTE	Importo fornitura	Importo finanziato	Atto di finanziament o	Importo rendicontato	Riferimenti Consegne	Importo residuo da finanziare
Fornitura 1						
Fornitura n						
TOTALI						

Gli importi di cui sopra sono pari a quanto preventivato in PTE, salvo conguaglio di fine esercizio.

Rendicontazione economica sui servizi erogati



Template rendiconto CTE														
Ente Finanziatore	Documento di vendita	Prot. Offerta	Data Offerta	Descriptione Offerta	Atto di Finanziamento	Ambito	Servizio di Business	Voce ICT	Importo Offerta	Voce ICT	Importo Offerta	Fatturato Totale	Corrispettivi al xx trimestre	Stima corrispettivi al 31/12/xxxx
REGIONE PIEMONTE														
DIREZIONE xxxxx														
Totale complessivo														
Template figure professionali prevalenti (riferito alle CTE)														
Ente Finanziatore	Prot. Offerta	Data Offerta	Descriptione Offerta	Ambito	Servizio di Business	Voce ICT	Importo Offerta	Corrispettivi al xxx trimestre	Impegno GG/u Figura professionale X	Impegno GG/u Figura professionale Y	Impegno GG/u Figura professionale W	Impegno GG/u Figura professionale Z		
REGIONE PIEMONTE														
DIREZIONE xxxxx														
Totale complessivo														



Template rendiconto PTE																	
Ente finanziatore	Documento di vendita	Prot. Offerta	Data offerta	Descrizione Offerta	Atto di Finanziamento	Posizione offerta	Descrizione Posizione Offerta	Protocollo SAL	Data Consegna SAL	Importo Offerta	Importo Finanziato	Importo da Finanziare	Fatturato Totale	Corrispettivi anni precedenti	Corrispettivi xxx trimestre	Sima corrispettivi al 31/12/xxxx	Sima corrispettivi Anni Successivi
REGIONE PIEMONTE						10											
DIREZIONE xxxxx						20											
						30											
Totale complessivo																	

REGIONE PIEMONTE

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

**Allegato tecnico
“Catalogo dei servizi Regione”**

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	7
2. DOCUMENTI E RIFERIMENTI.....	7
3. ORARI DEI SERVIZI.....	7
4. SERVIZI DI BUSINESS - TASSONOMIA.....	9
5. SERVIZI DI BUSINESS – DESCRIZIONE	17
Accesso a banche dati	17
Agricoltura	19
Ambiente ed Energia.....	47
Attività produttive	55
Catasto e Fiscalità	74
Comunicazione e accesso.....	80
Cultura.....	84
Demografia.....	87
Edilizia e Urbanistica	91
Facility management	97
Flussi Documentali e Dematerializzazione.....	100
ICT Governance per la Pubblica Amministrazione	104
Lavoro Formazione professionale ed Istruzione	106
Procurement	134
Sanità regionale.....	138
Servizi al personale	145
Servizi Contabili e Controllo di Gestione	152
Servizi di Formazione	156
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	159
Servizi Infrastrutturali	161
Servizi per l’open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	171
Servizi specifici integrati per enti locali	180
Socio Assistenziale	183
Territorio	188
Trasporti	193
Turismo e Sport.....	202
Web	204
6. INDICATORI MISURAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO	208
1.1 Reportistica andamento servizi.....	208
1.1.1 Periodo di osservazione contrattuale e rendicontazione	209
1.1.2 Struttura della reportistica.....	209
1.2 Indicatori qualità del servizio	209
1.2.1 Accoglienza e tracciatura.....	209
1.2.2 Assistenza software pdl	210
1.2.3 Assistenza utilizzo applicativi	210

1.2.4	Assistenza logica applicativa.....	212
1.2.5	Manutenzione correttiva	213
1.2.6	Gestione e Manutenzione Siti Web e Portali.....	214
1.2.7	Tempi risoluzione richieste utente.....	215
1.3	Reportistica volumi richieste	215
1.3.1	Volumi e tipologia delle chiamate utente	215
1.3.2	Volumi pdl.....	215
1.3.3	Volumi risorse elaborative.....	215
1.3.4	Volumi cedolini elaborati	215
1.4	Elenco Servizi ICT – Opzioni - Indicatori.....	216

APPENDICE - DESCRIZIONE DEI SERVIZI ICT218

1.	ACCOGLIENZA E TRACCIATURA DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO.....	218
2.	ASSISTENZA APPLICATIVA.....	218
2.1	Opzioni.....	218
2.1.1	Assistenza utilizzo applicativi	218
2.1.2	Assistenza logica applicativa.....	218
2.1.3	Verifica configurazione	219
2.1.4	Assistenza specialistica e normativa.....	219
2.2	Asset oggetto del servizio	220
2.3	Perimetro del servizio	220
2.4	Disponibilità del servizio	220
2.5	Periodo di erogazione del servizio.....	220
2.6	Modalità tracciatura attività	220
3.	TRATTAMENTO DATI ALFANUMERICI.....	221
3.1	Opzioni.....	221
3.1.1	Manutenzione e gestione basi dati.....	221
3.1.2	Aggiornamento ed elaborazione dati	222
3.1.3	Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence.....	223
3.2	Asset oggetto del servizio	224
3.3	Perimetro del servizio	224
3.4	Disponibilità del servizio	224
3.5	Periodo di erogazione del servizio.....	224
3.6	Modalità tracciatura attività	224
4.	TRATTAMENTO DATI TERRITORIALI.....	225
4.1	Opzioni.....	225
4.1.1	Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici.....	225
4.1.2	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche	227
4.1.3	Servizi di diffusione dati geografici	229
4.1.4	Supporto integrato alla gestione del territorio	229
4.1.5	Gestione e Governo della base dati territoriale.....	230
4.1.6	Messa a disposizione del software specialistico.....	231
4.2	Asset oggetto del servizio	232
4.3	Perimetro del servizio	232

4.4	Disponibilità del servizio	232
4.5	Periodo di erogazione del servizio	232
4.6	Modalità tracciatura attività	232
5.	GESTIONE UTENZE	233
5.1	Opzioni.....	233
5.1.1	Servizio standard	233
5.2	Asset oggetto del servizio	234
5.3	Perimetro del servizio	234
5.4	Disponibilità del servizio	234
5.5	Periodo di erogazione del servizio	234
5.6	Modalità tracciatura attività	234
6.	MANTENIMENTO APPLICATIVO	235
6.1	Opzioni.....	237
6.1.1	Gestione dei malfunzionamenti	237
6.1.2	Manutenzione adeguativa	238
6.1.3	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)	238
6.2	Asset oggetto del servizio	239
6.3	Perimetro del servizio	239
6.4	Disponibilità del servizio	239
6.5	Periodo di erogazione del servizio	239
6.6	Modalità tracciatura attività	239
7.	SVILUPPO SOFTWARE.....	240
7.1	Manutenzione evolutiva.....	241
7.2	Asset oggetto del servizio	241
7.3	Perimetro del servizio	242
7.4	Disponibilità del servizio	242
7.5	Periodo di erogazione	242
7.6	Modalità di tracciatura attività.....	242
8.	SUPPORTO SPECIALISTICO.....	243
8.1	Opzioni.....	243
8.1.1	Analisi organizzative e di processo	243
8.1.2	Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi gestionali	243
8.1.3	Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini	243
8.1.4	Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni	243
8.1.5	Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione.....	243
8.1.6	Attività di supporto alla comunicazione degli Enti	244
8.1.7	Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi	244
8.1.8	Attività di monitoraggio di programmi e iniziative	244
8.1.9	Attività di gestione di processi (cd business process outsourcing).....	244

8.1.10	Attività di supporto alle imprese ICT del territorio	244
8.1.11	Progetti internazionali.....	244
8.1.12	Attività di supporto all'e-government, collaborazioni interregionali e CRC Piemonte 245	
8.1.13	Attività di supporto giuridico in ambito informatico.....	245
8.1.14	Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali	245
8.1.15	Supporto specialistico di materia.....	245
8.1.16	Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo competenze.....	245
8.1.17	Addestramento	246
8.1.18	Consulenza tecnica e progettuale web, social, mobile e multimedia.....	246
8.1.19	Verifica del rispetto normativo dei siti web della PA.....	246
8.2	Asset oggetto del servizio	246
8.3	Perimetro del servizio	246
8.4	Disponibilità del servizio	246
8.5	Periodo di erogazione del servizio.....	247
8.6	Modalità tracciatura attività	247
9.	SERVIZI WEB.....	248
9.1	Realizzazione siti, portali, prodotti multimediali e componenti applicative di comunicazione	248
9.2	Realizzazione Mobile App.....	248
9.3	Redazione dei contenuti web e social	248
9.4	Nuove sezioni, canali web e social	248
9.5	Governo delle piattaforme web.....	248
9.6	Asset oggetto del servizio	248
9.7	Perimetro del servizio	248
9.8	Disponibilità del servizio	249
9.9	Periodo di erogazione del servizio.....	249
9.10	Modalità tracciatura attività	249
10.	MANTENIMENTO LICENZE	250
10.1	Opzioni.....	250
10.1.1	Acquisto delle licenze.....	250
10.1.2	Mantenimento delle licenze	250
10.1.3	Assistenza all'utilizzo delle licenze.....	251
10.1.4	Attivazione licenze	251
10.2	Asset oggetto del servizio	251
10.3	Perimetro del servizio	251
10.4	Disponibilità del servizio	251
10.5	Periodo di erogazione del servizio	251
10.6	Modalità tracciatura attività	252
11.	GESTIONE CONTRATTI ESTERNI.....	253
11.1	Opzioni.....	253
11.1.1	Servizio Base	253
11.2	Asset oggetto del servizio	253
11.3	Perimetro del servizio	253



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 6 di 253

11.4	Disponibilità del servizio	253
11.5	Periodo di erogazione del servizio	253
11.6	Modalità tracciatura attività	253

1. INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce l'*Allegato tecnico* alla "Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA stipulata tra Regione Piemonte e CSI-Piemonte.

Nel presente Allegato tecnico è indicato il perimetro dei servizi di interesse dell'Ente, ed in particolare sono specificati gli ambiti e i servizi di business in riferimento al *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte.

Per comodità di lettura sono riportate in "Appendice" le descrizioni dei *Servizi ICT*, già presenti nel Catalogo dei Servizi di Business.

Il perimetro include, inoltre, il Servizio ICT di Sviluppo Software dettagliatamente descritto nel Catalogo la cui associazione con i Servizi di Business avverrà tramite accordi specifici tra le parti.

2. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2.

3. ORARI DEI SERVIZI

Di seguito sono esplicitati gli orari della disponibilità valida per tutti i servizi di business qui indicati.

Eventuali variazioni rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo sono specificate direttamente paragrafo "Modalità di accesso al servizio" dell'ambito cui il servizio di business appartiene.

I **servizi informatici** sono disponibili h24 7x7.

Servizio	Lunedì - Domenica
Servizi informatici	H 24

L'orario di erogazione dei **Servizi ICT** a supporto dei Servizi di Business, se non diversamente indicato nei singoli Servizi di Business.

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Erogazione dei Servizi ICT	09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 14.30 - 16.00	-



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 8 di 253

4. SERVIZI DI BUSINESS - TASSONOMIA

In questo paragrafo viene indicata la tassonomia dei servizi.

Si noti in particolare che il Servizio ICT “Sviluppo Software” non è associato in modo esplicito a nessun servizio di business perché sempre riferito a progetti specifici che potrebbero riguardare anche più servizi di business.

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT
Accesso a banche dati	Accesso a banche dati	Banca dati Infocamere
Agricoltura	Gestione Anagrafe unica Aziende Agricole	Assistenza Applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Supporto Specialistico
		Mantenimento applicativo
	Gestione Pratiche agricole e Sviluppo Rurale	Assistenza Applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Supporto Specialistico
	Gestione Regime Pagamento Unico	Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
	Sistema di gestione del pagamento dell'organismo pagatore	Supporto Specialistico
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
	Servizio di gestione buoni carburanti agricoli	Trattamento dati alfanumerici
		Supporto Specialistico
		Mantenimento applicativo
	Gestione settore vitivinicolo	Assistenza Applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Supporto Specialistico
	Servizi statistici decisionali per il Sistema Informativo Agricolo Piemontese	Mantenimento applicativo
Assistenza Applicativa		
Trattamento dati alfanumerici		
Servizi GIS per l'agricoltura	Supporto Specialistico	
	Mantenimento applicativo	
Prodotti di Qualità	Assistenza Applicativa	
	Mantenimento applicativo	
Ambiente ed Energia	Dematerializzazione pratiche ambientali	Assistenza applicativa
		Supporto Specialistico
		Trattamento dati alfanumerici
		Trattamento dati territoriali

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT
		Mantenimento applicativo
	Supporti decisionali per l'ambiente	Assistenza applicativa
		Supporto Specialistico
		Trattamento dati territoriali
		Mantenimento applicativo
	Monitoraggio Ambientale	Trattamento dati alfanumerici
		Assistenza applicativa
		Supporto Specialistico
		Trattamento dati alfanumerici
	Dematerializzazione pratiche energetiche	Mantenimento applicativo
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
	Supporto alla Pianificazione energetica	Mantenimento applicativo
Attività produttive	Gestionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	Supporto specialistico
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati
	Decisionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	Supporto specialistico
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati
	Sgravi fiscali per le aziende – Deduzione IRAP	Supporto specialistico
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
	Attività Estrattive	Trattamento dati
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati territoriali
	Sistema Informativo carburanti	Supporto specialistico
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
	Servizi per l' Artigianato	Trattamento dati
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
	Osservatorio dell' Artigianato Piemontese	Trattamento dati
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
	Osservatorio Commercio, la Rete Distributiva	Trattamento dati territoriali
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati
	Anagrafica delle attività Produttive (AAEP)	Trattamento dati territoriali
		Mantenimento applicativo
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati
Monitoraggio degli aiuti alle imprese	Mantenimento delle Licenze	
	Mantenimento applicativo	

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
	locali (SMAIL)	Assistenza Applicativa	
		Trattamento dati	
	Sportello unico per le attività produttive (SUAP)	Assistenza Applicativa	
		Mantenimento applicativo	
Catasto e Fiscalità	Servizi Catastali	Assistenza Applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto Specialistico	
	Servizi di Gestione Tributi Regionali	Gestione utenze	
		Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
Comunicazione e Accesso	Servizi di comunicazione	Supporto Specialistico	
		Posta elettronica	
		Posta certificata PEC	
		Domini Internet	
		Contact center - Contacta	
	Servizi di accesso	Servizio Streaming	
		Gestione bollatori e badge	
		Identità digitale	Firma digitale
			Ufficio Smarty
			Identità cittadini
			Supporto consulenziale alla materia
			Supporto specialistico IRIDE
Cultura	Servizio Bibliotecario Nazionale	Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
	Archivio La Stampa	Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
	Biblioteca Digitale Piemontese	Trattamento dati alfanumerici	
		Supporto Specialistico	
	Piattaforma Giornalistica	Servizio base	
		Mantenimento applicativo	
Demografia	Circolarità anagrafica	Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto specialistico	
Edilizia e Urbanistica	Modello Unico Digitale per l'Edilizia Piemonte (MUDE Piemonte)	Mantenimento applicativo	
		Supporto specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Servizi web	
	Servizi per l'Urbanistica	Trattamento dati territoriali	
		Supporto specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
	Servizi per l'Edilizia Pubblica	Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Assistenza applicativa	
Facility management	Gestione del patrimonio immobiliare	Mantenimento applicativo	
	Gestione degli spazi	Trattamento dati alfanumerici	

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto Specialistico	
	Gestione asset	Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
	Gestione interventi manutentivi su patrimonio	Supporto Specialistico	
		Mantenimento applicativo	
	Gestione Moving	Trattamento dati alfanumerici	
		Supporto Specialistico	
Mantenimento applicativo			
Flussi Documentali e Dematerializzazione	Servizio di gestione archivio e protocollo	Assistenza Applicativa	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
	Atti Amministrativi	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Supporto specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
	Bollettino Ufficiale RP	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Supporto specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
	Servizi di gestione procedimenti amministrativi	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
	Shared Repository	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
	Servizi di gestione procedure	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Supporto specialistico	
	Catalogo Digitale	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
	ICT Governance per la Pubblica Amministrazione	Consulenza strategica e di processo	Supporto, diffusione e riuso dei servizi
	Lavoro, Formazione professionale ed Istruzione	Lavoro	Assistenza Applicativa
			Trattamento dati Alfanumerici
Gestione utenze			
Mantenimento applicativo			
Supporto specialistico			
Formazione Professionale		Assistenza Applicativa	
		Trattamento dati Alfanumerici	
		Gestione utenze	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto specialistico	
Istruzione		Assistenza Applicativa	
		Trattamento dati Alfanumerici	
		Gestione utenze	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto specialistico	
		Supporto specialistico	

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT
	Gestione Amministrativa e Controlli Programma Operativo Regionale-Fondo Sociale Europeo (POR-FSE) e altri fondi IFPL	Assistenza Applicativa
		Trattamento dati Alfanumerici
		Mantenimento applicativo
		Supporto specialistico
	Governance, Monitoraggio, DWH Lavoro e Formazione Professionale e Istruzione	Assistenza Applicativa
		Trattamento dati Alfanumerici
		Gestione utenze
		Mantenimento applicativo
	Competenze e Standard Lavoro e Formazione Professionale	Supporto specialistico
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati Alfanumerici
		Gestione utenze
	Gestione Domande di Finanziamento e Istruttorie per Lavoro e Formazione Professionale	Mantenimento applicativo
		Supporto specialistico
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati Alfanumerici
	Master Data Management Data Mart Anagrafi Persone Giuridiche e Persone Fisiche IFPL	Mantenimento applicativo
		Supporto specialistico
		Assistenza Applicativa
		Trattamento dati Alfanumerici
	Servizi trasversali IFPL	Gestione utenze
		Mantenimento applicativo
		Supporto specialistico
		Assistenza Applicativa
Cooperazione	Trattamento dati Alfanumerici	
	Gestione utenze	
	Mantenimento applicativo	
	Supporto specialistico	
Procurement	Negoziazione elettronica (e- procurement)	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
		Supporto specialistico
		Gestione Utenze
	Albo Fornitori	Assistenza applicativa
		Trattamento dati
		Mantenimento applicativo
		Supporto specialistico
	Servizi di Gestione degli approvvigionamenti - magazzini	Gestione utenze
		Mantenimento applicativo
		Assistenza applicativa
Sanità regionale	Banche dati di riferimento	Trattamento dati alfanumerici
		Assistenza applicativa
		Mantenimento applicativo
		Supporto Specialistico
	Flussi Informativi	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT
	Strumenti di Monitoraggio e Governo del SSR	Supporto Specialistico
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
	Servizi al cittadino	Supporto Specialistico
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
	Supporto specialistico dedicato	Supporto Specialistico
		Redazione dei contenuti web e social
	Telemedicina	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
	Rete di specialità	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
		Supporto Specialistico
	Servizi di supporto alla ASR	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
		Supporto Specialistico
	Servizi alla medicina di base	Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Mantenimento applicativo
Supporto Specialistico		
Servizi al Personale	Servizio Contabilità Economica	Servizio base
		Servizi aggiuntivi standard
		Servizi aggiuntivi personalizzati
	Servizio Gestione Giuridica	Servizio completo
		Servizi aggiuntivi personalizzati
	Servizio Rilevazione Assenze Presenze	Servizio avanzato
		Servizi aggiuntivi personalizzati
Servizi decisionali	DWH cedolini	
	Reportistica Risorse Umane	
Dematerializzazione documenti del personale	Archiviazione elettronica documenti del Personale	
Servizio di valutazione del personale	Servizio base	
Servizi Contabili e controllo di Gestione	Bilancio e Ragioneria	Mantenimento applicativo
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
		Supporto specialistico
	Atti di liquidazione	Mantenimento applicativo
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
	Servizio di Reportistica del Bilancio finanziario	Mantenimento applicativo
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
	Programma operativo	Mantenimento applicativo
		Assistenza applicativa
		Trattamento dati alfanumerici
	Fatturazione Elettronica	Assistenza applicativa
Manutenzione applicativa		

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
		Supporto specialistico	
Servizi di Formazione	Formazione in aula	Servizio base	
		Servizio avanzato	
		Moduli opzionali	
		Sviluppo corsi on-line	
	Formazione in rete	Gestione formazione in rete	
		Erogazione corsi online	
		Realizzazione istanza di Moodle personalizzata	
		Supporto specialistico	
	Gestione servizio di formazione	Mantenimento applicativo	
		Gestione del processo di formazione del personale dipendente	
Assistenza applicativa			
Servizi di Supporto alla programmazione	Supporto alla programmazione	Mantenimento applicativo	
		Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Supporto specialistico	
Servizi Infrastrutturali	Servizi di Data Center	Colocation e monitoraggio	
		Servizi di Storage , backup e replica dati	
		Servizi infrastrutturali ad Hoc	
		Servizi di supporto e consulenza	
	Servizi di End-Point Management		Gestione e assistenza hw
			Gestione e assistenza sw
			Supporto Tecnico sistemistico
			Virtual Desktop
			Servizi di accoglienza e assistenza remota
			Altri servizi di End-Point management
			Servizi di supporto e consulenza
	ServerFarm Enterprise		kGEM Intel
			kGEM Small Unix
			kGEM Enterprise Unix
	Servizi Cloud		Servizi IaaS
	Servizi di sicurezza ICT		Gestione servizi di sicurezza ICT
			Altri servizi di Sicurezza ICT
			Servizi Professionali di sicurezza ICT
	Servizi di Networking e VoIP		Gestione Servizi di Networking e servizi VoIP
			Connettività
			Manutenzione Rete e VoIP
			Internet exchange
			Servizi di supporto e consulenza
Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	Servizi Decisionali e Statistici	Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
		Supporto Specialistico	
	Public Sector Information (Opendata, Trasparenza e IoT)		Assistenza applicativa
			Trattamento dati alfanumerici
			Mantenimento applicativo
			Supporto specialistico
	Supporto all'e-gov		Gestione utenze
			Supporto specialistico
			Supporto specialistico
			Trattamento dati alfanumerici

Ambito	Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
	Piattaforma Business Intelligence	Mantenimento delle licenze	
Servizi specifici integrati per enti locali	Consulenza strategica e di processo	Supporto, diffusione e riuso dei servizi	
		Supporto alla costruzione e al mantenimento dell'Enterprise Architecture di un'organizzazione	
		Supporto alla collaborazione tra enti	
Socio assistenziale	Osservatorio regionale per l'area socioassistenziale	Assistenza applicativa	
		Supporto Specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
Territorio	Governare e gestione del territorio	Trattamento dati territoriali	
		Supporto specialistico	
		Trattamento dati alfanumerici	
	Strumenti GIS trasversali	Mantenimento applicativo	
		Mantenimento licenze	
		Supporto specialistico	
Trasporti	Servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale	Assistenza applicativa	
		Mantenimento applicativo	
		Trattamento dati	
	Servizi per il trasporto pubblico locale (TPL)		Assistenza Applicativa
			Mantenimento applicativo
			Trattamento dati
			Assistenza Applicativa
	Servizi per la gestione delle infrastrutture		Trattamento dati territoriali
			Supporto specialistico
			Mantenimento applicativo
	Servizi per la gestione del Demanio idrico ai fini della Navigazione		Assistenza Applicativa
			Mantenimento applicativo
			Trattamento dati
			Assistenza Applicativa
	Servizi a supporto della Mobilità		Trattamento dati
Assistenza Applicativa			
Mantenimento applicativo			
Turismo e Sport	Gestione della ricettività turistica	Assistenza applicativa	
		Trattamento dati alfanumerici	
		Mantenimento applicativo	
	Gestione dell'impiantistica sportiva		Assistenza applicativa
			Trattamento dati alfanumerici
			Mantenimento applicativo
Sistemi decisionali sui dati di ricettività e sui flussi turistici		Mantenimento applicativo	
		Trattamento dati alfanumerici	
Web	Siti, portali, social, multimedia e mobile	Servizi web	
		Supporto specialistico	
		Mantenimento delle licenze	
		Mantenimento applicativo	

5. SERVIZI DI BUSINESS – DESCRIZIONE

Di seguito sono descritti i servizi di business e le voci di catalogo raggruppate per ambito.

ACCESSO A BANCHE DATI

SERVIZIO PER L'ACCESSO ON LINE ALLA BANCA DATI INFOCAMERE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il servizio Telemaco consiste nella possibilità di accedere, in modalità interattiva, tramite Userid e Password, alle Banche Dati Infocamere per l'espletamento on-line delle pratiche del Registro delle Imprese, e per la consultazione dello stesso Registro e di altre banche dati camerali.

Il CSI-Piemonte fornisce le chiavi di accesso al servizio al centro di calcolo InfoCamere di Padova utilizzando la rete Internet.

L'accesso alla banca dati Telemaco non è forfettario ma è proporzionale all'effettivo uso, quindi il vero costo viene determinato a consuntivo alla fine del periodo contrattuale.

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.

E' vietato pertanto, qualsiasi atto di commercio dei dati camerali accessibili tramite Telemaco.

E parimenti 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 ad 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.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

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. Il servizio viene conteggiato a consumo rispetto alle transazioni effettuate nel corso di validità della presente proposta economica.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Accesso a banche dati	Banca dati Infocamere	-

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti abilitati sono gli intestatari delle chiavi di accesso Telemaco.

Si precisa che il servizio viene utilizzato nei seguenti contesti.

Contesto		
Catasto e Fiscalità	Servizi di Gestione Tributi Regionali	Tassa Auto
Agricoltura	Gestione Pratiche Agricole e Sviluppo Rurale	
Lavoro, formazione professionale e istruzione		
Attività Produttive	Servizi per l'Artigianato	
Attività produttive	Sincro	
Cultura		
Programmazione strategica, politiche territoriali ed edilizia		
Flussi Documentali e dematerializzazione	Affari istituzionali ed avvocatura	
Risorse umane e patrimonio		

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio viene indicato al diretto utilizzatore nella comunicazione di attivazione inviata.

Per poter fruire del servizio deve essere attivo un collegamento ad internet. Non sono necessari altri requisiti HW/SW.

In caso di malfunzionamenti o non disponibilità del servizio, InfoCamere mette a disposizione un servizio di help-desk, e più precisamente:

L'assistenza telefonica, erogata direttamente da parte del Centro Supporto Clienti di Padova, è disponibile al numero **049-8089610**, dalle ore 8:00 alle ore 19:00 dei giorni lavorativi feriali e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 nei giorni prefestivi ed al sabato.

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è accessibile in modalità "ASP" (Application Service Provisioning).

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

N.A.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

AGRICOLTURA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il Sistema Informativo Agricolo Piemontese (SIAP) è il sistema informativo che interconnette le amministrazioni pubbliche che, a vario titolo, interagiscono con le aziende agricole e con gli altri soggetti interessati all'erogazione di aiuti e autorizzazioni in materia di agricoltura.

Il sistema informativo agricolo piemontese nasce da un processo di revisione delle componenti "Agricoltura" attuato a partire dall'anno 2000, a recepimento ed attuazione dei vincoli ed obblighi normativi di Stato e/o regionali in ambito di attribuzioni delle funzioni dettati:

- dall'entrata in vigore della LR n. 17/99, attraverso cui vengono delegate alle Province e alle Comunità Montane le funzioni amministrative in materia di agricoltura
- dal decreto legislativo 27 maggio 1999, n. 165, recante soppressione dell'AIMA e istituzione dell'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (AGEA) e successive disposizioni correttive ed integrative (Dlgs 188/2000)
- dal DM 27 marzo 2001 che definisce i requisiti minimi di garanzia e di funzionamento per le attività dei centri autorizzati di assistenza agricola, artt. 13 e 14 del decreto legislativo 29 marzo 2004, n. 99 e successive modifiche ed integrazioni, DM 27 marzo 2008 Riforma dei centri di assistenza agricola
- dalla successiva LR n. 16/02, che istituisce l'organismo pagatore regionale (ARPEA)
- nonché a recepimento ed attuazione dei vincoli ed obblighi normativi comunitari, nazionali e regionali in materia di agricoltura e sviluppo rurale.

Il sistema informativo agricolo piemontese è un sistema condiviso tra tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte nel processo di erogazione di aiuti in materia di agricoltura e sviluppo rurale ed è comune per gli aiuti comunitari, cofinanziati, per gli aiuti di stato e per i procedimenti autorizzativi. Si pone quale strumento di interconnessione tra tutti gli attori che a diverso titolo partecipano ai procedimenti in ambito agricolo-rurale, siano essi l'azienda agricola stessa, oppure il Centro di Assistenza Agricola, funzionari regionali, provinciali o di Comunità Montana o di Aziende Sanitarie Locali o dell'Organismo Pagatore.

Il sistema si compone di un nucleo gestionale, dedito alla gestione tecnico-amministrativa dei differenti procedimenti per l'agricoltura e lo sviluppo rurale, e di un nucleo denominato "Sistema delle conoscenze agricolo-rurali" in cui vengono organizzati ed esposti sia i dati statistici di fonte ufficiale che i dati di sintesi di fonte amministrativa. Lo scopo del sistema delle conoscenze agricolo-rurali è di fornire con continuità informazioni sull'andamento del settore agricolo aggiornate ed affidabili, grazie alle quali monitorare il territorio, interpretare fenomeni, valutare l'efficacia delle politiche di settore e prendere decisioni.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito della "Agricoltura" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Gestione Anagrafe unica Aziende Agricole	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing)
	Mantenimento applicativo	Supporto specialistico di materia
		Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)		
Gestione pratiche agricole e Sviluppo Rurale	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing)
	Mantenimento applicativo	Supporto specialistico di materia
		Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)		
Gestione Regime Pagamento	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing)
		Supporto specialistico di materia
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Sistema di gestione del pagamento dell'organismo pagatore	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. Business process outsourcing)
	Mantenimento applicativo	Supporto specialistico di materia
		Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
Servizio di gestione buoni carburanti agricoli	Assistenza Applicativa	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
		Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Trattamento dati alfanumerici	Assistenza specialistica e normativa
		Manutenzione e gestione basi dati
	Supporto Specialistico	Aggiornamento ed elaborazione dati
Analisi organizzative e di processo		
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing)
		Supporto specialistico di materia
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Gestione settore vitivinicolo	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing)
		Supporto specialistico di materia
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Servizi statistici decisionali per il Sistema Informativo Agricolo Piemontese	Assistenza Applicativa
Trattamento dati alfanumerici		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
Supporto Specialistico		Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing)
		Supporto specialistico di materia
Mantenimento applicativo		Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)	

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizi GIS per l'agricoltura	Trattamento dati Territoriali	Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici
		Servizi di trattamento e gestione basi dati
		Servizi di diffusione dati geografici
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
Prodotti di Qualità	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Gestione Anagrafe unica	CA267	Anagrafe aziende agricole ed agroalimentari
Gestione Pratiche agricole e Sviluppo Rurale	CA1001	Monitoraggio enti convenzionati (PAPUA)
	CA279	Gestione standardizzata aiuti finanziari alle aziende agricoltura
	CA565	PSR - Misure Agroambientali
	CA173	PSR - Altre Misure
	CA566	AdS - Aiuti di stato
	CA1067	REGATA - Registro Aiuti di Stato
	CA564	ATM - Avversita Atmosferiche
	CA1346	GNPS - Gestione Finanziamenti per Danni Eventi Calamitosi su Infrastrutture irrigue e di bonifica
	CA1347	Integrazione GIS con GNPS
	CA1296	Realizzazione GNPS_GIS
	CA1348	GNPS / GIS Gestione schede tecniche
	CA0935	DANFA - Indennizzo Danni da Fauna selvatica
	CA567	Reg. 183/05 - Igiene Mangimi
	CA285	Gestione delle ricerche
	CA1475	CONAGRI - Controlli in Agricoltura
	CA622	COALBI - Albo dei beneficiari Arpea
	CA599	ABIO - Agricoltura Biologica
	CA0903	PUA10R - Piano Utilizzazione Agronomica 10R
	CA257	PUA - Piani di utilizzazione agronomica
	CA1135	GERIZOO - Gestione Riproduzione Zootecnica
	CA273	Monitoraggio Finanziamenti Avversita' Atmosferiche L. 185/92 DIR. 13
	CA259	Web wfr
	CA619	FWF - Richieste contributi danni calamita naturali

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA618	WFW - Richieste contributi opere irrigue
	CA1256	Catalogo leggi e Misure
	CA297	INDPA -Indirizzario Piemonte Agricoltura
	CA0918	GALBI - Consultazione Registro Pescatori della Regione Piemonte
	CA253	Anagrafe venatoria centrale
	CA1045	AVCEBIL - Gestione Bilanci ATC e CA
	CA1408	Certificati Fitosanitari - PROCERT
	CA280	PATE - Patentini Fitosanitari
	CA488	Agrichim - Front Office
	CA489	Agrichim - Back Office
	CA266	Agrichim gis
	CA748	Front-Office web per l'acquisizione e la gestione dei dati di controllo delle Barre Irroratrici
	CA296	AVIV - Autorizzazione attivita vivaistici
	CA282	Catalogo reperti settore fitosanitario
CA246	Anfi	
Gestione Regime Pagamento Unico	CA538	RPU - Regime di Pagamento Unico
Sistema di gestione del pagamento dell'organismo pagatore	CA537	SIGOP - Sistema Inf. Gestionale OPR
Servizio di gestione buoni carburanti agricoli	CA277	UMA - carburante a prezzo agevolato
Gestione settore vitivinicolo	CA281	ATRV - Aziende enologiche
	CA278	VITI - Estirpazione e impianto vigneti
	CA697	RIS - Ristrutturazione Vigneti
	CA227	Wirp di direzione 11-12-13: flavescenza dorata 388
	CA225	Wirp di direzione 11-12-13: estirpo/reimpianto vigneti
	CA239	Consulta schedario viticolo anni 98/99 e 2000/01
Servizi decisionali e statistici del Sistema Informativo Agricolo Piemontese	CA240	Dati storici aziende
	CA796	Reportistica Webi Anagrafe agricola
	CA821	Reportistica Webi GNPS - gestione standardizzata aiuti finanziari alle
	CA1428	Reportistica Webi pratiche WIRP - PSR 2000-2006
	CA0970	Reportistica Webi RPU - Regime Pagamento Unico
	CA1252	Reportistica SIAP - Utenti Motori Agricoli - WebI UMA
	CA1255	Reportistica SIAP - Comparto vitivinicolo - WebI VITE
	CA1152	Reportistica SIAP - Migrazione BO XI
CA1321	GOVI Servizi AGRICOLTURA	
CA1396	GOVI BackOffice AGRICOLTURA	

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA573	DWH Anagrafe Agricola Unica
	CA606	WebGis Anagrafe Agricola Unica
	CA784	DWH Monitoraggio PSR 2007-2013
	CA0880	Cruscotti monitoraggio PSR 2007-2013
	CA1336	Vetrina Monitoraggio e Valutazione PSR 2007-2013
	CA785	Modello Indicatori PSR 2007-2013
	CA1228	Alimentazione banca dati IGRUE con dati FEASR - Flusso di Back-end
	CA1274	Cruscotto singolo PSR
	CA272	DWH Monitoraggio PSR 2000-2006
	CA271	Applicazione dei cruscotti decisionali alla sorveglianza del piano di sviluppo rurale 2000-2006
	CA1226	DW monitoraggio PAC Domanda Unica
	CA287	DWH Utenti Motori Agricoli
	CA603	DWH AVCE - Anagrafe Venatoria Centrale
	CA781	DWH Osservatorio Faunistico
	CA665	Moduli di validazione dati agrometeorologici
	CA288	Modelli agrometeorologici
	CA292	Ram - banca dati agrometeorologica
	CA514	data WAREHOUSE conoscenze agricole
	CA251	Agristat
	CA286	Data warehouse agristat e agrit
	CA265	DWH Censimenti generali Agricoltura
	CA1113	Consultazione rete di rilevazione Censimento generale Agricoltura 2010
	CA1166	Censimento Agile Consultazione semplificata risultati censimento
	CA1506	CMS Community PSR 2014 - 2020
	CA1515	CMS Community Comitato di Sorveglianza PSR 2014-2020
Servizi GIS per l'agricoltura	CA1164	AGRICAT Integrazione Dati Agricoltura / particelle SIGMATER
	CA293	Carta dei paesaggi agrari e forestali 1:250.000 (carpas)
	CA0901	GIS classificazioni territoriali PSR 2007-2013
	CA295	Carta dei suoli 1:50000 (carsuo)
	CA268	WebGis Zone Vulnerabili da Nitrati
	CA1281	mappa "lo stato attuale" dei corpi idrici piemontesi
	CA294	Carta dei suoli 1:250000(carped)
	CA276	Agrichim atlante terreni
	CA290	Rete agrometeorologica della regione piemonte: localizzazione delle
	CA298	Consultazione dei territori per l'attività venatoria
Prodotti di Qualità	CA1162	Good Food - Prodotti di Qualità

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Di seguito vengono specializzati con maggior dettaglio le voci di catalogo più significative riferite ai servizi di business.

GESTIONE ANAGRAFE UNICA AZIENDE AGRICOLE

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di assistenza applicativa, trattamento dati, supporto specialistico e mantenimento applicativo.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per il Trattamento dati e il Supporto specialistico sulla componente GIS dell'Anagrafe Agricola Unica.

Trattamento dati

Per questo servizio di business, le attività di trattamento dati sono finalizzate a:

- integrazione e cooperazione con sistemi di gestione e controllo centralizzati a livello nazionale (invio fascicoli, aggiornamenti massivi da Anagrafe Tributaria, allineamento con catasto annuale Agea, etc.);
- manutenzione ed alimentazione dati in tema di classificazione delle aree di ricadenza delle particelle anche attraverso incroci di basi dati non collegate tra loro e/o basi dati di fonte esterne;
- manutenzione dati per adeguamento a sistemi di gestione e controllo centralizzati a livello nazionale in tema di matrice prodotti/varietà, classificazione dei macro-usi, coordinate bancarie, etc.;
- manutenzione dati per adeguamento normativo e monitoraggio del grado di compilazione in tema di condizionalità;
- alimentazione dati o elaborazioni in tema di fascicoli-refresh-eleggibilità Gis;
- alimentazione e manutenzione dati per aziende associate;
- correzioni o modifiche dati massive;
- estrazioni ed elaborazioni di sintesi o dettaglio;
- configurazione di nuovi report dinamici a sistema;
- rendicontazione a Comunità Europea (es IACS), Ministero o Corte dei Conti.

Supporto specialistico sulla componente GIS dell'Anagrafe Agricola Unica

I dati di fascicolo dichiarati in Anagrafe Agricola Unica vengono validati da un processo di certificazione delle informazioni che si avvale, attraverso servizi di cooperazione applicativa, di registri pubblici probanti, quali l'Anagrafe Tributaria o il Registro delle Imprese, o, nel caso della consistenza territoriale dichiarata da un'azienda agricola, del Sistema Informativo Geografico (GIS) che rappresenta la componente del Sistema Informativo Agricolo Piemontese utilizzata dalla Pubblica Amministrazione per il controllo del territorio.

Per le aziende vitivinicole la tenuta del fascicolo aziendale include la dichiarazione ed aggiornamento dello schedario delle unità vitate condotte. La Regione Piemonte e l'Organismo Pagatore Regionale Piemontese (ARPEA) , in ottemperanza ai vincoli normativi comunitari e

nazionali, hanno avviato, nel corso del 2012 un processo di certificazione preventiva delle superfici oggetto di premio attraverso funzionalità integrate in Anagrafe. All'atto della validazione del fascicolo, quindi della presentazione e certificazione della consistenza territoriale, vengono evidenziate eventuali discordanze tra il dato dichiarato e la superficie eleggibile. In particolare in ambito viticolo il processo di controllo aspira alla certificazione dello schedario vitivinicolo piemontese prevedendo l'allineamento della superficie particellare viticola dichiarata in fascicolo alla superficie riscontrata ad uso vite sul sistema geografico territoriale.

Qualora il sistema evidenzi discordanze, queste possono essere sanate mediante modifica del dato dichiarato. In caso di palese errore di fotointerpretazione, di discordanza e/o mancato accordo con la superficie eleggibile proposta dal sistema, il soggetto dichiarante ha diritto di presentare idonea contestazione, mediante apposita "Istanza di Riesame".

Per garantire il raggiungimento di tale obiettivo e velocizzare le operazioni di verifica e risoluzione di richieste di rilavorazione da parte di aziende che presentano anomalie di discordanza tra la superficie dichiarata in fascicolo e la superficie riscontrata a GIS dovute ad una errata vettorializzazione o fotointerpretazione, si propone un servizio di supporto alla vettorializzazione, fotointerpretazione e validazione grafica degli utilizzi del suolo erogato da figure professionali esperte di materia e conoscitrici dei sistemi informativi utilizzati a livello nazionale ed in Regione.

L'attività ha, pertanto, per oggetto il servizio di supporto alla vettorializzazione, fotointerpretazione e validazione grafica degli utilizzi del suolo, la risoluzione di anomalie grafiche segnalate dal beneficiario attraverso l'uso dei servizi del Sistema Informativo Geografico territoriale (GIS) utilizzato dalla Regione Piemonte ed integrato nel sistema informativo gestionale agricolo Piemontese (SIAP) come non coerenti con la consistenza territoriale dichiarata in fascicolo, nonché la gestione delle convocazioni in contraddittorio e controllo in campo. A questo si aggiunge il servizio di assistenza e supporto dei funzionari regionali e/o provinciali responsabili dell'istruttoria di pratiche autorizzative di estirpo e reimpianto, incaricati della correzione delle anomalie territoriali, comprensiva della gestione dei dati scaricati dai rilievi in campo attraverso l'utilizzo del GPS.

Il servizio si compone delle seguenti attività:

- attività di risoluzione anomalie grafiche, vettorializzazione, lavorazione limiti della particella in presenza o assenza di centroide, fotointerpretazione e validazione grafica degli utilizzi del suolo attraverso i sistemi geografici territoriali in uso alla Regione Piemonte;
- gestione delle fasi di convocazione in contraddittorio e controllo in campo per le istanze di riesame;
- supporto all'attività di coordinamento delle funzioni GIS di back-office;
- attività di consulenza e supporto alla Direzione Regionale per monitoraggio e valutazioni dello stato di certificazione grafica degli utilizzi del suolo del territorio piemontese;
- attività di formazione e supporto all'utilizzo di sistemi GIS/GPS in uso alla Regione Piemonte a favore di persone individuate ed autorizzate dalla Direzione Agricoltura svolta presso le sedi;
- servizio di help desk a supporto dei tecnici incaricati all'utilizzo del GPS;
- gestione dell'aggiornamento annuale delle ortofoto;
- supporto all'analisi ed alla gestione del controllo di ammissibilità sulle particelle fuori regione;

- supporto all'analisi e gestione dei tematismi (cataloghi) agricoli specifici (zone a basso o moderato contenuto di carbonio, zone a rischio di erosione, etc.);
- gestione delle schede agronomiche relative a unità arboree (vigneti, noccioli, etc.);
- supporto all'analisi e gestione di liste "ad hoc" di lavorazione anomalie GIS al fini di aumentare l'efficacia amministrativa di intervento in settori di particolare interesse o attenzione (vitivinicolo, risicoltura, etc.);
- supporto all'analisi e configurazione dei criteri di controllo GIS di riferimento alla campagna (matrice B3, algoritmi di calcolo ammissibilità,..)
- gestione applicativa e sistemistica dello strumento SITI.

Le attività sopra citate richiedono l'utilizzo dei sistemi informativi geografici e territoriali utilizzati in ambito agricoltura a livello nazionale ed in Regione da parte di personale con specifiche competenze di controllo territoriale.

GESTIONE PRATICHE AGRICOLE E SVILUPPO RURALE

Relativamente al Programma di Sviluppo rurale gestita in modalità totalmente informatizzata mediante una componente ad hoc del SIAP, prevede la standardizzazione di:

- Modelli di domande di aiuto e di domande di pagamento
- Processi di acquisizione telematica delle domande
- Processi di istruttoria delle istanze amministrative ed inerenti documenti (check-list, comunicazioni, etc);
- Processi di chiusura del procedimento amministrativo.

Mediante il front-office del sistema vengono acquisite le istanze amministrative in modalità totalmente telematica. Il numero di pratiche presentate per anno campagna varia a seconda dei bandi emanati; per la campagna 2014 il conteggio delle istanze amministrative acquisite ammonta a circa 33.000. Mediante il back-office dello stesso sistema le stesse vengono istruite al fine di produrne il pagamento.

Le operazioni di istruttoria di ogni campagna hanno inizio dopo lo scadere dei termini di presentazione delle domanda iniziale o, qualora sia previsto dalla normativa, di modifica o di revoca parziale. Tali funzioni sono espletate dall'Amministrazione territorialmente di Competenza (Regione, Province, Comunità Montane, etc.) attraverso servizi informatizzati di supporto al controllo, verifica ed ammissione al pagamento e servizi di gestione delle fasi proprie dell'istruttoria quali comunicazione di avvio al procedimento, verbali di istruttoria, check list, comunicazione dell'esito di istruttoria (ammissione o non ammissione al finanziamento), generazione liste di liquidazione.

Fasi salienti dell'istruttoria sono:

- presa in carico da parte dell'Ente di Competenza (massiva per le domande presentate da un beneficiario tramite il Centro di Assistenza Agricola e non trasmesse in forma cartacea o puntuale per le domande presentate dai beneficiari che non si avvalgono per la compilazione dell'assistenza di un CAA e vincolati all'invio del cartaceo);
- estrazione delle pratiche a campione soggette a controllo in loco;
- stesura delle graduatorie;
- apertura dell'istruttoria;
- rilevamento e classificazione di tutte le anomalie di domanda;

- comunicazioni di partecipazione al procedimento amministrativo, verbali e compilazione check list di istruttoria;
- definizione dell'ammontare del premio;
- chiusura della fase di istruttoria con ammissione o non ammissione al pagamento;
- creazione delle liste di liquidazione;
- invio delle liste di liquidazione al Sistema di Pagamento dell'OPR (SIGOP).

Una particolare peculiarità rivestono le misure PSR "a superficie", il cui oggetto di intervento è rappresentato dai terreni in conduzione all'azienda agricola beneficiaria; per queste l'istruttoria risulta maggiormente articolata sia in termini di fasi del processo che in termini di attori coinvolti.

Più precisamente prima dell'apertura delle operazioni di istruttoria precedentemente descritte, le domande presentate vengono sottoposte in forma totalmente informatizzata al Sistema Integrato di Controllo ai fini del rilevamento e classificazione di tutte le anomalie GIS ed amministrative definite dalla normativa vigente e validate dai funzionari coordinatori del PSR. L'esito di tale operazione, che coinvolge la totalità delle domande presentate, determina per ciascuna di essa il flusso procedimentale successivo che potrebbe prevedere l'eventuale erogazione dell'anticipo del premio accertato, il passaggio della pratica alla funzione di correzione anomalie da parte del CAA mandatario dell'azienda oppure direttamente alla fase di istruttoria amministrativa da parte del funzionario preposto.

A supporto dell'utilizzo della componente SIAP di gestione del Piano di Sviluppo Rurale ed in affiancamento all'attività operativa dei funzionari delegati verrà fornito un servizio di trattamento dati e gestione da erogarsi da parte di personale specializzato CSI finalizzato al supporto dell'attività di controllo amministrativo dell'ammissibilità delle richieste di aiuto svolta attraverso l'aggiornamento ed arricchimento delle informazioni utili, alla predisposizione dei criteri di controllo secondo la normativa di regolamentazione della campagna agraria di riferimento alle domande stesse, alla fornitura di elementi di valutazione preventiva da parte dei funzionari di eventuali azioni correttive od interventi di miglioramento nell'efficacia ed efficienza amministrativa.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per il Trattamento dati.

Trattamento dati

Rientrano tra i servizi proposti:

- attività finalizzate all'apertura di un nuovo bando. Le attività verranno condotte su richiesta dei referenti di misura e dei funzionari coordinatori del PSR;
- attività di integrazione e cooperazione con sistemi di gestione e controllo centralizzati a livello nazionale (invio domande, invio del campione, recepimento dell'esito dei controlli oggettivi delegati ad Agea);
- implementazione di algoritmi di estrazione a campione secondo l'analisi dei rischi definita per ogni misura ed anno campagna;
- predisposizione delle graduatorie secondo i criteri di priorità definiti dalla scheda di azione
- attività di supporto alla valutazione preventiva di impatto del controllo GIS ed amministrativo sulla campagna (simulazione esito istruttoria SIGC) ai fini di fornire elementi che consentano

di individuare azioni o strategie di intervento amministrativo per l'ottimizzazione dei tempi di conclusione delle funzioni di controllo;

- attività di supporto all'erogazione dell'anticipo del premio accertato in istruttoria SIGC;
- attività di supporto alla chiusura massiva dell'istruttoria;
- configurazione di nuovi report dinamici a sistema;
- rendicontazione a Comunità Europea (Tabella delle X, IACS) , Stato Membro o Corte dei Conti.

Infine rientrano nel servizio di business Gestione pratiche agricole e Sviluppo Rurale le attività di trattamento dati finalizzate a:

- estrazioni ed elaborazioni in tema di comunicazione 10R;
- estrazioni ed elaborazioni in tema di aziende biologiche;
- gestione del servizio di rendicontazione dei bollettini CCP per il rinnovo del permesso di pesca finalizzata alla conversione in testo digitale dei dati contenuti nei bollettini - a partire dall'immagine degli stessi - al fine di utilizzare le informazioni anagrafiche (codice fiscale, cognome, nome..) e di residenza dei pescatori all'interno dell'applicativo sviluppato per Regione Piemonte;
- estrazioni ed elaborazioni di sintesi o dettaglio;
- correzioni o modifiche dati massive.

Nello svolgimento delle attività relative alla Gestione pratiche agricole e Sviluppo Rurale viene utilizzato anche il "Servizio per l'accesso on line alla Banca Dati Infocamere" descritto nell'ambito "Accesso a Banche dati".

Per il Settore Fitosanitario saranno fornite annualmente un numero max di 10 tessere tramite, attività che rientra nell'ambito dei servizi di "Comunicazione ed accesso", servizio di business "Servizi di accesso" e voce di catalogo "Gestione Bollatori e badge", ivi segnalato.

GESTIONE REGIME PAGAMENTO UNICO

A partire dall'anno 2007 l'Agenzia Regionale Piemontese per le Erogazioni in Agricoltura ARPEA ha tra le funzioni riconosciute la gestione della Domanda Unica di Pagamento (ed istanze correlate) e la gestione di tutte le fasi di erogazione degli aiuti comunitari previsti dal Reg. (CE) 1782/03 abrogato dal Reg. (CE) 73/09 (Domanda Unica e Piano di Sviluppo Rurale), dall'autorizzazione del pagamento fino alla sua rendicontazione alla UE.

ARPEA si avvale di un sistema informativo proprietario (in codice RPU) che è completamente integrato nel SIAP. Mediante il front-office del sistema vendono acquisite ogni anno circa 45.000 istanze amministrative in modalità totalmente telematica. Mediante il back-office dello stesso sistema le stesse vengono istruite al fine di produrre pagamenti per un ammontare totale pari a circa 350 milioni €

Le operazioni di istruttoria di ogni campagna hanno inizio immediatamente dopo lo scadere dei termini di presentazione delle domanda di modifica o di revoca parziale, quali previsti dalla normativa in vigore per l'anno campagna e prevedono l'integrazione e cooperazione con sistemi di gestione e controllo centralizzati a livello nazionale o di Enti di competenza specifici del settore (es. BDN Teramo, Ente Risi, Consorzi di Difesa, Laboratori analisi latte, ...). Per disposizione comunitaria il pagamento deve avvenire tra il 1° dicembre ed il 30 giugno dell'anno civile successivo all'anno campagna.

Fasi salienti dell'istruttoria sono:

- rilevamento e classificazione di tutte le anomalie di domanda;
- pubblicazione incrementale delle anomalie di domanda correggibili dai CAA e ricalcolo on-line delle stesse;
- calcolo delle superfici ammissibile per intervento;
- calcolo dell'ammontare parziale o totale del premio;
- previsione di spesa sulla base dei criteri di pagamento definiti di mese in mese da ARPEA;
- creazione delle liste di liquidazione di anticipo o saldo;
- invio delle liste di liquidazione al Sistema di Pagamento dell'OPR (SIGOP).

Le operazioni di liquidazione degli aiuti inerenti la Domanda Unica da parte dell'OPR vengono fatte a cadenza periodica, secondo la pianificazione definita dai funzionari responsabili, e pertanto tutte le fasi di istruttoria sopra elencate sono da gestirsi con la stessa frequenza e per più campagne.

Tutte le operazioni precedentemente descritte sono informatizzate e sono gestite da personale specializzato di CSI sulla base di un servizio continuativo di assistenza specialistica, di trattamento dati e di consulenza di materia a supporto dell'utilizzo della componente SIAP di gestione del Regime di Pagamento Unico, ed in affiancamento all'attività operativa dei funzionari Arpea nell'attività di controllo amministrativo dell'ammissibilità delle richieste di aiuto svolta attraverso l'aggiornamento ed arricchimento delle informazioni utili, la predisposizione dei criteri di controllo secondo la normativa di regolamentazione della campagna agraria di riferimento, la fornitura di elementi di valutazione preventiva di eventuali azioni correttive od interventi di miglioramento nell'efficacia ed efficienza amministrativa.

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di assistenza applicativa, trattamento dati, supporto specialistico e manutenzione applicativi.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per i Servizi Assistenza applicativa, Supporto specialistico e Trattamento dati.

Supporto specialistico

L'attività proposta inerente il servizio è:

- finalizzata all'apertura della nuova campagna sulla base della normativa comunitaria, nazionale vigente e delle specifiche operative di Agea Coordinamento ed Arpea;
- di supporto al monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento delle attività di presentazione, all'individuazione ed applicazione di soluzioni finalizzate alla semplificazione ed ottimizzazione delle operazioni di presentazione delle domande per criticità in termini di volumi e tempi che ne garantiscano il rispetto dei vincoli e termini;
- di integrazione e cooperazione con sistemi di gestione e controllo centralizzati a livello nazionale (invio domande uniche e di accesso alla riserva nazionale, invio del campione, recepimento dell'esito delle anomalie di coordinamento, recepimento dell'esito dei controlli oggettivi, cooperazione ed interscambio settore assicurazioni, settore latte, sementi certificate, pomodoro, allineamento a registro nazionale titoli, invio utilizzo titoli, cooperazione ed interscambio con Banca Dati Nazionale Zootecnica, soggetti arma, registro storico pascoli);
- di supporto alla valutazione preventiva di impatto del controllo GIS ed amministrativo sulla campagna (simulazione esito istruttoria SIGC e previsione di spesa anticipo o saldo) ai fini di

- fornire elementi che consentano di individuare azioni o strategie di intervento amministrativo per l'ottimizzazione dei tempi di conclusione delle funzioni di controllo;
- di supporto e gestione alla fase di controllo, correttiva ed istruttoria, sospensione pratiche, calcolo premio e invio a pagamento (anticipo o saldo) di una pratica;
 - di supporto all'attività di indagine e valutazione sui dati di richiesta e pagamento domanda unica;
 - di raccolta e predisposizione dei dati statistici e di rendicontazione alla Comunità Europea (statistiche periodiche IACS, Tabella delle X);
 - in occasione degli incontri con i funzionari Arpea , di coordinamento e pianificazione delle attività aventi per oggetto il servizio "Regime di Pagamento Unico", comprese le attività di preparazione e la partecipazione all'incontro;
 - in occasione delle riunioni di coordinamento tra i funzionari Arpea ed i referenti di tutti i soggetti interlocutori in materia di agricoltura e di sviluppo rurale (CAA);
 - in occasione dei tavoli tecnici di coordinamento Agea – OP od in occasione di incontri bilaterali Arpea-Agea in tema di "Regime di Pagamento Unico";
 - in occasione di Audit della Commissione Europea

viene erogata da personale con competenze specialistiche e di materia e diversi anni di esperienza in ambito di gestione dei processi amministrativi per l'agricoltura e lo sviluppo rurale.

Trattamento dati

L'attività inerente il servizio è articolata in:

Operazioni reiterate ad ogni campagna riferite alla presentazione delle domande:

- invio al Sian , tramite web service, delle domande presentate. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione delle anomalie generate dal coordinamento in fase di ricezione delle domande stesse (es. compatibilità utilizzo/intervento non riconosciuta, particella non presente in fascicolo, uso del suolo non dichiarato in fascicolo, etc.), gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- invio al Sian, tramite web service, delle richieste fissazione titoli. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione delle anomalie generate dal coordinamento in fase di ricezione, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- comunicazione delle domande annullate successivamente alla presentazione. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione delle anomalie generate dal coordinamento in fase di ricezione, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- domande di Accesso alla Riserva: generazione fornitura domande secondo tracciato definito da Agea.

Operazioni reiterate ad ogni campagna all'apertura della fase di istruttoria di domanda:

- passaggio delle domande presentate in fase di istruttoria ed apertura della fase di istruttoria vera e propria;
- calcolo dei giorni di ritardo;
- registrazione e blocco del campione per superficie e zootecnia.

Operazioni reiterate periodicamente per campagna durante lo stesso periodo di istruttoria:

- parametrizzazioni e configurazioni delle regole di istruttoria secondo la griglia dei controlli validata da Arpea per ciascuna campagna: configurazione dei controlli generali e/o specifici di settore (es. territoriali ed anagrafici, ortofrutta, zootecnia, etc.), configurazione dell'impatto di ogni singola anomalia sulle logiche di determinazione dell'esito tecnico di istruttoria, applicazione incrementale dei controlli secondo i momenti di istruttoria di possibile apertura (anagrafici e di ammissibilità superficie ad inizio istruttoria, altri secondo i tempi di restituzione dei dati di controllo (es. rese per il pomodoro, scarico consistenza per la zootecnia,...), verifica e valutazione condivisa con Arpea delle anomalie generate, pubblicazione delle anomalie al termine della validazione;
- anomalie di coordinamento: scarico tramite web services delle anomalie di coordinamento. Comunicazione di eventuali rinunce totali e parziali con condivisorii dell'anomalia fuori regione. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- particelle fuori regione: scarico tramite web service dell'eleggibilità di particella. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- portafoglio titoli: riallineamento tramite web service del portafoglio titoli di domanda con Registro Nazionale Titoli. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- titoli speciali: scarico tramite web service della consistenza per titoli speciali. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- zootecnia: scarico tramite web services di tutte le informazioni necessarie al controllo (anagrafiche allevamenti, consistenza allevamenti, consistenza allevamenti al pascolo, capi a premio, caricamento forniture inerenti le adesioni ai consorzi per la macellazione ecc...Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- controlli oggettivi: scarico tramite web service dell'esito dei controlli. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service. Sistemazione massiva dei dati in base ad istruttoria Arpea (es. bonifica post importazione dei controlli oggettivi per casi non gestiti come i frazionamenti)
- latte: caricamento dei dati di analisi provenienti da laboratori accreditati, dati di consegna e quote latte forniti da Agea;
- assicurazioni: scarico tramite web service delle polizze assicurative stipulate ai sensi dell'Art.68 Reg. CE 73/2009 e registrate su sistema nazionale, comunicazione dell'importo proposto di pagamento. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- ortofrutta: caricamento dati di consegna per verifica rese;
- sementi certificate: cooperazione e fornitura estrazioni per Ente Risi per determinazione pagamenti, caricamento fornitura dati di pagamento per sementi certificate diverse da riso;
- domande di Accesso alla Riserva: estrazione a campione secondo analisi dei rischi definita da Arpea;
- domande di Accesso alla Riserva: generazione fornitura anomalie secondo tracciato definito da Agea;

- domande di Accesso alla Riserva: gestione di transazione di stato (validate da Arpea, validate parzialmente, etc.) secondo esito di istruttoria;
- apertura art.68 per le fattispecie definite da Arpea.

Operazioni reiterate ad ogni pagamento (variabili a seconda dell'anno campagna):

- parametrizzazioni e configurazione di pagamento: sblocco incrementale degli interventi ai fini del pagamento secondo i momenti di istruttoria di possibile apertura (titoli ad inizio periodo di pagamento, altri interventi nel momento di determinazione dell'importo unitario secondo plafond nazionale, altri nel momento di completamento dei controlli di istruttoria), configurazione voci di pagamento, impostazione degli importi unitari per la campagna;
- caricamento e registrazione lotti arma: blocco\sblocco pratiche non consolidate\consolidate. Blocco\sblocco pratiche per titoli in attesa di conferma cedente trasferimento titoli;
- calcolo del premio. Monitoraggio del buon esito delle operazioni e gestione di eventuali interruzioni con ripartenza;
- calcolo del premio ipotetico. Monitoraggio del buon esito delle operazioni e gestione di eventuali interruzioni con ripartenza;
- lettura tramite web service dei pagamenti effettuati da altri OP per la corretta applicazione degli scaglioni di modulazione. Monitoraggio del buon esito delle operazioni, gestione e risoluzione di anomalie tecniche di colloquio tramite web service;
- ricalcolo di specifiche anomalie pre lista o pre calcolo del premio (es. anagrafe tributaria, antimafia, conto corrente, etc.). Monitoraggio del buon esito delle operazioni e gestione di eventuali interruzioni con ripartenza;
- generazione lista di pagamento. Monitoraggio del buon esito delle operazioni e gestione di eventuali interruzioni con ripartenza;
- test e validazione condivisa con Arpea della lista generata;
- eventuale attività di recepimento su RPU dei pagamenti respinti da SIGOP post lista RPU;
- comunicazione tramite web service dei pagamenti effettuati da Arpea per la corretta applicazione degli scaglioni di modulazione. Monitoraggio del buon esito delle operazioni e gestione di eventuali interruzioni con ripartenza;
- comunicazione tramite web service dell'invio utilizzo titoli. Monitoraggio del buon esito delle operazioni e gestione di eventuali interruzioni con ripartenza.

Operazioni puntuali derivanti da segnalazioni Arpea:

Se ne elencano alcune tra quelle più frequenti:

- imputazione superfici eleggibili gis post importazione esito campione o per mancata discesa del dato sulle particelle fuori Regione per le quali Arpea effettua l'istruttoria e richiede l'imputazione del dato accertato;
- modifica dei dati di eleggibilità per situazioni gis migliorative più recenti rispetto all'incrocio pascoli effettuato;
- impostazione dei titoli come richiesti a premio in quanto non presenti in fase di presentazione della domanda o sottratti in corso di campagna e riattribuiti da Registro Nazionale;
- modifica dei dati in riferimento alle adesioni ai consorzi per la macellazione per errate forniture di enti esterni;
- caricamento manuale dei capi a premio determinati con istruttoria Arpea per casistiche non gestite da BDN;
- modifica di dati su istruttoria Arpea per errore palese (es. fatture, interventi, etc.);

- verifiche circa la correttezza delle accensioni\spegnimenti anomalie in domanda;
- verifiche su mancato aggiornamento dati derivanti da gis.

SISTEMA DI GESTIONE DEL PAGAMENTO DELL'ORGANISMO PAGATORE

L'Arpea si è dotato, a partire dal 2007, di un sistema gestionale proprietario a supporto delle attività proprie in ambito amministrativo per il raggiungimento degli obiettivi di un organismo pagatore.

Le funzioni fondamentali di un organismo pagatore che sono state automatizzate tramite il sistema Informativo SIGOP sono:

- l'autorizzazione dei pagamenti nell'ambito dei pagamenti comunitari inerenti i due grandi pilastri (domanda Unica e PSR) e dei pagamenti inerenti gli Aiuti di Stato;
- l'esecuzione dei pagamenti tramite la Tesoreria Provinciale dello Stato ed il ritorno e la gestione dei riscontri sui pagamenti eseguiti;
- la gestione degli incassi, dei finanziamenti e degli introiti che entrano a far parte della disponibilità finanziaria;
- la gestione della contabilizzazione delle entrate e delle uscite nel bilancio di cassa;
- la rendicontazione finanziaria secondo le normative UE;
- la gestione delle situazioni debitorie, delle sospensioni e del recupero dei crediti.

ARPEA eroga finanziamenti alle aziende per circa 500 milioni di euro/anno e si avvale, nell'espletamento di tali funzioni, di un sistema informativo proprietario (in codice, SIGOP) completamente integrato nel SIAP, progettato e sviluppato da CSI.

A supporto dell'utilizzo dello stesso ed in affiancamento all'attività operativa dei funzionari ARPEA si dettaglia di seguito il servizio di assistenza normativa specialistica, trattamento dati e di consulenza di materia, erogata da parte di personale specializzato CSI.

Gestione attività di Autorizzazione, Esecuzione e Contabilizzazione dei Pagamenti Comunitari

Ufficio Tecnico ed Autorizzazione Pagamenti:

- assistenza specialistica alla gestione del sistema di controllo della funzione di autorizzazione;
- gestione dell'acquisizione di liste di liquidazione da software di gestione pratiche che non prevedono l'invio automatico ed integrato all'interno del sistema siap, ma che arrivano da fonti esterne;
- assistenza specialistica sulla procedura di importazione liste da sistemi alimentanti, quali gnps e rpu;
- sospensione massiva pagamenti e riattivazione in seguito a richiesta dell'ufficio autorizzazione;
- respingimento massivo pagamenti con anomalie;
- assistenza specialistica su gestione controlli per eventuali problemi su un controllo specifico o in generale per attivazione massiva;
- monitoraggio dei contratti agripart;
- gestione del colloquio tramite flussi con l'ente agripart ed elaborazione e controlli;
- intervento correttivo puntuale sui dati in seguito a segnalazioni di eventuali anomalie, o esigenze particolari;

- assistenza per il monitoraggio dei dati, propedeutico alla definizione dei decreti da confezionare;
- attività di parametrizzazione sulle regole di pagamento e generazione decreti per soddisfare le nuove esigenze di work-flow che si verificano.

Ufficio Esecuzione Pagamenti

- assistenza specialistica alla gestione delle diverse tipologie di pagamento previsti dalla fase di esecuzione dei pagamenti;
- assistenza specialistica alla gestione delle diverse tipologie di incasso previsti dall'attività Arpea di gestione delle entrate;
- assistenza specialistica su invio e ricezione flussi dalla banca tramite spazio verso sigop. raccolta delle segnalazioni ed eventuali inconvenienti ed individuazione del problema e coordinamento gruppi di supporto per la soluzione.

Ufficio Contabilità

- assistenza specialistica alla gestione delle diverse tipologie di movimentazione contabile previsti;
- assistenza specialistica alla gestione delle diverse tipologie di rendicontazioni periodiche contabili previste (settimanali, mensili, trimestrali);
- gestione della parametrizzazione utile alle nuove regole da impartire al sistema nel caso di nuove esigenze da gestire;
- gestione dell'aggiornamento del piano dei conti sia interno che comunitario, e funzione di monitoraggio;
- costruzione del rendiconto annuale "tabella delle x" per tutte le causali contabili gestite (circa 25 causali contabili);
- intervento correttivo puntuale sui dati in seguito a segnalazioni di eventuali anomalie, o esigenze particolari.

Ufficio Contenzioso e Comunitario

- caricamento schede di credito da flussi massivi;
- caricamento flussi avanzamento iter su schede di credito e controllo sulla generazione degli oggetti;
- estrazione dati di verifica sulle schede di credito, e debiti da refresh per coordinamento;
- assistenza specialistica all'utilizzo del sistema per le funzioni di gestione debiti;
- attività di configurazione delle regole automatizzabili dal sistema per la gestione di ogni singola tipologia di debito;
- supporto di gestione utile al monitoraggio della situazione dei debiti e dei recuperi;
- supporto specialistico alla generazione dei rendiconti annuali debiti per la ue;
- intervento correttivo puntuale sui dati in seguito a segnalazioni di eventuali anomalie;
- gestione in modalità massiva del registro sospensioni.

Uffici Controllo Interno ed Ufficio Comunicazione

- supporto specialistico per controllo delle azioni eseguite da arpea nelle varie funzioni aziendali;
- supporto specialistico a sostegno della certificazione dei conti annuale;

- attività di monitoraggio e fornitura dati per comunicazioni all'esterno di statistiche e situazioni sull'andamento e le performance dell'agenzia.

Ufficio Controlli

- Gestione dei rendiconti annuali IACS da fornire alla Commissione;
- Gestione dei rendiconti relativi ai controlli di condizionalità;
- Supporto specialistico alle attività di controllo.

ARPEA – tutti gli uffici

- Applicazione di specifiche funzioni di controllo nel caso di situazioni particolarmente complesse;
- Applicazione di specifiche funzioni di indagine atte a rendere l'utente certo del buon andamento di casistiche particolari che si possono evidenziare rispetto alla normale routine o atte a soddisfare esigenze specifiche che possono emergere a corredo delle attività dei diversi uffici;
- Generazione e manutenzione di report considerati di più frequente utilizzo, generati autonomamente dall'utente tramite la funzione di Reportistica Dinamica.

SERVIZIO DI GESTIONE BUONI CARBURANTI AGRICOLI

In agricoltura un servizio di business è dedicata ai servizi per l'assegnazione dei carburanti utilizzati per l'agricoltura, che sono agevolati mediante la riduzione dell'accisa statale applicata a gasolio e benzina.

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di assistenza applicativa, trattamento dati, supporto specialistico e manutenzione applicativi.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per il servizio Trattamento dati.

Trattamento dati

Per questo servizio di business, le attività di trattamento dati sono finalizzate a:

- manutenzione ed alimentazione delle tabelle di conversione e di calcolo assegnazione carburante;
- elaborazioni ed estrazioni in merito al monitoraggio della distribuzione carburante assegnato (per CAA, per Provincia, per distributore, per coltura praticata, etc.);
- estrazioni ed elaborazioni in tema di inadempienti;
- elaborazioni per estrazione campione;
- correzioni o modifiche dati massive;
- estrazioni ed elaborazioni di sintesi o dettaglio;
- estrazioni ed elaborazioni di rendicontazione al Ministero (es. carburante per serra) o altri Enti di controllo.

GESTIONE SETTORE VITIVINICOLO

Il settore vitivinicolo è patrimonio di valore ed eccellenza per il Piemonte. Di qui il forte impegno della Direzione Agricoltura nel mantenimento e nell'evoluzione del sistema informativo di gestione del comparto in ambito di

- costituzione ed aggiornamento dello schedario viticolo con obiettivi di sorveglianza e controllo del potenziale produttivo,
- pratiche di autorizzazione all'estirpazione e reimpianto dei vigneti,
- regime di estirpazione con premio,
- regime per la ristrutturazione e la riconversione dei vigneti in adeguamento della produzione alla domanda del mercato con erogazione di contributo, a titolo di indennizzo, per le perdite di entrate e costi di materiali legati alla ristrutturazione e riconversione di vigneti,
- denunce annuali di uve e dichiarazioni annuali di produzione e commercio dei prodotti vitivinicoli da parte di aziende enologiche, imprese trasformatrici o di commercializzazione e Cantine Sociali del Piemonte, dichiarazioni di giacenza.

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di assistenza applicativa, trattamento dati, supporto specialistico e manutenzione applicativi.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per il servizio di Trattamento dati.

Trattamento dati

Per questo servizio di business, le attività di trattamento dati sono finalizzate a:

- apertura di nuovi bandi. Le attività verranno condotte su richiesta dei referenti di misura e dei funzionari coordinatori.
- integrazione e cooperazione con sistemi di gestione e controllo centralizzati a livello nazionale (invio domande, comunicazione dichiarazioni di produzione, elenchi di liquidazione, ...)
- elaborazioni in materia di determinazione delle graduatorie
- elaborazioni ed estrazioni di valutazione allineamento superfici vitate con elegibilità derivante da uso del suolo a Gis
- elaborazione di controlli amministrativi massivi di elegibilità
- elaborazioni ed estrazioni in tema di diritti
- acquisizione dati da SIRE
- correzioni o modifiche dati massive
- estrazioni ed elaborazioni di sintesi o dettaglio
- rendicontazione a Comunità Europea.

SERVIZI STATISTICI DECISIONALI PER IL SISTEMA INFORMATIVO AGRICOLO PIEMONTESE

Il SIAP realizzato negli anni da Regione Piemonte e CSI Piemonte, non è solo lo strumento avanzato finalizzato alla gestione delle pratiche ma, grazie ad appositi servizi web, è anche una preziosa fonte di informazioni sullo stato dell'agricoltura e dello sviluppo rurale in regione tanto per gli addetti ai lavori quanto per gli altri utenti della rete. Le componenti informativo-decisionali finalizzate al supporto delle attività di monitoraggio del PSR 2007-2013 hanno lo scopo principale

di produrre e diffondere via web informazioni sull'attuazione del PSR piemontese. Tali servizi web sono stati realizzati secondo processi incrementali che tengono conto delle esigenze informative comunitarie, nazionali e regionali collegate al processo di programmazione, monitoraggio e valutazione dello sviluppo rurale e dello stato di realizzazione delle componenti gestionali del SIAP.

Tali servizi web prevedono:

- sezione ad accesso libero: per la consultazione libera da parte dell'utenza Internet delle informazioni di monitoraggio (fisico, finanziario e procedurale) previa scelta del canale di consultazione, successiva impostazione di eventuali filtri di ricerca e restituzione del risultato sotto forma tabellare / grafica / cartogramma / cruscotto decisionale;
- sezione ad accesso riservato: in aggiunta alle funzionalità già previste nella sezione ad accesso libero, agli utenti accreditati sono aperte le funzionalità di personalizzazione reportistica e analisi multidimensionale spinta a maggiori livelli di dettaglio (territoriale, temporale, tematico).

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di assistenza applicativa, trattamento dati, supporto specialistico e manutenzione applicativi.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per i Servizi Assistenza applicativa, Trattamento dati e Supporto specialistico.

Assistenza applicativa

Il servizio è finalizzato a garantire agli utenti:

- il supporto nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi decisionali realizzati per l'agricoltura, con riguardo sia agli applicativi di query e reporting in ambiente Business Object – Web Intelligence sia agli applicativi di navigazione ed analisi multidimensionale realizzati in SAS;
- l'assistenza su logica e algoritmi utilizzati nelle varie componenti applicative;
- la consulenza specialistica nell'uso dei servizi decisionali e di query e reporting (WebI) in modo da garantire agli utenti un impiego proficuo ed efficace, sia durante il normale svolgimento delle loro attività, sia in seguito al rilascio di nuove componenti informative e/o di nuove versioni.

Il servizio è erogato da personale senior con competenze specifiche di materia associate a competenze informatiche sugli strumenti di Business Intelligence.

Trattamento dati

Il servizio è rivolto all'alimentazione delle basi dati operazionali, la produzione di report, statistiche l'aggiornamento e la manutenzione di basi dati, e la metadocumentazione delle stesse. Tutte le voci comprendono le relative attività di analisi e l'utilizzo di strumenti di back office per l'esecuzione delle attività.

Comprende inoltre la predisposizione dei flussi informativi regionali ed il colloquio con il sistema nazionale di monitoraggio predisposto dal Ministero delle Finanze secondo le modalità ed il

calendario da stabilirsi tra l’Autorità di gestione del PSR 2007-2013 e l’Ispettorato generale per i rapporti finanziari con l’Unione europea (IGRUE).

Il servizio di trattamento dati è erogato da personale senior con competenze statistiche e diversi anni di esperienza nei sistemi di business intelligence applicati al comparto agricolo.

In generale, le attività di servizio di trattamento dati sono effettuate on-demand e consisteranno prevalentemente nella restituzione di dati sotto forma di report creati per rispondere all’esigenza informativa del richiedente: si tratta di viste, generali o sintetiche, dei dati gestiti nelle basi dati decisionali ed operazionali di riferimento, ottenute anche attraverso incroci di basi dati non collegate tra loro e/o basi dati di fonte esterne; in taluni casi la restituzione di informazioni può assumere la forma e l’organizzazione di database.

Supporto Specialistico

Oltre alle opzioni standard riportate nel Perimetro dei Servizi alla voce di Catalogo Supporto specialistico, su richiesta del Responsabile del Settore Programmazione, attuazione e coordinamento dello sviluppo rurale, è assicurata la presenza presso gli uffici del Settore di una figura professionale del CSI con il ruolo di “Addetto al servizio con competenze di tipo comunicativo - organizzativo“, per un periodo da definirsi relativamente al II° semestre 2015, come supporto al Partenariato e al Comitato di Sorveglianza del PSR 2014-2020.

SERVIZI GIS PER L’AGRICOLTURA

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di trattamento dati e manutenzione applicativi.

Di seguito riportiamo un dettaglio maggiore per il Servizio di Trattamento dati territoriali.

Trattamento dati Territoriali

Le attività di cartografia e gis sono suddivise per macro aree tematiche di Direzione.

Per ogni area tematica sono stati individuati e descritti i percorsi di lavorazione dei dati.

Le modalità di erogazione dei servizi sono simili per tutte le aree tematiche.

AGRICOLTURA – AREA PROGRAMMA DI SVILUPPO RURALE

Attività	Finalità	Descrizione	Dati trattati
Analisi territoriale delle realizzazioni del PSR	Supporto all’attività del valutatore	Diffusione dati riguardanti indicatori per la valutazione del piano	Fogli di mappa interessati dall’applicazione delle misure agroambientali

Attività	Finalità	Descrizione	Dati trattati
Classificazione Zone Vulnerabili da Nitrati ai sensi del Reg 9/R 2002 (con le modif. del Reg 2/R 2004) e Reg 12/R 2007. FASCE FLUVIALI PAI	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Aggiornamento dei dati pubblicati sul servizio webgis ZVNGIS	Aree ZVN, fogli di mappa ZVN
Classificazioni territoriali. Servizio a supporto del monitoraggio del Piano di Sviluppo Rurale	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Attività di manutenzione e aggiornamento dei dati pubblicati sul servizio webgis PSRGIS	Zonazioni del territorio rurale; Aree protette e rete Natura 2000; aggregazioni comunali; zone vulnerabili da nitrati e zone vulnerabili da fitofarmaci
Allestimento di carte tematiche PSR	Carte tematiche PSR	Produzione di cartografia tematica sul PSR	Tematici PSR
Elaborazione dati geografici PSR	Gestire richieste all'occorrenza del cliente	Elaborazione dati geografici a supporto dell'attività sul PSR	Tematici PSR

AGRICOLTURA – ALTRE AREE

Attività	Finalità	Descrizione	Dati trattati
Allestimento di carte tematiche	Carte tematiche	Produzione di cartografia tematica	Tematici agricoltura
Caratterizzazione del territorio agricolo piemontese	Supporto all'attività della Direzione Agricoltura	Aggiornamento dei dati di uso agricolo delle particelle catastali da Anagrafe Agricola Unica. Dati e limiti geografici delle particelle catastali da fonte Sigmater, pubblicati sul servizio webgis AGRICAT.	Dati di uso agricolo delle particelle catastali da Anagrafe Agricola Unica; dati geografici delle particelle catastali

Attività	Finalità	Descrizione	Dati trattati
Carta dei paesaggi agrari e forestali 1:250000	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Aggiornamento su base regionale dei dati relativi ai paesaggi agrari pubblicati sul servizio webgis CARPAS	Sistemi di paesaggio, sottosistemi di paesaggio, sovranità di paesaggio
Carta dei suoli 1:250000	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Aggiornamento su base regionale dei dati relativi ai paesaggi agrari pubblicati sul servizio webgis CARPED	Classificazione dei suoli; capacità protettiva nei confronti delle acque sotterranee; attitudine alla coltivazione del frumento; contenuto in Carbonio organico; capacità d'uso
Carta dei suoli 1:50000	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Aggiornamento su base regionale dei dati relativi ai paesaggi agrari pubblicati sul servizio webgis CARSUO	Classificazione dei suoli; capacità protettiva nei confronti delle acque sotterranee; capacità d'uso; capacità di drenaggio; tessitura; pietrosità; contenuto in calcare; reazione del suolo
Prodotti agroalimentari di qualità del Piemonte: IGP e DOP	Arricchimento della base dati geografici agricoltura	Acquisizione dati geografici (titolo originario del servizio "Distretti rurali e distretti agroalimentari di qualità")	
Elaborazione dati geografici	Gestione richieste all'occorrenza del cliente	Elaborazione dati geografici a supporto dell'attività della Direzione	Tematici agricoltura
Prodotti agroalimentari di qualità del Piemonte	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione; fornitura dati e allestimenti cartografici a supporto dell'attività dell'Osservatorio Vitivinicolo della Regione Piemonte	Aggiornamento delle zone di produzione e delle sedi delle attività commerciali; acquisizione di nuove zone di produzione relative a Denominazioni d'Origine riconosciute; aggiornamento dei dati sul webgis AGRICAT	Zone di produzione dei vini VQPRD, zone di produzione dei formaggi DOP, sedi attività commercializzazione dei prodotti di qualità

CACCIA E PESCA / OSSERVATORIO FAUNISTICO

Attività	Finalità	Descrizione	Dati trattati
Aggiornamento basi dati di riferimento e per webGIS Parchi/Osservatorio Faunistico	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Aggiornamento dei livelli vettoriali pubblicati sul servizio webgis parchi / osservatorio faunistico	Ambiti territoriali di caccia e comparti alpini (ATC e CA), istituti di protezione, aree protette, aziende venatorie, distretti venatori

Attività	Finalità	Descrizione	Dati trattati
Allestimenti cartografici a supporto delle attività di pianificazione venatoria	Supporto alla stesura del piano regionale faunistico venatorio o ad altre attività del settore	Elaborazioni gis (geoprocessing)	Basi dati di riferimento per la materia, limiti amministrativi, vari temi SIGR
Allestimenti cartografici a supporto delle attività di pianificazione venatoria	Supporto alla stesura del piano regionale faunistico venatorio o ad altre attività del settore	Produzione di cartografia speditiva, di lavoro e definitiva	Basi dati di riferimento per la materia, limiti amministrativi, vari temi SIGR
Dati gis in ambito caccia e pesca	Aggiornamento dei dati gis pubblicati sul sito di direzione	Aggiornamento delle geometrie a seguito di verifiche, correzioni, permutate o altri cambiamenti	Limiti delle aziende faunistico e agriturismo venatorie

PRODOTTI DI QUALITÀ

Sul Servizio di business sono erogati i servizi di assistenza applicativa e di manutenzione applicativi come descritti a catalogo.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti a cui sono rivolti i servizi sono specificati di seguito.

GESTIONE ANAGRAFE UNICA AZIENDE AGRICOLE

L'assistenza applicativa viene erogata ai funzionari regionali, ai funzionari di Arpea, ai titolari/rappresentanti legali delle imprese agricole (aziende agricole, cooperative, ecc.) e agli altri utenti del sistema, in particolare modo i funzionari delle Province, Comunità montane, gli operatori dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), gli ATC (Ambiti Territoriali Caccia), CA (Comprensori Alpini), i Consorzi irrigui ed i Consorzi di bonifica, gli operatori biologici, gli operatori piemontesi che esportano verso Paesi terzi vegetali e prodotti vegetali,

I CAA sono i soggetti a cui maggiormente le imprese agricole delegano la gestione del proprio fascicolo aziendale.

GESTIONE PRATICHE AGRICOLE E SVILUPPO RURALE

L'assistenza applicativa viene erogata ai funzionari regionali, ai funzionari di Arpea, ai titolari/rappresentanti legali delle imprese agricole (aziende agricole, cooperative, ecc.) e agli altri utenti del sistema, in particolare modo i funzionari delle Province, Comunità montane, gli operatori dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), gli ATC (Ambiti Territoriali Caccia), CA (Comprensori Alpini), i Consorzi irrigui ed i Consorzi di bonifica, gli operatori biologici, gli operatori piemontesi che esportano verso Paesi terzi vegetali e prodotti vegetali,

I CAA sono i soggetti a cui maggiormente le imprese agricole delegano la presentazione delle richieste di finanziamento.

GESTIONE REGIME PAGAMENTO UNICO

Il servizio è rivolto ai funzionari di Arpea, agli operatori dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), ai titolari/rappresentanti legali delle aziende agricole.

I CAA sono i soggetti a cui maggiormente le imprese agricole delegano la presentazione della propria Domanda Unica.

SISTEMA DI GESTIONE DEL PAGAMENTO DELL'ORGANISMO PAGATORE

Il servizio è rivolto ai funzionari di ARPEA.

SERVIZIO DI GESTIONE BUONI CARBURANTI AGRICOLI

Il servizio è rivolto ai funzionari regionali, ai funzionari degli uffici provinciali Utenti Motori Agricoli, agli operatori dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), che su delega del soggetto agricolo gestiscono le pratiche UMA, ai titolari dei depositi autorizzati ad erogare carburante agricolo, ai titolari/rappresentanti legali delle aziende agricole.

GESTIONE SETTORE VITIVINICOLO

Il servizio è rivolto ai funzionari regionali, ai funzionari delle Province, agli operatori dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), che su delega del soggetto agricolo gestiscono le pratiche attinenti al settore vitivinicolo, ai titolari/rappresentanti legali delle aziende vitivinicole e enologiche, alle cantine sociali, agli organismi di controllo del settore.

SERVIZI STATISTICI DECISIONALI PER IL SISTEMA INFORMATIVO AGRICOLO PIEMONTESE

Il servizio è rivolto alla sola pubblica amministrazione (regionale, locale e statale) e altri soggetti da questa incaricati e/o coinvolti nelle attività di gestione dei processi amministrativi o nelle attività di monitoraggio e valutazione delle politiche a sostegno dell'agricoltura e dello sviluppo rurale.

SERVIZI GIS PER L'AGRICOLTURA

I servizi sono rivolti e possono essere richiesti da:

- Regione Piemonte
- Funzionari o utenti di altri Enti utilizzatori del SIAP indicati da Regione Piemonte quali soggetti autorizzati nell'ambito di specifiche funzioni in essere (ATC "Ambiti Territoriali Caccia", CA "Comprensori Alpini", Organismi di controllo, Università ed enti di ricerca, etc.)
- Centri di Assistenza Agricola (CAA)
- Soggetti agricoli iscritti in Anagrafe Unica Aziende Agricole e beneficiari degli interventi di finanziamento / autorizzativi del settore agricolo;
- Liberi professionisti.

PRODOTTI DI QUALITÀ

Il servizio, ad accesso libero, è rivolto al cittadino.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I servizi informatici sono accessibili in modalità web agli indirizzi specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Gestione Anagrafe unica Aziende Agricole Gestione Regime Pagamento Unico	Sistema Piemonte Area PA http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/agricoltura

Sistema di gestione del pagamento dell'organismo pagatore Servizio di gestione buoni carburanti agricoli Gestione settore vitivinicolo Servizi statistici decisionali per il Sistema Informativo Agricolo Piemontese Servizi GIS per l'agricoltura	Sistema Piemonte Area Privati http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/agricoltura
Gestione Pratiche Agricole e Sviluppo Rurale	Intranet regionale http://intranet.regione.piemonte.it
Servizi statistici decisionali per il Sistema Informativo Agricolo Piemontese Servizi GIS per l'agricoltura	Sito istituzionale della Regione http://www.regione.piemonte.it/agri/ .
Portale della Qualità	Il portale è attivabile dalla home page del sito istituzionale della Direzione Agricoltura http://www.regione.piemonte.it/agri/ . Per l'accesso diretto l'indirizzo è http://www.piemonteagri.it/qualita/

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero telefonico: Service Desk Agricoltura 011-2279966
- posta elettronica: servizio.agricoltura@csi.it.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

I servizi di **trattamento dati** sono attivabili su richiesta dei diretti interessati nei seguenti modi:

- inviando una e-mail all'indirizzo servizi.agricoltura@csi.it o servizi.opr@csi.it o agricolturagis@csi.it;
- contattando telefonicamente il Service Desk;
- contattando il responsabile del servizio (o la persona da questi incaricata del servizio).

I servizi di **assistenza normativa e specialistica** e **supporto specialistico** sono attivabili su richiesta dei diretti interessati contattando il responsabile del servizio (o la persona da questi incaricata del servizio) ovvero inviando e-mail al suo indirizzo di posta elettronica.

La pianificazione e il termine di consegna dell'attività vengono concordate con il richiedente in considerazione della priorità, complessità e della natura dell'attività richiesta:

- le attività di servizio strutturato vengono erogate sulla base di piani di attività condivisi tra il responsabile CSI dell'erogazione ed il funzionario titolare dell'attività, con successive

relazioni mensili o con frequenza anche maggiore, se le caratteristiche dell'attività lo richiedono.

- per le richieste di supporto non strutturato, la consegna dell'attività richiesta è concordata con il richiedente e può variare a seconda della complessità e della natura dell'attività stessa.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le soluzioni informatiche proposte prevedono l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione. I servizi si avvalgono di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispongono di servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili utenti.

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

AMBIENTE ED ENERGIA**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI****AMBIENTE**

La Direzione regionale Ambiente è impegnata da diversi anni nella costituzione di un Sistema di conoscenze a supporto del governo dell'Ambiente ovvero di una rete di cooperazione fra soggetti produttori e/o detentori di informazioni di interesse ambientale, che si avvalgono degli strumenti tecnologici ed informatici per migliorare in termini di qualità, efficienza ed economicità il processo di acquisizione, elaborazione e condivisione di dati ed informazioni: il SIRA Piemonte.

L'obiettivo è quello di consentire la conoscenza e l'analisi dei fenomeni ambientali da parte dei diversi soggetti istituzionali interessati e dei cittadini, garantendo contestualmente la messa a disposizione, ai livelli istituzionali sovraregionali, dei dati e delle informazioni previsti dalla normativa e/o da specifici accordi.

Punto di accesso e di raccordo unitario tra il sistema nazionale e quello regionale e sub-regionale è il Punto Focale Regionale (PFR) del Piemonte che si è costituito sotto il coordinamento intra-direzionale assunto dalla Direzione regionale.

Il PFR Piemonte costituisce il nodo regionale della rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale. I Punti Focali Regionali nascono all'interno della rete SINANet (Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale), quali punti di raccordo per la condivisione del dato ambientale tra il livello locale (regionale e sub-regionale) e nazionale.

Dal livello nazionale i dati vengono trasmessi verso il livello europeo come nodo della rete EIONET (European Environment Information and Observation Network) che collega tutte le agenzie nazionali ambientali della Comunità Europea.

Negli anni la collaborazione tra CSI Piemonte e la Direzione regionale è andata configurandosi come un sistema di supporto alle attività svolte dalla Direzione regionale nell'attuazione della normativa ambientale, ma anche di supporto agli altri soggetti operanti nel SIRA Piemonte, in relazione agli applicativi rilasciati in ambito SIRA che si dovrà ampliare ulteriormente per essere anche di supporto al PFR.

Nel contesto ambientale inoltre, la produzione e la gestione delle informazioni afferenti al SIRA Piemonte (Sistema Informativo Regionale Ambientale), comprese quelle di interesse nazionale, vede la partecipazione attiva delle Province e di ARPA Piemonte, nel rispetto dei ruoli e delle competenze di ciascun ente, secondo le regole concordate nel "Tavolo tecnico di coordinamento del SIRA Piemonte".

ENERGIA

A partire dall'anno 2009, in seguito alla emanazione della legge 13/2007 e delle relative disposizioni operative, sono stati implementati i sistemi informativi per la dematerializzazione degli adempimenti in relativi all'efficienza energetica.

Si tratta dei sistemi SICEE ora SIPEE e SIGIT ora CIT.

In particolare:

- il SIPEE (Sistema Informativo per la Prestazione Energetica) consiste in un'applicazione web esposta sul portale Sistema Piemonte, che permette ai professionisti di elaborare ed emettere gli attestati di prestazione energetica. Nel corso del tempo si è realizzato anche un back office ad uso della PA, dei notai e dei CTU (componente per la ricerca, lo scarico e la consultazione del certificato) mentre i cittadini possono accedere alla consultazione on-line dell'elenco dei certificatori e degli attestati

- il CIT (Catasto degli Impianti Termici) ha sostituito nel corso del 2014 il SIGIT per adempiere alle nuove disposizioni in materia di efficienza degli impianti termici: consiste in un'applicazione web esposta sul portale Sistema Piemonte, che permette ai manutentori ed installatori di compilare il libretto ed inviare i dati relativi ai controlli, la PA e gli ispettori hanno a disposizione un back office e per i cittadini è disponibile la consultazione on-line dell'albo manutentori e possono, previa registrazione, vedere i dati del loro impianto.
- la componente DTIF (Dati Tecnici Impianti Finanziati): consiste in un'applicazione per la consultazione di un archivio per la raccolta dei dati tecnici degli interventi energetici oggetto di finanziamenti (collezionando i dati dalle diverse fonti ove sono gestiti).

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito del comparto "Ambiente" è costituito da:

Servizio di Business	Voci di catalogo - Servizi ICT	
Dematerializzazione pratiche ambientali	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni
		Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Progetti internazionali
		Supporto specialistico di materia
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Trattamento dati territoriali	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)		
Supporti decisionali per l'ambiente	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni
		Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi		

Servizio di Business	Voci di catalogo - Servizi ICT	
		Progetti internazionali
		Supporto specialistico di materia
		Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali
	Trattamento dati territoriali	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche
		Servizi di diffusione dati geografici
		Supporto integrato alla gestione del territorio
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Monitoraggio Ambientale	Assistenza applicativa
Verifica configurazione		
Assistenza specialistica e normativa		
Supporto Specialistico		Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi gestionali
		Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini
		Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni
		Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione
		Progetti internazionali
		Supporto specialistico di materia
		Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo competenze
Addestramento		
Trattamento dati alfanumerici		Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Manutenimento applicativo		Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)	
Dematerializzazione pratiche energetiche	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Trattamento dati alfanumerici	Assistenza specialistica e normativa
		Manutenzione e gestione basi dati
	Manutenimento applicativo	Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Servizio di Business	Voci di catalogo - Servizi ICT	
Supporto alla Pianificazione energetica	Supporto specialistico	Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni
		Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Progetti internazionali
		Supporto specialistico di materia

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Dematerializzazione pratiche ambientali	CA0840	Impianti rifiuti servizi per il cittadino
	CA0842	Raccolta Rifiuti urbani servizi per il cittadino
	CA0845	ARCHIVIO PROGETTI REGIONALI (SIVIA)
	CA0846	VALUTAZIONE D'INCIDENZA (SIVIA)
	CA1194	SIMIR Acquisizione info gestionali per impianti di trattamento/smaltimento rifiuti
	CA141	IDA - Alimentazione catalogo
	CA1414	Consultazione web VIA
	CA1415	Backoffice presentazione istanze VIA (SIVIAWEB)
	CA1416	Presentazione istanze VIA (PVIWEB)
	CA1417	Gestione accreditamento procedure ambientali
	CA142	IDA - Motore interscambio dati
	CA150	SIAR - Aree di danno e territorio
	CA1505	SIPRA - S.I. Procedimenti ambientali
	CA151	SIAR - modulo gestionale (ARBO)
	CA154	Servizio di raccolta, mem, cons. dati impianti di raccolta rifiuti organici privati
	CA157	Archivio progetti provinciali (sivia)
	CA159	SIVIA - Consultaz. progetti UDP Province
	CA160	Contare
	CA163	Archivi condivisi in ambito SIRA
	CA485	Anagrafe ambientale - consultazione
CA486	Anagrafe ambientale - gestione	
CA571	Schede VIA	

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA761	Servizi di interoperabilita PA-Privati (PRIMPA Front-Office e Back-Office)
	CA769	Procedure di calcolo emissioni/assorbimenti gas serra - Kyoto
Supporti Decisionali per l'Ambiente	CA0843	Aree industriali dismesse
	CA132	Modulo di generazione e trasferimento dati su web server regionale e rupar
	CA138	Catalogo Valutazione Ambientale plugin QuantumGIS
	CA139	Sistema di documentazione ambientale (SDA)
	CA140	Serv. WEB GIS dati ambientali e territ.
	CA144	Distribuzione su internet dei dati di qualita' dell'aria (srqa: ariaweb)
	CA145	Piano di risanamento e tutela della qualita dell'aria: INEMAR
	CA1462	vgeow
	CA1504	Destination - SIIG
	CA152	Rifiuti - componente dati di raccolta
	CA153	Rifiuti - consultazione discariche
	CA155	Anagrafe regionale dei siti contaminati (bonifiche)
	CA162	Consultazione impianti organico
	CA164	Consultazione catalogo extranet
	CA165	Consultazione catalogo Sistema Piemonte
	CA313	Sibide (data entry per il sibi)
	CA484	Gestione catalogo RUPAR Piemonte
	CA540	VAS - Modulo gestionale
	CA555	ACQUA
	CA568	SIBIDE-SIGRIA
	CA570	SIMIN
	CA652	DWH INEMAR: Piano di risanamento e tutela della qualita' dell'aria
	CA669	Catalogo Immagini
CA755	Consultazione WEBGIS RUPAR dei dati Inquinamento Acustico	
CA792	Consultazione WEB GIS delle emissioni spazializzate su griglia	
CA834	Infrastruttura di trasmissione dati PFR	
Monitoraggio Ambientale	CA129	Antares
	CA130	Dati meteo, nivologici e sismici
	CA131	Banca dati climatologica
	CA143	Rilevamento qualita' dell'aria (srqa cop e periferico)
	CA613	Sorgenti a bassa frequenza
	CA629	GISRQA

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA762	Servizi di consultazione GIS (IPAPP)
Dematerializzazione delle pratiche energetiche	CA0956	Sistema Informativo Gestione Impianti Termici
	CA0957	Gestione iscrizione all'Elenco Certificatori, prenotazione e acquisto codici ACE
	CA0979	Gestione compilazione on-line ACE
Supporto alla pianificazione energetica	CA1003	DTIF Energia - Sistema informativo di gestione dei Dati Tecnici degli INTERVENTI Finanziati

Dematerializzazione pratiche energetiche

Più precisamente, è garantita l'assistenza a tutti gli applicativi del Settore Regionale di competenza; l'effort maggiore riguarda le due applicazioni usate. Il servizio comprende la gestione del primo contatto, erogata secondo quanto previsto nel catalogo dei servizi alla voce "Assistenza applicativa" e un secondo livello specifico che prevede attività di supporto ai professionisti nell'utilizzo dell'applicativo per lo svolgimento delle attività previste dalla normativa regionale.

Si prevedono, inoltre, attività di supporto ai professionisti per chiarimenti a seguito di rilasci di nuove funzionalità, chiarimenti sui calcoli che esegue l'applicazione e sulla normativa applicabile.

Inoltre sono previste attività specifiche quali:

- Preparazione e supporto alla pubblicazione d'informazioni mirate nelle home page dei servizi, gestione dei fermi servizio dovuti a manutenzioni;
- Aggiornamento dei manuali utente (guida all'iscrizione, al pagamento, alla compilazione);
- Supporto all'ente nella gestione della newsletter del comparto energia;
- Partecipazione agli incontri del gruppo di lavoro per gli sviluppi evolutivi del sistema;
- Supporto di dominio informatico nei momenti d'incontro con le Province in merito
- all'evoluzione del CIT;
- Supporto per l'estrazione dei dati da pubblicare in formato open sul sito dati.piemonte.it.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**DEMATERIALIZZAZIONE PRATICHE AMBIENTALI e SUPPORTI DECISIONALI PER L'AMBIENTE**

Sono attivati utenti appartenenti a:

- Regione Piemonte
- Province Piemontesi
- ATO
- Gestori del SII
- Parchi Naturali
- ARPA Piemonte.

MONITORAGGIO AMBIENTALE

Sono attivati utenti appartenenti a:

- ARPA Piemonte (e altre Agenzie italiane)
- Regione Piemonte (e altre Regioni italiane)
- ISPRA

- MATTM
- Province Piemontesi
- Atenei e cittadini
- U.E.

DEMATERIALIZZAZIONE PRATICHE ENERGETICHE

I servizi sono erogati ai professionisti registrati nei due sistemi (circa 10.000), per gli utenti della PA abilitati (Regione, Arpa, Province, Comuni), per i notai, i tecnici CTU, i cittadini.

SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE ENERGETICA

I servizi sono erogati a Regione Piemonte e Provincia di Torino.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**MONITORAGGIO AMBIENTALE**

I servizi relativi al Monitoraggio Ambientale sono gestiti da una struttura dedicata, composta da un Project Manager, uno Specialista IT, un DB Manager ed uno Sviluppatore.

I riferimenti per i contatti sono:

- numeri telefonici dedicati:
 - 011-3169843,
 - 011-3189140;
- posta elettronica: sala_ambiente@csi.it

DEMATERIALIZZAZIONE PRATICHE AMBIENTALI e SUPPORTI DECISIONALI PER L'AMBIENTE

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- posta elettronica:
 - risorseidriche@csi.it;
 - assistenza.sira@regione.piemonte.

I servizi descritti vengono erogati nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nell'ambito della seguente finestra oraria:

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MONITORAGGIO AMBIENTALE

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero telefonico: 011 3169843 - 011 3189140 - 011 3168250
- posta elettronica sala_ambiente@csi.it

I servizi descritti vengono erogati nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nell'ambito della seguente finestra oraria:

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

DEMATERIALIZZAZIONE PRATICHE ENERGETICHE

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero verde: 011-0824848
- posta elettronica: hd_energia@csi.it

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività correlate alle “Voci di Catalogo – Servizi ICT” associate ai Servizi di Business dell'ambito “Ambiente ed Energia” vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

MONITORAGGIO AMBIENTALE

Il servizio di monitoraggio ambientale relativo al comparto Sistema Regionale di Rilevamento della qualità dell'Aria è erogato attraverso la Sala Ambiente, presso il CSI Piemonte.

I servizi relativi ai comparti Sistema Regionale di Rilevamento della qualità dell'Aria, Inventario Regionale delle Emissioni in Atmosfera, Valutazione Ambientale, Rifiuti, Rischio Tecnologico, Suolo, Comparto Trasversale, Altri Sistemi Verticali, Supporto Comunicazione saranno erogati attraverso la Sala Ambiente, infrastruttura sia organizzativa che funzionale, attualmente costituita da due unità, una presso la sede regionale di Via Principe Amedeo e l'altra presso il CSI Piemonte, prevista al fine di mantenere una visione d'insieme del sistema regionale ambientale nel suo complesso e di portare a fattor comune le diverse attività già in atto, migliorandone la qualità e l'efficienza.

I servizi relativi ai comparti Risorse Idriche, Punto Focale Regionale – SINANET / Regional Contact Point INSPIRE e Sistema Informativo Naturalistico Regionale saranno erogati in modalità standard.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

ATTIVITÀ PRODUTTIVE**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

Nell'ambito dei servizi afferenti all'ambito delle "Attività produttive" sono di seguito elencati quelli pertinenti alle esigenze dell'Ente.

GESTIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI

Nel contesto del servizio di business Gestionale Finanziamenti – Piattaforma Bandi, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato sui seguenti sistemi gestionali:

- Gestionale della domanda
- Gestionale finanziamenti
- Monitoraggio dei finanziamenti

In continuità rispetto al passato, il Servizio si avvale della collaborazione diretta con il CIC per le attività di assistenza di primo e secondo livello mentre tutte le altre attività di Servizio (assistenza applicativa, manutenzione applicativa, trattamento dati) rientrano nelle attività fornite offerte a Regione. Le risorse addestrate al servizio garantiscono una copertura esaustiva anche nelle fasi "critiche" di apertura dei bandi e di scadenze amministrative quali la rendicontazione della spesa del beneficiario. All'interno del servizio di business Gestionale finanziamenti - Piattaforma Bandi con l'intento di offrire un livello di informazione maggiormente strutturata da mettere a disposizione dei fruitori è stato realizzato uno strumento centralizzato in grado di orientarli nel governo dei propri finanziamenti, sia dal punto di vista gestionale sia informativo attraverso un "mini-sito" di gestione dei contenuti (CMS), nel quale viene presentato non solo un "help" interattivo sulle funzionalità della piattaforma, ma anche altri strumenti innovativi che mettono "al centro" le esigenze di supporto del Beneficiario, E' possibile inoltre sottoscrivere "feed-rss" e consultare informazioni tramite motore di ricerca integrato nello strumento. La gestione contenuti pubblicati può avvenire facilmente tramite una consolle di back-office di tipo web.

DECISIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI

Nel contesto del servizio di business Decisionale dei finanziamenti, il sistema decisionale offerto a Regione, su cui si appoggia il servizio per il monitoraggio fornisce indicazioni a partire dai dati derivanti dai sistemi gestionali, attraverso la produzione di reportistica parametrizzata e interrogazioni ad hoc, a vari livelli di dettaglio.

SGRAVI FISCALI PER LE AZIENDE – DEDUZIONE IRAP

Il servizio offerto a Regione è composto dal seguente sottosistema:

- Sincro.

ATTIVITÀ ESTRATTIVE

Nel contesto del servizio di business Attività Estrattive, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato su:

- Banca Dati delle Attività Estrattive (BDAE)
- Esercenti minerari BDAESEM
- Raccoglitori di minerali

Batimetrie: per la verifica periodica che il settore regionale deve effettuare sulle cave ricadenti in area protetta e che estraggono sotto falda acquifera viene offerto un servizio applicativo che permette il rilievo batimetrico del lago di cava.

SISTEMA INFORMATIVO CARBURANTI

Nel contesto del servizio di business Attività Estrattive, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato su:

- Front End OssCar
- Back end OssCar
- Webi.

SERVIZI PER L'ARTIGIANATO: IL PORTALE

Nel contesto dei servizi di business relativi ai Servizi per l'Artigianato il servizio offerto a Regione si basa sul Portale dell'Artigianato.

OSSERVATORIO DELL'ARTIGIANATO PIEMONTESE

Il servizio offerto a Regione, con funzionalità di query e reporting su informazioni di dettaglio, e sistema statistico consentono l'analisi di sintesi sulla realtà delle imprese artigiane di piccole e media dimensione.

OSSERVATORIO COMMERCIO, LA RETE DISTRIBUTIVA

Nel contesto del servizio di business Osservatorio del Commercio, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato su:

- Questionario rete distributiva.

ANAGRAFICA DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (AAEP)

Nel contesto del servizio di business Anagrafica delle Attività Produttive, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato su:

- AAEP Servizio di consultazione
- AAEP Servizio Informativo Decisionale:
 - DWH Operazionale
 - DWH Decisionale.

SERVIZIO DI MONITORAGGIO DEGLI AIUTI ALLE IMPRESE LOCALI (SMAIL)

Nel contesto del servizio di business Servizio di Monitoraggio degli aiuti alle imprese locali (SMAIL), il servizio centralizzato offerto a Regione è basato su:

- Smail.

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)

Nel contesto del servizio di business Anagrafica delle Attività Produttive, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato su:

- Banca dati agevolazioni finanziarie (SPUBDAF)
- Base dati della conoscenza (SUAPBDC)
- Gestione pratiche SUAP riuso SPORVIC2 (SUAPPIEMONTE)
- Banca dati aree edificabili per attività economiche
- Banca dati dei Fabbricati ad uso produttivo.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Tra i possibili servizi disponibili nell'ambito delle "Attività produttive" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Gestionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo Attività di gestione di processi (cd. business process outsourcing) Supporto specialistico di materia Attività di supporto alla comunicazione dell'Ente Supporto monitoraggio QSN
Decisionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi Gestionali Attività di monitoraggio di programmi e iniziative Attività di supporto giuridico in ambito informatico Supporto specialistico di materia Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo Competenze Addestramento

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Sgravi fiscali per le aziende – Deduzione IRAP	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi Gestionali Attività di monitoraggio di programmi e iniziative Attività di supporto giuridico in ambito informatico Supporto specialistico di materia Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo Competenze Addestramento
Attività Estrattive	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati
	Trattamento dati territoriali	Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche Gestione e governo della base dati territoriale
	Supporto specialistico	Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi Gestionali Attività di monitoraggio di programmi e iniziative Supporto specialistico di materia Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo Competenze Addestramento

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Sistema Informativo carburanti	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
Servizi per l'Artigianato	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati, controllo procedure, controllo procedure (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
Osservatorio dell'Artigianato Piemontese	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
Osservatorio Commercio, la Rete Distributiva	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
	Trattamento dati territoriali	Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche Gestione e governo della base dati territoriale
Anagrafica delle attività Produttive (AAEP)	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Mantenimento delle Licenze	Mantenimento delle licenze
Monitoraggio degli aiuti alle imprese locali (SMAIL)	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati, controllo procedure (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)	Assistenza Applicativa	Assistenza normativa e specialistica
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Anagrafica delle attività Produttive (AAEP)	CA548	Servizio normalizzazione indirizzi
	CA398	Aaep servizio di consultazione
	CA399	Aaep: query & reporting

	CA654	Servizi massivi
	CA396	Aaep flussi di aggiornamento operazionali
	CA397	Aaep servizi application to application
	CA400	Aaep flussi di aggiornamento decisionali
	CA543	Servizio di estrazione massiva
Attività Estrattive	CA1300	Modulo richiesta per raccolta minerali
	CA419	Gestione cartografia dati puntuali: rilievo batimetrie
	CA418	Bdae
	CA0847	Servizio esercenti minerali
Decisionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	CA1188	Reportistica Attivita Produttive
	CA1187	Dwh Finanziamenti
	CA836	Sistema informatico di presentazione domande per il bando "Sistemi avanzati di produzione"
	CA578	Matching parole chiave-valutatore
	CA403	Dwh monitoraggio dei contributi alle imprese
	CA401	Moni - sistema decisionale
	CA625	BANDIND - Bandi per il S.I. Industria
Gestionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	CA0875	Gestionale Finanziamenti - Rendicontazione on-line
	CA1117	Gestionale finanziamenti - automatizzazione check-list
	CA402	Moni - sistema operativa
	CA1257	Gestionale Finanziamenti - Integrazione con Bilancio Regionale
	CA1119	Gestionale finanziamenti ? Gestione fase di avvio e indicatori ex-ante dei progetti
	CA1432	SCHEDIN - Scheda di Intervento presentazione istanze
	CA1121	Gestionale finanziamenti ? Gestione varianti di progetto
	CA1006	Gestionale Finanziamenti - Gestione erogazioni e fidejussioni
	CA579	Attivita valutatore
	CA1120	Gestionale dei finanziamenti ? Gestione del ribasso d'asta
	CA1004	Gestionale Finanziamenti - Rimodulazione piano economico
	CA1005	Gestionale Finanziamenti - Integrazione con Gestione Incarichi
	CA0989	Gestionale Finanziamenti - Certificazione on-line
	CA1114	Gestionale finanziamenti - Scheda Nuovo Progetto
	CA0905	Gestionale Finanziamenti - Validazione della spesa
	CA1116	Gestionale finanziamenti - Gestione rettifiche, revoche e recuperi
	CA0906	Gestionale Finanziamenti - Back-office configurazione
	CA1371	INFOGEST - CMS Gestione Contenuti Informativi sul Gestionale Finanziamenti

	CA1118	Gestionale finanziamenti - Gestione irregolarità e rinunce
	CA1122	Gestionale finanziamenti? Gestione dei piani economici annualizzati, in sequenza e per lotti
Osservatorio Commercio, la Rete Distributiva	CA417	Rilevazione rete distributiva
	CA683	Osservatorio Commercio (front-end) - Modulo cartografico
	CA604	Osservatorio Commercio (back-end)
	CA672	Osservatorio Commercio - Piano di tabulazione
Osservatorio dell'Artigianato Piemontese	CA411	Osservatorio artigianato - anagrafica
	CA412	Osservatorio artigianato - internet
	CA686	Indirizzario degli utenti del portale dell'artigianato
	CA413	Osservatorio artigianato - rupar
Servizi per l'Artigianato: il Portale	CA1132	Gestione news portale artigianato
	CA1134	Gestione faq portale artigianato (Regione risponde)
	CA687	Indirizzario degli utenti del portale dell'artigianato
	CA499	L'esperto risponde
	CA1173	Back office e front end del servizio
	CA1351	Risorse statiche portale (pagine - ris - css - include)
	CA410	Presentazione telematica domande di contributo
Sgravi fiscali per le aziende – Deduzione IRAP	CA1175	Sistema segnalazioni incremento occupazionali
Sistema Informativo carburanti	CA1191	Front end impianti di distribuzione carburanti
	CA1190	Reportistica WEBI Carburanti
	CA682	Osservatorio Commercio (front-end) Sistema Piemonte
	CA1170	Applicativo di gestione degli impianti di distribuzione carburanti
Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)	CA0863	Banca dati agevolazioni finanziarie
	CA1204	Base dati della conoscenza
	CA1203	Gestione pratiche SUAP riuso SPORVIC2
	CA553	Banca dati aree edificabili per attività economiche
	CA670	Banca dati dei Fabbricati ad uso produttivo

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)

Più precisamente nel 2015 si prevede di svolgere le seguenti attività:

- Supporto alla gestione dello User Group a regia regionale e del gruppo tecnico SUAPPiemonte gestito da ANCI con la partecipazione di Regione Piemonte, Provincia di Asti, e SUAP;
- Supporto ai referenti regionali deputati alla redazione delle schede delle Attività economiche e dei Fabbricati e Impianti, elementi costituenti la Base Dati della Conoscenza;
- Alimentazione operativa della Base Dati della Conoscenza, a fronte del completamento e della validazione progressivi delle schede delle Attività economiche e dei Fabbricati e Impianti.
- Supporto in occasione di organizzazione di eventi sul territorio afferenti alla tematica in oggetto.

Supporto alla gestione dello User Group a regia regionale e del gruppo tecnico SUAPPiemonte presieduto da ANCI

Le iniziative di supporto sono finalizzate affinché gli enti locali intraprendano il percorso della dematerializzazione dei processi di presentazione e interscambio delle pratiche SUAP e l'accesso alla Base Dati delle Conoscenza.

Al fine di estendere l'esperienza SUAP maturata finora con i poli pilota verso nuove realtà, saranno organizzate presentazioni e convegni sul territorio cui saranno invitate le amministrazioni locali, le imprese e gli ordini professionali.

Le attività sono svolte da specialisti di materia, in grado anche di supportare lo sportello attraverso tutti i passaggi (organizzativi, amministrativi e tecnici) che intercorrono dalla presentazione iniziale della soluzione informatica agli amministratori, alla fase di formazione e reale l'avvio operativo del software presso lo sportello, gli uffici comunali e gli enti terzi.

Supporto ai referenti regionali per redazione schede della Base Dati Conoscenza SUAP

A partire dal 2013 è stata avviata l'attività di presentazione delle finalità e delle caratteristiche della Base Dati della Conoscenza alle Direzioni regionali maggiormente coinvolte nei processi di Sportello Unico. Nel corso del 2015 si svolgeranno ulteriori incontri con le Direzioni regionali non ancora coinvolte e riunioni di approfondimento per la verifica dello stato di avanzamento della predisposizione delle schede. Proseguiranno altresì gli incontri specifici con le singole Direzioni volti al superamento degli ostacoli riscontrati nella compilazione delle schede. Parallelamente sarà garantito il supporto telefonico e via e-mail ai funzionari regionali incaricati della redazione delle medesime.

Gestione della Base Dati Conoscenza SUAP

I contenuti delle schede predisposte dalle singole Direzioni e validate dal Tavolo regionale di coordinamento, saranno trasferiti nella Base Dati della Conoscenza. Contestualmente all'attività di alimentazione della Base Dati, è previsto un controllo formale in merito alla formattazione uniforme delle schede e all'effettiva validità dei link in esse indicati. Sarà altresì garantita l'attività di aggiornamento delle schede già presenti nella Base Dati della Conoscenza, su richiesta dei referenti regionali corredata dei contenuti specifici in sostituzione di quelli superati.

Supporto alla gestione delle Banche Dati delle Opportunità di Localizzazione e delle Agevolazioni Finanziarie

In continuità con il servizio erogato nel 2014, si proseguirà con il supporto specialistico agli utenti delle Banche Dati dello Sportello Unico, realizzate nel passato con lo scopo di fornire strumenti di marketing territoriale a uso degli Sportelli Unici per le attività produttive. In particolare, si tratta della Banca Dati delle Aree Edificali e dei Fabbricati disponibili per nuovi insediamenti produttivi e della Banca Dati delle Agevolazioni Finanziarie, per la ricerca mirata di informazioni su contributi a fondo perduto, agevolazioni, incentivi e sgravi fiscali a favore delle Imprese. Si prevede altresì la partecipazione agli incontri periodici organizzati dai Comitati Regionali, con l'obiettivo di concordare le linee di sviluppo e di evoluzione delle Banche Dati.

Supporto alla gestione dei servizi "News" e "Domande e risposte" del portale Sportello Unico

In continuità con il servizio erogato nel 2014 si proseguirà con il supporto specialistico ai referenti regionali nella gestione dei servizi News e "Domande e risposte" pubblicati sul portale Sportello Unico Regione Piemonte (www.sistemapiemonte.it/sportellounico).

GESTIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI**Assistenza Applicativa**

- *supporto normativo per la gestione dei bandi*: una risorsa nello specifico verifica che i bandi di nuova emissione e le bozze di domanda di finanziamento siano compatibili con il sistema in uso.
Vengono analizzate le differenze e forniti dei suggerimenti affinché sia possibile adattare il modello di domanda rispetto ad uno già gestito in procedura. Se questo non è possibile si innesca il processo di adeguamento dell'applicativo (attività esterna alla proposta oggetto di questa rendicontazione). La risorsa partecipa agli incontri con i potenziali beneficiari per illustrare le modalità di gestione delle fasi di presentazione delle domande e di gestione dei rendiconti alla spesa. Questo supporto è erogato in occasione dell'apertura dei bandi ricerca;
- il *supporto normativo* per la compilazione della domanda consiste nel supporto dato all'utente nel verificare a livello formale e non di merito che le informazioni comunicate in domanda corrispondano ai vincoli posti dal bando;
- il *supporto normativo* per la compilazione delle dichiarazioni di spesa consiste nel supporto dato all'utente nel verificare a livello formale che le spese rendicontate o le quote da rendicontare siano coerenti con la spesa ammessa (indicazione su quali valori di spesa possono essere rendicontati es. le quote dei cedolini, gli importi delle fatture al netto delle imposte, le quote di ammortamento, i ratei, etc.);
- il *supporto alla direzione* "Attività Produttive" è destinata una risorsa che opera in loco presso la sede della direzione regionale e che supporta l'operato dei funzionari regionali e segue nello specifico i rapporti con gli enti pubblici beneficiari per tutte le attività propedeutiche e non all'uso dello strumento informatico. Rientrano in questi casi la verifica dei conti economici dei progetti da inserire sul sistema per garantire la congruità con le voci di spesa, l'affiancamento all'uso delle procedure per le funzionalità più complesse relative alla gestione dei finanziamenti agli enti pubblici, etc.

Trattamento Dati alfanumerici

- **Gestione credenziali**: Tutti gli utenti che necessitano di accedere al sistema, una volta ottenute le credenziali valide, devono essere opportunamente abilitati e associati al proprio progetto oppure a più progetti nel caso di istruttori. E' prevista la verifica delle credenziali, su richiesta dei diretti interessati, e la verifica dei certificati digitali nei casi di impossibilità ad accedere da parte degli utenti.
- **Correzione dati manuale**
L'attività sarà svolta:
 - su richiesta puntuale dei beneficiari in caso di correttive sui dati non più possibile attraverso la procedura (previa verifica della possibilità a procedere con la correttiva, possibile solo se il dato da correggere non è stato ancora preso in carico da altri utenti/attori del sistema);
 - su richiesta puntuale dei funzionari per lo sblocco di alcune fasi o sulla correttiva puntuale di dati non ancora passati al processo di fasi successive.
- **Correzione dati massiva**: i principi sono analoghi alla correzione puntuale, la differenza consiste nel fatto che l'impatto della correzione è su un numero significativo di occorrenze della stessa natura ed è effettuato con un'unica operazione anziché ripetere l'operazione più volte.

- Produzione di report:
 - beneficiari ammessi a finanziamento comprensivi dei dati anagrafici, di sede, e gli importi economici;
 - elenchi vari utili ai beneficiari e agli istruttori;
 - rendicontazioni presentate;
 - rendicontazioni validate e in validazione;
 - documenti di spesa per progetto;
 - documenti di spesa validati per progetto;
 - documenti di spesa e certificati di pagamento per progetto;
 - reportistica per i controlli dell'Autorità di Audit;
 - estrazione di tutti i progetti ammessi, inseriti in certificazione, utili per il controllo a campione;
 - reportistica per i controlli dell'Autorità di Certificazione;
 - estrazione di tutti i progetti ammessi con le ripartizioni economiche sulle quote di finanziamento relative ai diversi fondi;
 - reportistica per i controlli dell'Autorità di Gestione;
 - RAE (Rapporto Annuale Economico): per questa tipologia di report sono state elaborate più versioni per arrivare a quella che è stata definita come “ufficiale”;
 - reportistiche varie su richiesta dei singoli funzionari di Regione o di Finpiemonte per singolo bando.
- Estrazione dati per il monitoraggio: con cadenza mensile è prevista l'attivazione della procedura di estrazione dei dati da inviare al monitoraggio IGRUE.
Sono gestiti, all'occorrenza i necessari ricicli in occasione degli scarti dovuti ai controlli preventivi effettuati dal sistema centralizzato di monitoraggio (BDUR). Con cadenza bimestrale sono acquisiti i CUP (Codice Unico di Progetto) di ritorno dalla BDUR e abbinati ai singoli progetti.
- Estrazione dati per l'allineamento del sistema decisionale: E' previsto un allineamento quotidiano della base dati del sistema decisionale schedulata dopo l'acquisizione dei flussi di Finpiemonte sul Sistema Gestionale Finanziamenti.

Supporto Specialistico

Il Supporto specialistico è previsto in occasione delle elaborazione dei flussi da inviare al monitoraggio IGRUE e in fase di acquisizione dei CUP attraverso il CIPE.

Nello specifico, per quanto riguarda il Supporto al Monitoraggio QSN 2007-2013 le attività che si prevedono di svolgere sono quelle elencate nel seguito:

- analisi delle nuove versioni del protocollo unico di colloquio;
- verifica della corretta mappatura rispetto alle codifiche interne del P.O. e quelle dei sistemi di colloquio esterni (es. CIPE, IGRUE);
- verifica dell'esistenza di tutti i dati obbligatori;
- verifica dell'impatto dei dati variati nell'ambito delle tabelle di contesto a livello centrale (IGRUE) rispetto ai dati codificati sui sistemi alimentanti e acquisizione del nuovo dato di contesto (es. variazione di codifiche, aggiunta di nuove o eliminazione di alcune già presenti).
- estrazione flussi per il monitoraggio QSN;
- alimentazione della BDUR: con frequenza mensile a calendario;

- validazione del Programma: è previsto il supporto all'utilizzo della nuova funzionalità applicativa che permette all'A.d.G. di validare i flussi da inviare al monitoraggio;
- richiesta CUP massiva: con frequenza bimestrale e segue la fase di validazione;
- estrazione ed invio dati all'IGRUE: con frequenza bimestrale a calendario concordata con l'A.d.G.;
- scarico Dati di Contesto: su richiesta in base alle variazioni comunicate dall'IGRUE sui dati di contesto.

SERVIZI PER L'ARTIGIANATO

Assistenza Applicativa

Il servizio di *assistenza applicativa* ha l'obiettivo di supportare gli utenti nell'utilizzo corretto ed efficace delle funzionalità dei vari servizi presenti sul Portale dell'Artigianato, come ad esempio il servizio "Vetrine dell'artigianato piemontese" per la promozione dei prodotti delle Imprese Artigiane Piemontesi e i servizi "la Regione Risponde" e "News".

Rientrano in questa componente:

- le attività di supporto nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi, per esempio fornire risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo;
- le attività volte a fornire all'utente tutte le informazioni di logica applicativa legate all'uso delle procedure e delle singole funzionalità;
- le attività a supporto nell'applicazione delle norme che regolano gli iter amministrativi (assistenza normativa e specialistica) e il supporto all'utente nella fase di avvio di un nuovo sistema e/o per la partecipazione a tavoli di lavoro e/o presentazioni.
- le attività finalizzate al rilascio ed alla gestione delle credenziali di accesso di utenti istituzionali e privati per consentire l'accesso ai servizi applicativi secondo regole definite per il loro riconoscimento e la loro profilazione.
- le attività volte ad individuare e prevenire eventuali malfunzionamenti applicativi e che hanno l'obiettivo di rendere affidabile e sicura la fruibilità delle applicazioni da parte degli utenti. Ad esempio le attività di controllo quotidiano dell'avvio corretto degli applicativi, dell'esecuzione delle procedure batch, l'invio delle comunicazioni di oscuramento vetrine;
- le attività relative alla pubblicazione dei contenuti informativi presenti sul portale (modalità di pubblicazione, scelta delle immagini, supporto alla stesura dei testi).

Trattamento dati alfanumerici

Rientrano in questa voce le attività di coordinamento per la definizione delle modalità di modifica dei dati e delle immagini contenute nel Portale, ed inoltre le attività di modifica, correzione, ripristino dei dati.

Ad titolo di esempio, si riportano le attività di:

- correzione dei dati anagrafici di un'impresa artigiana (ragione sociale, indirizzo di e-mail, marchio di EA, etc.);
- aggiornamento periodico della sezione Fiere e Manifestazioni attraverso la pubblicazione di nuovi contenuti (testi ed immagini);
- aggiornamento periodico di:
 - contenuto del "box in evidenza" in home page e relativo aggiornamento della pagina statica delle news;

- contenuti testuali e grafici delle sezioni statiche;
- della vetrina del mese;
- rientrano altresì le estrazioni periodiche o estemporanee dei dati per elaborazioni ad uso del personale del Settore e la produzione di report e/o statistiche su richiesta dell'utente. Ad esempio l'elenco delle vetrine oscurate e il numero di accessi alle varie sezioni del portale.

ANAGRAFICA DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (AAEP)**Mantenimenti Licenze: Parix**

Dal 2001 in seguito alla necessità della P.A. piemontese di disporre di informazioni dettagliate e qualitativamente affidabili sulle attività economiche produttive presenti sul territorio piemontese e di tempestivi aggiornamenti sul mondo delle imprese, si è verificata l'opportunità di far confluire in AAEP (Anagrafica delle attività economiche e produttive) le informazioni provenienti dal flusso dati PARIX (archivio di sintesi delle imprese che operano nel territorio, dedotto dal Registro Imprese). Tale archivio viene reso disponibile da InfoCamere S.c.p.A - Società Consortile delle Camere di Commercio - con un opportuno insieme di servizi a contorno: è prevista la fornitura di uno scarico massivo iniziale (avvenuto nel 2001) e di successivi flussi di aggiornamento a cadenza quotidiana. Il servizio Parix consente di estrarre elaborazioni di interesse nell'ambito delle informazioni contenute nel Registro imprese e di integrarle con i dati provenienti da altre fonti dati. In particolare il servizio mette a disposizione informazioni di sintesi relativamente ad imprese che siano iscritte presso le camere di commercio piemontesi, che abbiano all'interno del territorio regionale la sede o almeno un'unità locale e che al momento dell'estrazione si trovino nello stato di "non cessate"(ossia tutte le imprese attive, sospese, in liquidazione).

PARIX è un prodotto suddiviso in più moduli, secondo una modalità "chiavi in mano". Le componenti essenziali al fine dell'alimentazione di AAEP sono:

- PARIX-DATI: i "dati di sintesi" estratti dal Registro Imprese Nazionale, cioè una copia sincronizzata dei dati delle imprese che operano in una precisa area geografica, distribuita su file in formato XML;
- PARIX-DB: l'"Archivio Registro Imprese di Sintesi", un database per accogliere i dati PARIX, basato su Oracle 8i, con le relative procedure di impianto e aggiornamento dati per costituire la base dati d'impresa di riferimento, integrabile con le altre fonti dati d'impresa di carattere locale a disposizione della P.A.;
- Albo Cooperative: i dati dell'Albo nazionale delle Società Cooperative, secondo il criterio di competenza territoriale (ovvero tutte le imprese appartenenti all'Albo Cooperative che hanno almeno una sede ubicata nella Regione Piemonte);
- Albo manutentori: i dati dell'Albo Manutentori, secondo il criterio della competenza territoriale. La costituzione di tale albo si rende necessaria a seguito della Legge Regionale n. 13 del 28 maggio 2007 - "Disposizione in materia di rendimento energetico nell'edilizia" - che all'art. 11, comma 1, prevede la costituzione di un Elenco regionale delle imprese autorizzate al rilascio del bollino verde, obbligatorio per tutti gli impianti termici; il comma 2 del sopra citato articolo prevede che la Regione provveda alla tenuta e alla gestione dell'Elenco avvalendosi delle Camere di Commercio piemontesi. La Regione Piemonte (Direzione Ambiente) ha quindi approvato e firmato una convenzione con Unioncamere per la progettazione, realizzazione e gestione dell'Elenco delle imprese autorizzate al rilascio del bollino verde;
- DATI DI BILANCIO: estrazione periodica dei dati di Bilancio delle imprese Piemontesi (tutte le tipologie) tramite procedura Infocenter.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)**

Il servizio informatico e i servizi correlati di assistenza sono disponibili a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente. Il servizio informatico è disponibile inoltre ai professionisti tramite autonoma richiesta di autenticazione a Sistema Piemonte.

Lo Sportello dell'Ente individua all'interno della propria struttura un referente di progetto che fornisce le informazioni necessarie ai tecnici di CSI Piemonte per la configurazione e aggiornamento del servizio informatico presso lo sportello e fa da tramite nei confronti degli enti associati.

A inizio novembre 2014 in SUAPPiemonte il numero di utenti della PA abilitati è pari a 455, il numero dei privati è pari a 2821 ed il numero di istanze presentate è pari a 1520.

GESTIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI

- Funzionari della Regione
- Funzionari degli Organismi Intermedi, FinPiemonte
- Enti Accreditati Regionali
- Aziende
- Cittadini.

DECISIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI

- Funzionari della Regione
- Funzionari degli Organismi Intermedi, FinPiemonte
- Enti Accreditati Regionali

SGRAVI FISCALI PER LE AZIENDE – DEDUZIONE IRAP

- Funzionari della Regione
- Aziende
- Cittadini.

ATTIVITÀ ESTRATTIVE

- Funzionari della Regione e delle Province
- Aziende
- Cittadini.

OSSERVATORIO CARBURANTI: GESTIONE DISTRIBUTORI DI CARBURANTI

- Funzionari della Regione
- Cittadini.

SISTEMA INFORMATIVO CARBURANTI

- Funzionari della Regione
- Cittadini.

SERVIZI PER L'ARTIGIANATO

- Funzionari della Regione

- Aziende
- Cittadini.

OSSERVATORIO DELL'ARTIGIANATO PIEMONTESE

- Funzionari della Regione.

OSSERVATORIO COMMERCIO, LA RETE DISTRIBUTIVA

- Funzionari della Regione
- Funzionari dei Comuni Piemontesi
- Cittadini.

ANAGRAFICA DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (AAEP)

- Funzionari della Regione
- Funzionari degli Organismi Intermedi, FinPiemonte
- Enti Accreditati Regionali
- Aziende
- Cittadini.

MONITORAGGIO DEGLI AIUTI ALLE IMPRESE LOCALI (SMAIL)

- Funzionari della Regione
- Aziende.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

In generale, ogni servizio è sempre accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente.

Nello specifico, i diversi servizi sono accessibili agli indirizzi di seguito indicati.

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)

I servizi informatici sono accessibili in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Sportello unico per le attività produttive (SUAP)	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/servizi/565-suappiemonte-presentazione-telematica-della-domanda-dpr-160-2010
Base Dati della Conoscenza SUAP	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/servizi/505-base-dati-della-conoscenza-regionale
Banca dati agevolazioni finanziarie	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/servizi/403-banca-dati-agevolazioni-finanziarie
Banca dati delle aree edificabili per Attività Economiche	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/servizi/554-banca-dati-delle-aree-edificabili-per-attivita-economiche
Banca dati dei fabbricati per Attività Produttive	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/servizi/555-banca-dati-dei-fabbricati-per-attivita-produttive

L'accesso al software avviene in modalità "As a service"/ASP e richiede che l'utente sia abilitato al servizio e che disponga o di una CNS (Carta Nazionale dei servizi) dotata di certificato di

autenticazione digitale e di firma digitale oppure di username/password e PIN¹ e sulla postazione di lavoro sarà sufficiente disporre di:

- web browser: Chrome versione 15.0 e successive, Mozilla Firefox versione 9.0 e successive, Internet Explorer versione 9 e successive
- Open Office versione 3.3 e successive
- Adobe Reader versione più recente disponibile.

Il servizio informatico è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente, ovvero tramite link diretto dal sito comunale.

Per ogni richiesta di assistenza, supporto o di informazione, i funzionari dello sportello possono rivolgersi alla seguente casella di posta elettronica: servizi.suap@csi.it.

Per altri utenti che non appartengono alla struttura di sportello, sono disponibili i manuali d'uso del software. Lo sportello si farà da tramite per richieste relative ad eventuali problematiche d'uso del software che esulano dai manuali d'uso (es. non corretto funzionamento del software).

Di seguito i dettagli per gli altri servizi di business indicati nel **PERIMETRO** di cui sopra.

Servizio	Modalità di accesso
Gestionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/attivita-economico-produttive#aaep-anagrafe-delle-attivita-economiche-produttive
Decisionale Finanziamenti – Piattaforma bandi	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/57-finanziamenti-contributi-rimborsi
Sgravi fiscali per le aziende – Deduzione IRAP	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/57-finanziamenti-contributi-rimborsi
Attività Estrattive	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/attivita-economico-produttive/146-attivita-estrattive
Osservatorio Carburanti: gestione distributori di carburanti	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/commercio-e-artigianato/servizi/115-rete-distributiva-dei-carburanti-gestione
Sistema Informativo carburanti	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/commercio-e-artigianato/servizi/115-rete-distributiva-dei-carburanti-gestione
Servizi per l' Artigianato	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/53-artigianato
Osservatorio dell' Artigianato Piemontese	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/commercio-e-artigianato/147-osservatorio-dell-artigianato
Osservatorio Commercio, la Rete Distributiva	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/commercio-e-artigianato/159-osservatorio-del-commercio
Anagrafica delle attività Produttive (AAEP)	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/attivita-economico-produttive#aaep-anagrafe-delle-attivita-economiche-produttive
Monitoraggio degli aiuti alle imprese locali (SMAIL)	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/attivita-economico-produttive/57-finanziamenti-contributi-rimborsi

¹ L'utente privato ottiene Username/password e PIN a seguito di auto registrazione su sistemapiemonte.it oppure torinofacile.it; per l'utente della PA le credenziali di accesso sono invece rilasciate da CSI Piemonte, per conto di Regione Piemonte, qualora ne fosse sprovvisto.

Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i seguenti riferimenti:

GESTIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI

Per i funzionari di Regione Piemonte o di Finpiemonte il Servizio è raggiungibile attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- numero telefonico (8002-82888);
- casella di posta elettronica 1° livello (info@sistemapiemonte.it).

Per i privati il Servizio è raggiungibile attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- numero telefonico (800 450 900);
- numero raggiungibile da telefonia mobile: **0110824407**
- casella di posta elettronica 1° livello (info@sistemapiemonte.it).

Per quesiti riguardanti la normativa per i soli bandi rivolti alle imprese l'utente può contattare direttamente Finpiemonte S.p.A. Galleria San Federico, 54 - 10121 Torino

- Tel. 199.755.855 - Fax 011-53.29.88;
- e-mail: finanziamenti@finpiemonte.it

Per quesiti riguardanti la normativa per i soli bandi rivolti agli enti pubblici l'utente sarà indirizzato dal personale del Contact Center al referente di normativa indicato a livello regionale dalle direzioni responsabili dei singoli bandi.

Nel solo caso in cui la richiesta sia da indirizzare all'Assistenza di Secondo Livello, la casella di posta da utilizzare per le comunicazioni è quella del Servizio Piattaforma Bandi assistentzapiattaforma@csi.it.

ANAGRAFICA DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE – AAEP

Per gli utenti del servizio Anagrafica delle Attività Produttive – AAEP il servizio è raggiungibile attraverso il seguente canale di comunicazione:

- casella di posta elettronica: hd_aaep@csi.it.

SGRAVI FISCALI PER LE AZIENDE – DEDUZIONE IRAP

Per gli utenti del servizio Sgravi fiscali per le aziende – Deduzione IRAP (SINCRO) il servizio è raggiungibile attraverso il seguente canale di comunicazione:

- casella di posta elettronica: assistenza_sincro@csi.it

OSSERVATORIO COMMERCIO, LA RETE DISTRIBUTIVA

Per gli utenti del servizio Osservatorio Commercio, la rete distributiva il servizio è raggiungibile attraverso il seguente canale di comunicazione:

- casella di posta elettronica: osservatorio.commercio@csi.it

OSSERVATORIO CARBURANTI: GESTIONE DISTRIBUTORI DI CARBURANTI

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

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/commercio-e-artigianato/servizi/115-rete-distributiva-dei-carburanti-gestione>

Alla pagina indicata sono inoltre disponibili i manuali d'uso del software. Per altre richieste gli utenti possono rivolgersi al gruppo di assistenza Attività Produttive.

ATTIVITÀ ESTRATTIVE

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

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/attivita-economico-produttive/servizi/32-banca-dati-delle-attivita-estrattive-bdae>

Alla pagina indicata sono inoltre disponibili i manuali d'uso del software. Per altre richieste gli utenti possono rivolgersi al gruppo di assistenza Attività Produttive.

SERVIZI PER L'ARTIGIANATO

Per ogni richiesta di assistenza, supporto o di informazione, gli utenti del servizio possono consultare la pagina informativa del Portale al seguente indirizzo:

<http://artigianato.sistemapiemonte.it/home.shtml>

Alla pagina indicata sono inoltre disponibili i manuali d'uso del software. Per altre richieste gli utenti possono rivolgersi al gruppo di assistenza Attività Produttive.

Di seguito gli orari di gestione dei Servizi-ICT.

GESTIONALE FINANZIAMENTI – PIATTAFORMA BANDI

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

Per tutti gli altri servizi di business vale quanto riportato nel paragrafo “Orari dei servizi”.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale www.sistemapiemonte.it.

Le attività correlate alle “Voci di Catalogo – Servizi ICT” associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 73 di 253

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

CATASTO E FISCALITÀ

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti in ambito “Catasto e Fiscalità”.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Tra i possibili servizi disponibili nell’ambito di “Catasto e Fiscalità” che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l’Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di Business	Voci di catalogo - Servizi ICT	
Servizi Catastali	Assistenza applicativa	Assistenza Logica Applicativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazioni dati
		Manutenzione e gestione basi dati
	Manutenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Attività di supporto all’e-government, collaborazioni interregionali e CRC Piemonte
Supporto specialistico di materia		
Gestione utenze	Servizio standard	
Servizi di Gestione Tributi Regionali	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza normativa e specialistica
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazioni dati
		Manutenzione e gestione basi dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Manutenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (BPO)
		Attività di supporto alla comunicazione
Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione		

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Servizi Catastali	CA708	SIGMATER
Servizi di Gestione Tributi Regionali	CA082	Rivenditori auto
	CA0990	Bollo Auto Regione VdA
	CA0877	DWTAU-Servizio Informativo-Decisionale Bollo Auto
	CA528	Sistema di gestione Tassa Auto
	CA083	Servizi web calcolo tassa auto
	CA077	Visure tributarie su rupar
	CA081	Visure tributarie sistema piemonte
	CA520	Servizi trasversali di accesso alle banche dati soggetti
	CA084	Osservatorio fiscalita
	CA598	Tasse di concessione regionale
	CA0916	servizi di visura online per cittadini, imprese ed enti sulla ATP
	CA0874	SGATA - Sistema Tassa Auto Nazionale
	CA078	Infrastruttura di interscambio Tributario
	CA079	Smart card per bonus fiscale

In aggiunta ai servizi descritti a catalogo si offre un servizio di stampa e imbustamento per l'invio cartaceo degli avvisi di scadenza, avvisi di accertamento, rate e comunicazioni ai contribuenti da parte di Regione Piemonte.

Laddove opportuno, sono di seguito meglio specificate le voci di catalogo sono proposte per i diversi sotto servizi di un Servizio di Business.

SERVIZI DI GESTIONE TRIBUTI REGIONALI

Nel contesto dei servizi di gestione dei Tributi Regionali le singole voci di catalogo si differenziano a seconda degli specifici sotto-ambiti considerati.

- Tassa Auto:
 - Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici
 - Servizio Supporto Specialistico
 - Servizio di Assistenza Applicativa
 - Mantenimento Applicativo

Nello svolgimento delle attività relative alla Tassa Auto, viene utilizzato anche

- il "Servizio per l'accesso on line alla Banca Dati Infocamere" descritto nell'ambito "Accesso a Banche dati";
- il servizio di Contact Center (Contacta) descritto a catalogo nell'ambito "SERVIZI DI COMUNICAZIONE E ACCESSO", servizio di business "SERVIZI DI COMUNICAZIONE" e voce di catalogo "CONTACT CENTER".

Le attività svolte nell'ambito del **servizio di Insourcing**, descritto a catalogo, si declinano nelle rispettive voci di Servizio ICT di cui sopra, riportate nello specifico: Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici, Servizio di Assistenza Applicativa, Servizio Supporto Specialistico.

- Per la Tassa Concessione Regionale
 - Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici
 - Mantenimento Applicativo.
- Per l'Osservatorio Fiscalità
 - Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici
 - Mantenimento Applicativo.
- Per lo Sconto alla Pompa
 - Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici
 - Mantenimento Applicativo.
- Per il Centro di interscambio Tributario (CIT)
 - Servizio di Trattamento Dati Alfanumerici.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

SERVIZI CATASTALI

Sono abilitati al servizio i funzionari regionali quando l'informazione Catastale è necessaria per lo svolgimento (diretto o per il tramite dei soggetti dalle stesse delegati) dei compiti istituzionali e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e della normativa in materia di riutilizzo dei dati e delle informazioni catastali.

Sono altresì abilitati i funzionari dei comuni piemontesi che hanno stipulato apposita convenzione.

SERVIZI DI GESTIONE TRIBUTI REGIONALI

Sono abilitati al servizio i funzionari regionali preposti, i concessionari della riscossione, i rivenditori di veicoli, i flottisti/grandi utenti, ciascuno per la propria tipologia di sotto servizio di interesse.

MODALITÀ DI ACCESSO

SERVIZI CATASTALI

Il sistema informativo è sempre disponibile agli indirizzi di seguito indicati.

Servizio	Modalità di accesso
Servizio Catasto	www.sigmater.piemonte.it

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i seguenti riferimenti:

- Assistenza per Regione Piemonte:
 - Numero Verde: 800 28 28 88

- casella di posta elettronica: hd_regione@csi.it.

- Assistenza per gli Enti Locali:
 - Numero telefonico: 011.316 8888
 - casella di posta elettronica: hd_entilocali@csi.it.

E' possibile ricevere richieste di chiarimento ed effettuare segnalazioni inviando una e-mail a info@sigmater.piemonte.it.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

SERVIZI DI GESTIONE TRIBUTI REGIONALI

Il servizio Tassa Auto è accessibile via web ed è sempre disponibile su:

- <https://intranet.ruparpiemonte.it/tributi/tassaAuto/sta/stageson/ssl/login.do> (relativamente al gestionale per consultazione e modifica dell'archivio regionale)
- <http://www.sistemapiemonte.it/stapoc/secure/HomePage.do> (relativamente alle funzionalità on-line per i cittadini).

Per ogni esigenza di assistenza è possibile chiamare o scrivere ai seguenti riferimenti:

- Assistenza per Regione Piemonte:
 - Numero telefonico: 0113168111
 - casella di posta elettronica: assistenza.bolloauto@csi.it
- Assistenza per Concessionari della Riscossione:
 - Numero telefonico: 0113169380
 - casella di posta elettronica: assistenza.bolloauto@csi.it
- Assistenza per Rivenditori:
 - Numero telefonico: 0113169380
 - casella di posta elettronica: sospensioni.bolloauto@csi.it
- Assistenza per Flottisti:
 - casella di posta elettronica: flotte.bolloauto@csi.it
- Assistenza per i Contribuenti:
 - Numero Verde: 800 333444
 - casella di posta elettronica: comunicazionibollo@regione.piemonte.it

Di seguito giorni ed orari in cui è disponibile il servizio di accoglienza della richiesta di assistenza.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE**SERVIZI CATASTALI**

La soluzione proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale www.sistemapiemonte.it.

SERVIZI DI GESTIONE TRIBUTI REGIONALI

La soluzione proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Il servizio di gestione della Tassa Automobilistica viene erogato attraverso una struttura così organizzata, cui fanno eccezione i servizi dedicati a specifiche tipologie di utenti:

- *1° livello* - gruppo addetto alla accoglienza e alla registrazione delle chiamate, nonché alla loro soluzione quando trattasi di richieste di informativa o di problemi conosciuti e ripetitivi;
- *2° livello* - gruppo specialistico addetto alla soluzione di tutti i problemi non risolti dal gruppo di 1° livello.

Inoltre, dal punto di vista tecnologico:

- *call center* con ACD (*Automatic Call Distributor*), per l'accodamento e lo smistamento ottimale delle chiamate telefoniche sugli operatori, casella di posta elettronica dedicata;
- strumento di tracciatura e controllo del servizio AR Remedy©.

I quesiti posti dagli utenti possono essere risolti alla prima chiamata o possono salire a livelli di competenza specialistica, nel qual caso si aprirà una pratica (una per ciascun quesito).

Alcune definizioni:

- *Chiamata* - È una singola presa di contatto da parte dell'utente col servizio di assistenza, può avvenire attraverso chiamata telefonica al numero verde 800333444 oppure via mail all'indirizzo assistenza.bolloauto@csi.it, comunicazionibollo@regione.piemonte.it, flotte.bolloauto@regione.piemonte.it, sospensioni.bolloauto@csi.it, in funzione della tipologia di utenza.
Una chiamata coincide con una telefonata o una *e-mail*.
- *Pratica* - È un ambito circoscritto ad un veicolo in relazione ad una scadenza di bollo e comprende tutti i soggetti interessati dal veicolo in tale periodo temporale insieme a tutti gli altri eventuali eventi (sospensioni, rimborsi, etc.) interventi in tale periodo.
- *Differenze tra chiamata e pratica* - L'utente che si mette in contatto con il servizio aprendo una chiamata, sottopone all'operatore una o più pratiche che a suo avviso riscontrano dei problemi.
- *Risoluzione di una pratica* - Una pratica si intende risolta quando sono stati risolti tutti i problemi ad essa attribuiti (ad esempio mediante attività di bonifica manuale e puntuale dei

dati, non effettuabili mediante le funzionalità messe a disposizione dall'applicativo Tassa Auto) mettendo in condizione l'utente chiamante di effettuare la riscossione della tassa in maniera corretta.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

COMUNICAZIONE E ACCESSO

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Nell'ambito dei "Servizi di comunicazione e accesso" sono di seguito elencati i servizi per cui l'Ente ha manifestato l'interesse sulla base delle proprie esigenze dell'Ente.

L'attività di **accoglienza e tracciatura della richiesta di assistenza** è fornita dal Contact Center e ricompresa in tutti di questo ambito. Sulla base della tipologia della richiesta viene poi fornita l'assistenza del caso.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito dei "Servizi di comunicazione e accesso" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizi di comunicazione	Posta elettronica	Servizio base
	Posta certificata PEC	Servizio Infocert – Servizio Base Servizio Infocert – Servizi aggiuntivi
	Domini Internet	Servizio base
	Contact center - Contacta	Servizi di supporto e consulenza Gestione contatti telefonici
	Servizio Streaming	Servizio "Often Live Streaming" – Servizio base
Servizi di accesso	Gestione bollatori e badge	Servizio Bollatori – Servizio Base Servizio Bollatori - Servizi aggiuntivi Gestione Badge – Servizio base Smartcard Regione Piemonte Giunta e Consiglio – Servizio aggiuntivo
Identità digitale	Firma digitale	Servizio base Servizi aggiuntivi
	Ufficio Smarty	Servizio base
	Identità cittadini	Servizio base Servizi aggiuntivi
	Supporto consulenziale alla materia	Servizio base
	Supporto specialistico IRIDE	Servizio base
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Identità digitale	CA502	ABILAP- Sistema di Richiesta Abilitazione ApriRe
	CA663	BackOffice per gestione utenze ospiti
	CA694	Registrazione unificata Sistema Piemonte / Torino Facile (bo e fo)
	CA037	Iride2
	CA0893	Sistema di gestione delle deleghe e degli incarichi in domini esterni alla P.A.
	CA802	INF1 / INF2 / INF3
	CA859	Single Sign On
	CA036	Iride1
	CA695	Porta applicativa per inserimento utenti SILP
	CA1472	Federazione di Identita Shibboleth 2 Regione Piemonte
	CA718	Sistema di convergenza Aprire Iride
	CA662	FrontOffice di accesso a Internet
	CA034	Aprire
	CA804	Servizi di Identita Digitale SistemaPiemonte per soggetti esterni
	CA860	Maica
	CA641	Nodo SpCoop regionale
CA696	BOCI - area dati personali utenti registrati di Sistema Piemonte	
Servizi di comunicazione	CA788	Framework Cocoon Multicanale
	CA657	Portale dei Servizi di Rete (PSNET)
	CA065	Sistema di web conference distribuito e integrato con la videoconferenza
	CA787	Applicativo di configurazione interattiva dei punti di pubblicazione sistema di streaming
	CA1265	VPN UC
	CA1263	Posta UC
	CA1264	Web Conference UC
	CA477	Multisite contact center
MCS	Sistema di gestione dello streaming	

Per alcuni servizi di business proposti, di seguito sono fornite alcune precisazioni.

SERVIZI DI COMUNICAZIONE

- Posta elettronica - Servizio base

Il servizio, costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

Alla data attuale non sono ancora state terminate le migrazioni delle seguenti direzioni (2014):

- DB07
- DB18
- DB19
- DB20
- SB01.

- Posta certificata PEC

- Servizio Infocert – Servizio base

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

E' prevista la gestione di caselle, così distribuite in base al profilo:

- ✓ Standard
- ✓ Bronze
- ✓ Gold
- ✓ Massive.

Su una casella in profilo Gold è stato attivato il servizio Legalmailing.

- Servizio Infocert – Servizi aggiuntivi

Il servizio è costituito dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

- Domini Internet - Servizio base

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

SERVIZI DI ACCESSO

- Gestione bollatori e badge

- Servizio Bollatori – Servizio Base

Il servizio è costituito dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

- Gestione Badge – Servizio base

Il servizio è costituito dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

Per il servizio di business “Pratiche agricole” nell’ambito Agricoltura, sono fornite annualmente un numero max di 10 tessere.

IDENTITÀ DIGITALE

- Firma digitale - Servizio Base

Il servizio è costituito dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

- Identità cittadini - Servizio Base

Il servizio è costituito dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio viene erogato agli utenti e ad eventuali collaboratori esterni autorizzati ad usufruire dei servizi sopra descritti.

Più precisamente possono accedere ai Servizi di End-Point Management:

- i dipendenti dell’ente utenti delle applicazioni gestite dal CSI-Piemonte;
- gli utenti esterni che sono autorizzati dall’ente a usufruire dei servizi messi a disposizione dal CSI-Piemonte.

Per permettere a ogni nuovo utente di accedere al servizio in oggetto sarà necessario che l'Azienda indichi e comunichi al CSI-Piemonte ogni eventuale modifica sul personale autorizzato ad accedere al servizio.

Si precisa che il servizio

Servizi di comunicazione	Contact Center	Gestione contatti telefonici
--------------------------	----------------	------------------------------

viene utilizzato anche nei seguenti contesti:

Ambito	Servizio di Business	
Catasto e Fiscalità	Servizi di Gestione Tributi Regionali	Tassa Auto

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero telefonico: 011 3168888

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

CULTURA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito "Cultura".

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito "Cultura" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizio Bibliotecario Nazionale	Mantenimento applicativo	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Archivio La Stampa	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
	Trattamento dati alfanumerici	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Biblioteca Digitale Piemontese	Mantenimento applicativo	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Trattamento dati alfanumerici	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
Piattaforma Giornalistica	Supporto Specialistico	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Servizio base	Manutenzione e gestione basi dati
	Mantenimento applicativo	Aggiornamento ed elaborazione dati
Supporto specialistico di materia		
-		

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Archivio La Stampa	CA0868	Archivio Storico La Stampa
Biblioteca Digitale Piemontese	CA791	Teca Digitale
Piattaforma Giornalistica	CA775	Piattaforma Giornalistica Web
	CA0977	Cruscotto di monitoraggio della Piattaforma Giornalistica
	CA746	Piattaforma Giornalistica
	CA776	Web Services Sinedita
Servizio Bibliotecario Nazionale	CA1199	SBNOPAC - Catalogo On-line Biblioteche
	CA1272	SBNDWH - Datawarehouse

CA1167

SBNWEB - Catalogazione Biblioteche

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I servizi informatici e i servizi correlati di assistenza sono disponibili a tutti gli utenti per cui è stato autorizzato l'accesso da parte dell'Ente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I servizi informatici sono accessibili in modalità web agli indirizzi specificati di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Servizio Bibliotecario Nazionale	www.sistemapiemonte.it/cms/pa/cultura-turismo-e-sport/servizi/187-sbn-servizio-bibliotecario-nazionale
Archivio La Stampa	www.archiviola stampa.it
Biblioteca Digitale Piemontese	www.regione.piemonte.it/TecaRicerca/home.jsp
Piattaforma Giornalistica	MenteLocale: www.regione.piemonte.it/mentelocale/ Rassegna stampa: accesso dedicato ad ogni Ente sulla propria Intranet oppure su SistemaPiemonte

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente mediante i seguenti riferimenti:

- Servizio Bibliotecario Nazionale:
numero telefonico dedicato: 011 0824471
casella di posta elettronica: assistenza.sbn@csi.it
- Piattaforma giornalistica:
casella di posta elettronica: mentelocale-pgreg@csi.it
- tutti gli altri servizi:
numero telefonico: 011 3168888

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi web sono erogati attraverso l'infrastruttura del CSI-Piemonte. I servizi richiesti via telefono o email, vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 86 di 253

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

DEMOGRAFIA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito dei "Servizi Demografici".

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi Demografici" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Circolarità anagrafica	Assistenza applicativa	Assistenza normativa specialistica
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia
		Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali
		Attività di supporto giuridico in ambito informatico

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Circolarità anagrafica	CA027	Infrastruttura di interscambio Anagrafico
	CA1494	INDAGOR
	CA771	SRA - Riscontro delle autocertificazioni
	CA773	SRD - Ricerche demografiche
	CA772	RCT - Ricerca dei Cittadini sul Territorio
	CA1471	SVD

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2.

Laddove opportuno, sono di seguito meglio specificate le voci di catalogo proposte per il Servizio di Business "Circolarità Anagrafica".

CIRCULARITA' ANAGRAFICA

Nel contesto dei servizi di gestione della Circolarità Anagrafica le singole voci di catalogo si differenziano a seconda degli specifici sotto-servizi proposti.

CENTRO INTERSCAMBIO ANAGRAFICO

- Assistenza applicativa
- Trattamento dati alfanumerici
- Mantenimento applicativo
- Supporto specialistico.

Nell'ambito del servizio di Supporto specialistico è compresa :

- la predisposizione o il rinnovo degli strumenti autorizzativi che disciplinano le modalità di accesso ai dati anagrafici sulla base della normativa che regola la circolarità dei dati anagrafici e della normativa per il riuso dell'infrastruttura CIA in modalità "as a service";
- la verifica dei requisiti degli enti interessati alla adesione ai servizi CIA ai sensi della normativa vigente e degli strumenti autorizzativi in essere;
- il monitoraggio dell'evoluzione normativa, tecnologica e delle iniziative in corso a livello nazionale nell'ambito della circolarità anagrafica e della istituenda Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (art. 2 del D.L. n.179/2012);
- la partecipazione agli eventi organizzati sul territorio interregionale e nazionale sul tema della circolarità anagrafica.

Il perimetro del servizio comprende:

- degli 808 comuni integrati in CIA nel perimetro del servizio ne è garantito il mantenimento di 420 (comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti e comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti firmatari del protocollo PSA in data antecedente al 31/12/2012);
- 34 applicativi fruitori dei diversi ambiti (Salute, Fiscalità, Istruzione, Lavoro, Protocollo, Attività Produttive, Patrimonio, Sicurezza ed Edilizia, servizi Socio Assistenziali, etc.).

PORTALE DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

- Assistenza applicativa
- Trattamento dati alfanumerici
- Mantenimento applicativo.

Il perimetro del servizio "Portale della Semplificazione Amministrativa" comprende la gestione di 493 Enti/Comuni fruitori dei servizi, per un totale di circa 3.450 utenti abilitati.

CONSULTAZIONI ANAGRAFICHE INA SAIA

- Assistenza applicativa
- Trattamento dati alfanumerici
- Mantenimento applicativo

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

CIRCOLARITA' ANAGRAFICA

CENTRO DI INTERSCAMBIO ANAGRAFICO

Il “Centro di Interscambio anagrafico” è un’infrastruttura a cui sono abilitati i comuni del Piemonte e i servizi applicativi di enti pubblici o gestori di servizi pubblici, firmatari delle convezione per la fruibilità dei dati della PA (ex art. 58 del CAD).

PORTALE DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

I servizi del “Portale della Semplificazione Amministrativa” sono abilitati alle Pubbliche Amministrazioni, alle Forze dell’Ordine e all’Autorità giudiziaria, quali Carabinieri, Guardia di Finanza, Tribunali, Procure o forze di Polizia Locale e ai gestori di servizi pubblici.

CONSULTAZIONI ANAGRAFICHE INA SAIA

Il servizio di “Consultazioni anagrafiche INA SAIA” Operatoti dei comuni per cui è richiesta l’abilitazione dal comune stesso.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**CIRCOLARITÀ ANAGRAFICA****CENTRO INTERSCAMBIO ANAGRAFICO**

I servizi del Centro Interscambio Anagrafico sono accessibili nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l’Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- posta elettronica: cia@csi.it.

PORTALE DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E CONSULTAZIONI ANAGRAFICHE INA SAIA

I servizi informatici sono accessibili in modalità web all’indirizzi specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Portale della Semplificazione Amministrativa	
SRA Servizio riscontro autocertificazioni	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/servizi-per-gli-enti-locali/servizi/182-riscontro-autocertificazioni
SVD Servizio di visure demografiche	http://www.sistemapiemonte.it/svdweb
Consultazioni anagrafiche INA SAIA	http://www.sistemapiemonte.it/INDAGOR/WEB/

Le postazioni di lavoro devono essere compatibili con le seguenti caratteristiche tecniche:

- disponibilità del collegamento a Internet e , per il servizio SRA accesso alla rete RUPAR;
- certificato digitale dell’utente abilitato all’accesso dei servizi;
- web browser: Chrome versione 19.0 e successive, Internet Explorer versione 9 e successive.

Il servizio di “Assistenza” è accessibile ai seguenti riferimenti:

- telefono: 011 316 86 82
- e-mail: hd_psa@csi.it

Di seguito giorni ed orari in cui è disponibile il servizio di accoglienza della richiesta di assistenza.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione informatica proposta per il "Portale della Semplificazione Amministrativa" prevede l'erogazione dei servizi in rete via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione. I servizi si avvalgono di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispongono di servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili utenti.

La soluzione informatica proposta per il "Centro di Interscambio Anagrafico", prevede la consultazione dei dati mediante servizi di cooperazione applicativa (Servizi Web o Servizi in cooperazione applicativa C.S.I.).

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "Indicatori misurazione Qualità del Servizio" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

EDILIZIA E URBANISTICA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Nell'ambito dei servizi afferenti a "Edilizia e Urbanistica" sono di seguito elencati quelli pertinenti alle esigenze dell'Ente.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Tra i possibili servizi disponibili nell'ambito delle "Edilizia e Urbanistica" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Modello Unico Digitale per l'Edilizia Piemonte (MUDE Piemonte)	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Supporto specialistico	Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione
		Supporto specialistico di materia
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
Servizi web	Redazione dei contenuti web social	
Servizi per l'Urbanistica	Trattamento dati territoriali	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche
		Servizi di diffusione dati geografici
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Manutenzione adeguativa
Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)		
Assistenza applicativa	Logica applicativa	
Servizi per l'Edilizia Pubblica	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Assistenza applicativa	Assistenza specialistica e normativa	

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Modello Unico Digitale per l'Edilizia Piemonte (MUDE Piemonte)	CA1109	Sito web MUDE Piemonte
	CA1154	Modello Unico Digitale dell'Edilizia
Servizi per l'Edilizia Pubblica	CA1069	Legge 560
	CA195	Leggi 179 e 457
	CA199	Patrimonio di edilizia sovvenzionata e disagio abitativo
	CA632	SICASAWB (FORMULAZIONE GRADUATORIA)
	CA1070	Contratti Quartiere
	CA194	Sostegno alla locazione
	CA197	Modulo di interrogazione banche dati
	CA198	Gestione Legge 513
	CA196	Groupware osservatorio edilizia
	CA483	SICASAWB(Istruttoria)
Servizi per l'Urbanistica	CA201	Modulo di aggregazione delle banche dati dell'osservatorio sulla condizione abitativa
	CA1413	Geoportale enti locali
	CA108	Bduweb (modulo per la consultazione della mosaicatura prg via web)
	CA115	Applicativo web per lo scarico dati dal siurb (bduska)
	CA090	Usi civici
	CA1000	configuratore web gis
	CA1445	Plan Piemonte
	CA181	Beni ambientali
	CA105	Gestione pratiche in materia urbanistica
	CA1285	Geoportale Regione Piemonte
	CA111	Gestione finanziamenti in materia urbanistica
	CA529	Sistema per l'integrazione della strumentazione urbanistica comunale vigente alla banca dati urbana
	CA797	Visualizzatore OS dati geografici
	CA113	Acquisizione e aggiornamento della banca dati urbanistica regionale(bduedit)
	CA1412	GeoPortale per la cooperazione transfrontaliera
CA114	Consultazione web degli strumenti urbanistici conformi al siurb (bdueco)	
CA1201	GEOSCA-servizio scarico dati geografici	

Di seguito sono meglio specificati alcuni dettagli dei servizi erogati.

MODELLO UNICO DIGITALE PER L'EDILIZIA PIEMONTE (MUDE PIEMONTE)**Supporto specialistico**

Le attività di servizio coinvolgono la componente applicativa MUDE. Mude è il sistema per l'inoltro telematico e completamente digitale da parte dei professionisti accreditati, delle istanze di edilizia allo Sportello per l'Edilizia dei comuni. Il sistema permette la compilazione da parte del professionista delle istanze in forma guidata ed assistita, mentre ai comuni di ricevere, controllare, verificare e registrare le istanze pervenute.

Il Servizio offre il supporto specialistico di dominio e informatico per tutti gli utenti del sistema fornendo supporto per l'integrazione a sistema del Comune richiedente (supporto nelle fasi di configurazione di obbligatorietà degli allegati personalizzata per comune, di configurazione del Comune etc.), supporto per l'analisi degli impatti a fronte di adeguamenti normativi che interessano le funzioni ad oggi realizzate, la modulistica in uso o il processo edilizio oltre che per le funzioni applicative complesse che richiedono conoscenze di dominio specifiche.

Trattamento dati

Il Servizio di trattamento dati garantisce le operazioni volte ad assicurare il trattamento, la gestione e la manutenzione dei dati alfanumerici e dei documenti digitali appartenenti al sistema MudePiemonte.

In questo tipo di attività è inclusa la produzione di report e statistiche (utenti, istanze inviate per Comune di riferimento, per ordine professionale e per tipologia, tempi di movimentazione delle stesse, etc).

Servizi web

Il portale MudePiemonte (www.mude.piemonte.it) è uno strumento di comunicazione verso i professionisti e verso i funzionari della Pubblica Amministrazione. Contiene, infatti, non solo i riferimenti alle principali novità in tema normativo, ma anche comunicazioni di fermo servizio per rilasci applicativi, informazioni sui contenuti dei rilasci, le linee guida per la compilazione dei modelli digitali, i riferimenti per la formazione on-line, un forum come spazio dedicato ai professionisti per il confronto su problematiche di carattere tecnico/normativo.

Il Servizio garantisce le attività necessarie per la gestione del Portale MudePiemonte (www.mude.piemonte.it), in particolare per quanto concerne l'aggiornamento dei contenuti (news, comunicazioni fermo servizio, contenuti nuovi rilasci, novità in materia edilizia etc.), la pubblicazione della documentazione, i link ipertestuali con i riferimenti normativi, i link al materiale disponibile per la formazione on line, l'aggiornamento del forum etc.

SERVIZI PER L'URBANISTICA**Trattamento dati territoriali**

Il servizio eroga le attività continuative di manutenzione delle basi dati geografiche riferite al comparto urbanistico, per garantire l'allineamento degli ambienti di lavoro, il consolidamento e la diffusione oltre alla meta documentazione. Sono qui comprese anche le attività di gestione e aggiornamento relative al monitoraggio del consumo di suolo.

Supporto specialistico

Il servizio eroga attività di supporto specialistico di materia con particolare riferimento alle componenti GeoPortale e PlanPiemonte.

Trattamento dati alfanumerici

Il servizio eroga il trattamento dati necessario all'aggiornamento delle base dati alfanumeriche e servizi d'estrazione dati per produzione di report e dati di sintesi, oltre alla gestione delle utenze con particolare riferimento ai contesti GeoPortale, Usi Civici, Urbanistica (sistemi informativi Trattamento Strumentazione e Territoriale SIT).

Assistenza applicativa

Il servizio eroga attività di supporto inerente la logica applicativa con particolare riferimento ai contesti GeoPortale, Usi Civici, Urbanistica (sistemi informativi Trattamento Strumentazione e Territoriale SIT).

SERVIZI PER L'EDILIZIA PUBBLICA

Trattamento dati alfanumerici

Il servizio comprende la predisposizione di report e le attività di aggiornamento e manutenzione delle basi dati, con particolare riferimento ai comparti dell'edilizia sovvenzionata e disagio abitativo, programma casa, fondo sostegno locazione, osservatorio sulla condizione abitativa.

Assistenza applicativa

Il servizio di assistenza applicativa comprende attività di assistenza normativa e specialistica per gli utenti delle direzioni regionali interessate, con particolare riferimento alle componenti di sostegno alla locazione, edilizia sovvenzionata e disagio abitativo, programma casa, Bando Giovani).

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

MODELLO UNICO DIGITALE PER L'EDILIZIA PIEMONTE (MUDE PIEMONTE)

Per il MUDE il servizio informatico e i servizi correlati di assistenza sono disponibili a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente. Il servizio informatico è disponibile inoltre ai professionisti tramite autonoma richiesta di autenticazione.

L'Ente individua all'interno della propria struttura un referente di progetto che fornisce le informazioni necessarie ai tecnici di CSI Piemonte per l'impostazione e l'avvio del servizio e sia da riferimento per fasi di gestione dello stesso.

SERVIZI PER L'EDILIZIA PUBBLICA E SERVIZI PER L'URBANISTICA

Per i Servizi per l'Urbanistica e i Servizi per l'Edilizia Pubblica sono abilitati al servizio tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

MODELLO UNICO DIGITALE PER L'EDILIZIA PIEMONTE (MUDE PIEMONTE)

Per il MUDE i servizi informatici sono accessibili in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Modello unico digitale per l'edilizia (MUDE Piemonte)	http://www.mude.piemonte.it

Il servizio informatico è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente, ovvero tramite link diretto dal sito comunale.

In caso di problemi configurazione, fruizione o di assistenza relativa al Front end (Scrivania del professionista), è disponibile il servizio di help on line pubblicato sul sito Mude-Piemonte. Per comunicazioni tecniche inerenti la conduzione del servizio informativo, collegamento con altro software gestionale, modifica utenze, richieste di trattamento dati, gli utenti comunali possono scrivere alla seguente casella di posta elettronica: supporto.mude@csi.it.

SERVIZI PER L'EDILIZIA PUBBLICA E SERVIZI PER L'URBANISTICA

Per i Servizi per l'Urbanistica e i Servizi per l'Edilizia Pubblica l'accesso ai servizi previsti nel presente allegato è garantito via web attraverso i canali tematici del sito istituzionale, dell'intranet o tramite applicazioni client-server dedicate. Le richieste specifiche possono essere indirizzate alle seguenti caselle di posta:

- per i Servizi per l'Urbanistica:
info-geoportale@regione.piemonte.it
copianificazione@regione.piemonte.it (ambidue le caselle di posta sono presidiate da personale CSI);
- per i Servizi per l'Edilizia Pubblica: assistenza.edilizia@csi.it.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

MODELLO UNICO DIGITALE PER L'EDILIZIA PIEMONTE (MUDE PIEMONTE)

Per il MUDE la soluzione proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale www.sistemapiemonte.it.

Le operazioni di attivazione del MUDE Piemonte On-Line saranno concordate con il referente di progetto individuato dell'Ente.

SERVIZI PER L'EDILIZIA PUBBLICA E SERVIZI PER L'URBANISTICA

Per i servizi di business "Servizi per l'Urbanistica" e "Servizi per l'Edilizia Pubblica" si prevede l'erogazione di alcuni servizi in modalità ASP, in rete protetta RUPAR Piemonte via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale www.ruparpiemonte.it.

Alcuni servizi sono invece erogati attraverso l'intranet dell'Ente o su sistemi di accesso e condivisione locale limitati all'Ente.

Alcune attività di cui alla colonna *Voce di catalogo – Servizi ICT* della tabella di cui sopra potranno anche essere erogate in loco.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo *“Indicatori misurazione Qualità del Servizio”* nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi vengono erogati dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

FACILITY MANAGEMENT

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Nell'ambito del Facility Management sono assicurati al cliente una serie di servizi che consentono di controllare tutte le attività che riguardano la parte di patrimonio aziendale che non è core business: inventario beni, gestione delle manutenzioni, gestione spazi, ecc.

Obiettivi di tali servizi sono:

- la concentrazione delle risorse sul proprio core business
- l'ottimizzazione dei costi di gestione di impianti e infrastrutture
- la razionalizzazione dei processi
- l'attuazione di programmi di gestione razionale dell'energia e di contenimento dei consumi
- il recupero di efficienza con conseguente risparmio di spesa
- un sensibile miglioramento della sicurezza e un valido aiuto nell'adempimento degli obblighi di legge.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito del "Facility Management" è costituito da:

Servizio di Business	Voci di catalogo – Servizi ICT	
Gestione del patrimonio immobiliare	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Gestione degli spazi	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Gestione asset	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Gestione interventi manutentivi su patrimonio	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Gestione Moving	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Gestione Asset	CA087	Inventario beni mobili
	CA089	Rubrica telefonica
Gestione Costi Facility	CA085	Gestione utenze
Gestione del patrimonio immobiliare	CA146	Banca Dati Patrimonio
	CA096	Banca dati disegni (siip)
	CA1111	Wrapper per portale Patrimonio
Gestione Moving	CA0870	DiMAC2 workflow

Di seguito si descrivono le particolarità dei servizi offerti.

GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Il servizio è erogato per i seguenti applicativi:

- Banca Dati Patrimonio Regione per la gestione del Patrimonio Immobiliare della Regione Piemonte;
- Banca Dati Disegni Regione Piemonte, Strumento di gestione e consultazione via Web, di tutti i disegni tecnici (planimetrie, ecc.) e di informazioni multimediali quali fotografie e/o video, in formato grafico e di immagini e documenti, prodotti dai settori tecnici nell’ambito della progettazione e/o manutenzione dei manufatti, edifici, ponti, strade, fognature, mercati, opere d’arte di proprietà dell’Ente.

GESTIONE DEGLI SPAZI

Viene gestito l’applicativo DiMAC 2 che è un workflow che consente di gestire dei flussi organizzativi.

Il DiMAC 2 consente di gestire e tener traccia delle richieste che i Referenti Sire di ogni Direzione Regionale devono effettuare, per richiedere interventi sulle postazioni di lavoro dei colleghi (abilitazioni, spostamenti di fonia e dati etc.)

Attualmente la piattaforma contiene le informazioni di cabling e apparati di rete di 72 sedi regionali e fornisce un supporto procedurale per le attività di “Move Add and Change” del personale regionale.

Fornisce, inoltre, un ambiente di georeferenziazione delle postazioni di lavoro, ovvero, le coordinate delle postazioni di lavoro sono associate a dati in formato digitale e fissano la posizione sulle mappe planimetriche degli edifici (disegni CAD).

GESTIONE ASSET

La gestione Inventario Beni Mobili è il servizio che permette di archiviare, ricercare e mantenere i Beni Mobili che fanno parte del patrimonio dell’ente; prevede funzioni di produzione di elenchi

e registri vari, di calcolo dell'ammortamento complessivo e annuale, di calcolo del valore attualizzato dei beni. All'utente viene data la possibilità di creare e salvare, dei "modelli" di file di estrazione dati a partire da una serie predefinita di informazioni, che possono essere utilizzati in momenti successivi per la produzione di reportistica

GESTIONE INTERVENTI MANUTENTIVI SU PATRIMONIO

Nell'ambito del servizio viene gestito l'applicativo WRAPPATRIM che si occupa di gestire il trasporto dell'autenticazione degli utenti della intranet Regione Piemonte al server esterno dell'addetto manutenzioni (ditta Guerrato) a cui alcuni utenti della Intranet devono accedere.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti abilitati sono:

- Manutenzioni: tutti i dipendenti Regionali
- Gestione Spazi e Moving : Dirigenti, Referenti SIRE, gruppo Settore Tecnico , operatori fornitori esterni di telecomunicazioni)
- Gestione Asset : dipendenti addetti alle attività dell' Economato, Cassa economale e Beni
- Mobili, più un referente per ogni Direzione
- Gestione Portfoglio Immobiliare: i dipendenti addetti alle attività per la gestione del Patrimonio Immobiliare.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- posta elettronica: siip@csi.it

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "Indicatori misurazione Qualità del Servizio" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

FLUSSI DOCUMENTALI E DEMATERIALIZZAZIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il presente documento contestualizza il perimetro del servizio, in relazione all'allegato descrittivo "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro del servizio è costituito dalle Voci di Catalogo descritte nella seguente tabella.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizio di gestione archivio e protocollo	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati	
	Aggiornamento ed elaborazione dati	
Atti Amministrativi	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
Aggiornamento ed elaborazione dati		
Bollettino Ufficiale RP	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
Aggiornamento ed elaborazione dati		
Servizi di gestione procedimenti amministrativi	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Shared Repository	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati	
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Servizi di gestione procedure	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
Aggiornamento ed elaborazione dati		
Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia	
Catalogo Digitale	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Atti amministrativi	CA010	Delibere
	CA006	Atti amministrativi rupar
	CA007	Archivio storico atti
	CA008	Consultazione atti
	CA011	Determine
	CA009	Decreti
Bollettino Ufficiale (RP)	CA030	Burp - gestione bollettino
	CA028	Ricerca testuale
	CA029	Invio documenti
	CA494	BURP - Gestione anagrafica enti
Servizi di gestione procedimenti	CA586	Integrazione EAI – HR Strutture

amministrativi	CA587	Integrazione EAI – HR Utenti
Servizi di gestione procedure	CA1027	IPA-Indirizzario Pubblica Amministrazione
	CA612	Workflow Motore
	CA569	WFR Regione – Scrivania del Funzionario
	CA0109	Conferenza dei Presidenti
Servizio di gestione archivio e protocollo	CA001	Protocollo rupar
	CA005	Protocollo Suite
	CA002	Protocollo unificato
	CA1258	ACTA - RP - Protocollo
	CA004	Protocollo Suite - Gestione archivio
	CA1260	ACTA - RP - Gestione Strutture Archivio
	CA1261	ACTA - RP - Gestione Contenuti
	CA1259	ACTA - RP - Back Office
	CA003	Protocollo Suite - Back-office
	CA0864	Scannerizzazione Massiva
Shared Repository	CA1262	ACTA - RP - Gestione Smistamento
	CA1254	portale doqui.it
	CA0967	Index-Ecm-Console
	CA0971	Index-Dosign Firma Digitale
	CA816	Shared Repository
	CA759	Index-Ecm-Engine
	CA763	Mainitee

SERVIZIO DI GESTIONE ARCHIVIO E PROTOCOLLO

Nel perimetro del “Servizio di gestione archivio e protocollo”, che viene erogato con la piattaforma DoQui Acta, le componenti proposte sono:

- Protocollo
- CEMI (Certified Electronic Mail Interchange)
- SCANPRT
- Gestione Strutture Archivio (GSA)
- Back office (BKO)
- Gestione contenuti (GCO)
- Smistamento (SMS).

Sempre in questo contesto viene proposta la soluzione di *Protocollo della Suite Documentale*, ancora utilizzata in alcuni ambiti regionali, le cui attività di mantenimento sono ricomprese in quelle del “Servizio di gestione archivio e protocollo”.

Con il passaggio a DoQui Acta su *Protocollo della Suite Documentale* non sono più effettuate attività di aggiornamento dati ma soltanto attività di accesso in lettura alla base dati ed eventuali estrazioni dati.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Tutto il personale di Regione Piemonte è abilitato ad accedere ai servizi forniti (circa 2400 utenti).

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte.

I servizi applicativi sono disponibili via web attraverso i canali tematici del sito istituzionale, dell'intranet della Regione, o tramite applicazioni client-server dedicate. Sui rispettivi siti o pagine informative sono eventualmente indicati i riferimenti delle eventuali caselle di posta dedicate.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso e autenticazione, laddove necessario.

Le attività correlate alle “Voci di Catalogo – Servizi ICT” associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

ICT GOVERNANCE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

I sistemi informativi della PA sono progettati per mettere in comunicazione in maniera sempre più efficace banche dati centrali e locali, con benefici ai diversi gradi della pubblica amministrazione.

I sistemi devono garantire informazioni puntuali anche ai soggetti esterni che si presentano agli sportelli della PA (professionisti, imprese e cittadini) e che rientrano anch'essi a pieno titolo tra i soggetti utilizzatori e alimentatori dei sistemi.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

I comuni rappresentano il tassello intermedio tra soggetti esterni e PA centrale per completare il ciclo virtuoso dei dati, ed è proprio sull'amministrazione locale che è necessario rivolgere maggiore attenzione, anche per individuare le leve che consentano il reale avvio di sistemi che garantiscono la circolarità dell'informazione. Tra i principali ambiti tematici nei quali è necessario diffondere e consolidare questi processi, si evidenzia il mondo dell'Edilizia e delle Attività Produttive, i Flussi Documentali per i cittadini e alcuni domini specifici quali ad esempio la Demografia. Non si esclude che altri potranno aggiungersi.

E' di seguito descritto il servizio specifico di diffusione e supporto alla PA locale nell'adozione delle soluzioni di business per favoriscono la circolarità dell'informazione e la semplificazione amministrativa.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Consulenza strategica e di processo	Supporto, diffusione e riuso dei servizi	-

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Affinché anche la PA locale intraprenda il percorso della dematerializzazione ed interscambio, è necessario svolgere una attività consulenziale sul territorio per promuovere e far adottare soluzioni che garantiscono la circolarità dell'informazione.

Questi concetti non sempre appaiono chiari o di immediato vantaggio per la PA locale, a differenza di quanto percepito dagli enti centrali o, sul versante opposto, dai soggetti esterni che devono districarsi tra pratiche burocratiche e strumenti di comunicazione frammentati, più o meno evoluti e non sempre aggiornati alla normativa. I cittadini, i professionisti e le imprese che devono richiedere documenti o autorizzazioni devono poter operare su tutti gli enti in modalità standard, accedendo alle banche dati della PA ed alimentando i sistemi direttamente dalla propria postazione. In particolare, i cittadini devono poter accedere da casa a modelli standard per richieste, comunicazioni, autocertificazioni, come ottenere dal proprio comune certificati anagrafici, e, dove necessario, prenotare appuntamenti agli sportelli.

Si prevede quindi di proseguire le azioni di carattere informativo e di presentazione rivolte agli Enti Locali e relativi interlocutori esterni, professionisti e imprese in continuità con gli anni precedenti. Per quanto riguarda i servizi ai cittadini, oltre a quelli già noti nell'ambito del Riuso AtoC, sarà diffuso il nuovo servizio che consente l'emissione dei certificati anagrafici e di stato civile on line.

Le attività sono svolte da specialisti di materia e di sistemi informativi, in grado anche di supportare l'ente attraverso tutti i passaggi (organizzativi, amministrativi e tecnici) che intercorrono tra la presentazione iniziale del sistema ad amministratori e ordini professionali e la fase di formazione e avvio della soluzione presso uffici e sportelli.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio di supporto è a disposizione di tutti gli enti locali e relative forme associate che intendono adottare strumenti concepiti per favorire la circolarità dell'informazione e la standardizzazione dei processi. E' a disposizione dei fornitori di sistemi informativi locali, su invio degli enti stessi, per consentire l'interscambio verso i soggetti esclusi dai flussi informativi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di supporto è accessibile all'indirizzo specificato.

Servizio	Modalità di accesso
ICT Governance per la Pubblica Amministrazione	Supporto_entilocali@csi.it

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato tramite contatti telefonici e di persona con gli amministratori o con i dirigenti dei settori interessati. A seguito di un atto formale di adesione al progetto o adozione della soluzione, seguono gli approfondimenti: presentazioni, convegni, momenti formativi presso i comuni, gli ordini professionali o i fornitori di soluzioni applicative in uso presso gli enti. Le attività di supporto si concludono con l'avvio ed il consolidamento della soluzione proposta. Il supporto può essere nuovamente necessario in occasione di novità normative o tecnologiche che impattano sul servizio.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

N.A.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

LAVORO FORMAZIONE PROFESSIONALE ED ISTRUZIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

LAVORO

Nel contesto del *servizio di business* Lavoro, il servizio centralizzato offerto a Regione è basato sui sistemi gestionali regionali, che consentono di amministrarne e gestirne gli specifici processi funzionali, con particolare attenzione alle attività di interscambio di informazioni tra privati e pubblica amministrazione previste dalla normativa vigente, ed alle attività svolte dal sistema pubblico-privato dei Servizi per l'Impiego.

I sistemi gestionali Lavoro consentono a livello regionale di governare i processi funzionali della PA locale e l'interazione dei privati (cittadini, imprese e operatori del settore) in questa specifica area di competenza con le pubbliche amministrazioni locali.

Tra i principali temi trattati: il trattamento delle comunicazioni obbligatorie inviate dalle imprese (o dai soggetti abilitati) inerenti i rapporti di lavoro (GECO), l'acquisizione dei prospetti informativi disabili e categorie protette ex l. 68/99 (PRODIS), le attività dei Servizi per l'impiego, CpI e Enti Accreditati privati (SILP) e la gestione delle politiche passive regionali, cassa in deroga (AMINDER) e mobilità (MORE).

Rientrano in questo settore anche il supporto alla gestione dei rapporti di apprendistato e di tirocinio che, richiedendo collaborazione e sinergia tra diversi settori e interazione tra soggetti pubblici e privati, vengono trattati attraverso applicativi integrati *on-line*, attraverso i quali gli attori coinvolti possono gestire le informazioni di propria competenza.

Il servizio di *business* è costantemente adeguato a seguito delle novità normative e delle esigenze espresse dagli Enti stessi o dai diversi fruitori finali, con particolare attenzione alle necessità delle aziende e dei Servizi all'impiego pubblici e privati del territorio.

Il servizio consente di amministrare i processi funzionali di competenza della Direzione regionale competente per Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro:

- trattare le comunicazioni obbligatorie (sia inviate tramite GECO che ricevute dal Nodo Ministeriale) inviate dalle imprese (o dai soggetti abilitati) a fronte dell'instaurazione, modifica o cessazione di un rapporto di lavoro;
- acquisire i prospetti informativi previsti dalla l. 68/99 (sia prodotti tramite PRODIS che ricevuti dal Nodo Ministeriale) inerenti le assunzioni dei disabili e delle persone iscritte alle categorie protette;
- fornire supporto alle attività quotidiane dei Servizi all'impiego (CpI e strutture accreditate private), come ad esempio l'accoglienza, la verifica occupabilità (ex lege 181), i provvedimenti e la creazione dei percorsi di riqualificazione;
- gestire le politiche attive del lavoro in funzione dei processi definiti nei Bandi Lavoro;
- gestire il processo amministrativo per le politiche passive regionali (cassa in deroga e mobilità);
- automatizzare le procedure di accreditamento tramite la compilazione via web degli appositi moduli.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Nel contesto più generale dei servizi di *business* relativi alla Formazione Professionale e al Lavoro, che forniscono supporto alle attività di gestione, analisi, programmazione e controllo dei dati relativi al piano dei corsi formativi e dei progetti in ambito regionale e/o provinciale, il servizio di *business* della Formazione Professionale centralizzato offerto a Regione fornisce agli attori coinvolti (Regione, Province, Agenzie formative) gli strumenti di gestione relative ai corsi

ed agli allievi, correlata con la nuova gestione di profili, percorsi e competenze derivante dalla riprogettazione del sistema Collegamenti.

Più in dettaglio, i servizi di *business* della Formazione Professionale (gestione dei corsi e degli allievi) consentono di comunicare alla PA tutto ciò che è necessario per garantire la corretta erogazione e il corretto monitoraggio delle attività formative finanziate e/o riconosciute, mediante la gestione di:

- contatti (dati degli studenti che hanno espresso interesse per un corso di Formazione Professionale);
- pre-iscrizioni e iscrizioni (dati degli studenti che si iscrivono ad un corso);
- comunicazione di inizio corsi (gestione delle operatività legate al processo di avvio del corso);
- scrutini ed esami finali (gestione delle operatività legate al processo di fine corso).

I Servizi sono in continua evoluzione per poter far fronte alle esigenze derivanti dal periodo di crisi e dalla flessibilità richiesta dal mondo del Lavoro.

ISTRUZIONE

I servizi per l'Istruzione offerti a livello regionale sono strumenti trasversali a supporto della PA locale per la gestione dei seguenti ambiti di competenza (anche in integrazione con il sistema informativo del MIUR):

- dimensionamento e programmazione del sistema educativo territoriale: la Regione, in accordo con Comuni e Province, definisce i piani di dimensionamento e quelli di definizione dell'offerta formativa territoriale;
- programmazione, monitoraggio e gestione dei fondi sull'Edilizia Scolastica: basandosi sull'Anagrafe Regionale dell'Edilizia Scolastica, integrata nel Sistema Nazionale delle Anagrafi del MIUR, la Regione programma ed eroga fondi alle amministrazioni locali competenti sugli edifici scolastici;
- erogazione di contributi in tema di diritto allo studio: la Regione, gestendo fondi nazionali e regionali, eroga contributi per sostenere il diritto allo studio dei cittadini sia direttamente ai cittadini stessi che alle amministrazioni locali (assistenza scolastica).

GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTROLLI PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE-FONDO SOCIALE EUROPEO (POR-FSE) E ALTRI FONDI IFPL

Con "Gestione amministrativa e controlli" (GAM) si intendono tutte le azioni che una Regione e i suoi Organismi Intermedi svolgono per finanziare e controllare le attività affidate a soggetti esterni in tema di Formazione Professionale e Lavoro.

GAM è integrato con gli altri sistemi IFPL che fungono da supporto alle altre fasi di gestione delle attività. Tra i principali: Domanda, per la presentazione di istanze di finanziamento e di inserimento a catalogo; Formazione Professionale, per la gestione delle attività formative; Lavoro, per la gestione delle politiche attive del lavoro.

Il servizio a supporto della gestione amministrativa e finanziaria, basato sulle regole stabilite dagli Atti di Indirizzo e dalle Procedure di Selezione Operazioni, si articola nelle seguenti componenti:

- GAM Budget
Consiste nella raccolta di tutte le informazioni necessarie al governo finanziario (es. assegnazioni, impegni, dotazioni degli atti di indirizzo), sia a livello di Direzione Regionale, sia a livello di Organismo Intermedio, durante tutti i processi di gestione degli atti di indirizzo e delle Procedure di Selezione delle Operazioni (dalla programmazione al saldo), all'interno degli esercizi finanziari definiti da ogni anno di bilancio.

- GAM Opera (disponibile per la filiera “Chiamata a progetto con istanza di inserimento a catalogo”)
 - Operazioni
In questo contesto vengono generate e finanziate le *operazioni*, che rappresentano l’entità principale di tutto il sistema, e vengono gestiti i flussi finanziari (rate e pagamenti) verso i soggetti finanziati e verso gli organismi intermedi.
 - Rendicontazione
In questa fase i soggetti finanziati dichiarano all’Amministrazione responsabile, gli avanzamenti delle attività svolte (servizi formativi o servizi lavoro) e/o delle spese sostenute per ogni operazione finanziata.
 - Controlli (disponibile dal primo trimestre 2015)
In questa fase i controllori, designati dall’Amministrazione responsabile del finanziamento, registrano gli esiti dei controlli effettuati su un campione di oggetti (es. operazioni, attività, giustificativi) estratto secondo criteri predefiniti.
Al termine del controllo viene stabilito l’importo riconosciuto per ogni operazione, che viene utilizzato per la creazione delle rate intermedie e/o di saldo.

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

I sistemi decisionali, su cui si appoggiano i servizi per il monitoraggio, forniscono indicazioni a partire dai dati derivanti dai sistemi gestionali, attraverso la produzione di reportistica parametrizzata e interrogazioni ad hoc, a vari livelli di dettaglio. Tali sistemi forniscono supporto inoltre alle attività di pianificazione e controllo degli interventi. I servizi disponibili permettono in particolare di:

- analizzare i processi gestiti;
- monitorare l’andamento delle attività svolte sul territorio;
- pianificare gli interventi futuri;
- disporre di elenchi dettagliati dei soggetti coinvolti nei processi su cui operano i sistemi gestionali.

Esistono quattro tipologie di servizio offerto a Regione, dedicate a specifici ambiti di monitoraggio, con funzionalità di query e reporting su informazioni di dettaglio, e sistemi statistici che consentono analisi di sintesi:

- servizi decisionali del Lavoro: per l’analisi del mercato del lavoro, a partire dagli elenchi nominativi fino alle complesse analisi statistiche sull’andamento del territorio;
- monitoraggio fisico e finanziario: per consentire la verifica dell’andamento fisico e finanziario delle politiche attuate sul territorio, sia nell’ambito dei finanziamenti del POR (Piano Operativo Regionale), sia in funzione delle altre fonti di finanziamento utilizzate;
- sistemi decisionali della Formazione Professionale: per l’analisi e per il monitoraggio di dettaglio delle attività formative finanziate dall’ente e dei relativi partecipanti ed operatori;
- sistemi decisionali dell’Istruzione: per l’analisi e per il monitoraggio di dettaglio nell’ambito della didattica. Includono anche i dati sulle Scuole Pubbliche e private del territorio (edilizia scolastica).

COMPETENZE E STANDARD LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il servizio offerto a Regione ha come oggetto il supporto alla gestione delle competenze di lavoro e professionali degli individui, in modo flessibile e modificabile, in base alla negoziazione nazionale e regionale, all'evoluzione degli scenari ed alle necessità di prassi organizzative delle strutture interessate.

L'applicazione di standard comuni per la descrizione delle competenze, abilità e conoscenze sia in fase di acquisizione da parte delle persone (nel Lavoro, nella Formazione e nell'Istruzione) sia in fase di ricerca da parte delle aziende, consente maggiore flessibilità nei passaggi tra i mondi Istruzione e Formazione e maggiori possibilità di matching tra domanda e offerta di lavoro.

La necessità di strutturare un sistema formativo e normativo per competenze per garantire al cittadino il diritto all'apprendimento durante tutto l'arco della vita, riconoscendo in modo inequivocabile l'acquisizione delle singole competenze, è stata affrontata attraverso la creazione del Sistema Gestione Competenze che si divide nella componente di gestione profili e percorsi e di valutazione, disponibile all'indirizzo <http://www.collegamenti.org/>, e la componente di certificazione disponibile su Sistema Piemonte (<http://www.sistemapiemonte.it>).

Dal 2012 è in corso la riprogettazione del servizio Collegamenti all'interno della più ampia riprogettazione del Sistema IFPL. Sempre dal 2012 il CSI gestisce il servizio di assistenza tecnico metodologica nei confronti di Regione Piemonte e degli enti fruitori finalizzata a supportare la Regione su tutti gli aspetti di consulenza tecnico metodologica specifica in ambito Gestione Competenze.

I principali fruitori del servizio di assistenza metodologica e dei sistemi informativi sono Regione, Province, Operatori della Formazione Professionale e dei Servizi al Lavoro; in particolare i sistemi informativi sono anche utilizzati dai cittadini destinatari di Politiche Attive del Lavoro e di Formazione Professionale.

GESTIONE DOMANDE DI FINANZIAMENTO E ISTRUTTORIE PER LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Nell'ambito della gestione delle Domande di finanziamento presentate dagli operatori, ciascuna caratterizzata da un proprio set di attributi e di regole di gestione, si manifesta l'esigenza di disporre di un servizio a supporto dell'intera filiera di gestione delle Domande, che sia il più possibile configurabile e modulare, per ridurre al minimo il rifacimento di componenti, spesso tecnologicamente non più all'avanguardia, ed i relativi costi di sviluppo e gestione del software.

Obiettivo del servizio, offerto a Regione, è la messa a disposizione di uno strumento il più generale possibile, che prescindere da come sono strutturate le singole domande di finanziamento di ciascun bando, e che sia in grado di gestirle tramite una configurazione dinamica, sia relativamente all'interfaccia da presentare all'utente, che alle regole di business che devono essere tradotte in controlli effettuati sui dati inseriti.

Il primo ambito di applicazione è naturalmente costituito dal Lavoro e dalla Formazione Professionale, ma l'applicabilità generale dello strumento lascia ipotizzare il suo utilizzo anche in altri ambiti.

MASTER DATA MANAGEMENT DATA MART ANAGRAFI PERSONE GIURIDICHE E PERSONE FISICHE IFPL

Ognuno dei principali sistemi gestionali IFPL nasce, per ragioni storiche e per esigenze specifiche, con una propria anagrafe di persone fisiche e/o giuridiche, pur integrate con le anagrafi centrali di

riferimento (AAEP per le persone giuridiche, CIA per le persone fisiche) per i dati da esse trattati, ma complementari per la tipologia di informazioni gestite.

Le anagrafi IFPL si differenziano per caratteristiche semantiche e tecniche, livelli di aggiornamento, modalità di organizzazione e gestione, soggetti incaricati della raccolta e del trattamento.

L'obiettivo di un Sistema unico delle anagrafi è quello di raggiungere un'identificazione condivisa dei soggetti da parte di tutti i sistemi IFPL e una maggiore efficienza nella gestione delle informazioni trasversali, offrendo un servizio a Regione tale da consentire una efficace condivisione delle informazioni.

SERVIZI TRASVERSALI IFPL

Questo servizio, offerto a Regione, identifica le componenti del sistema attuale non direttamente attribuibili ad un unico servizio di business IFPL.

Le componenti trasversali si dividono in tre macro gruppi:

- Gestione Accreditamento
- Accesso ai sistemi
- Gestione bandi.

COOPERAZIONE

La Regione, fin dal 1984, ha condotto politiche di sostegno e di diffusione della cooperazione, maturando un'esperienza rilevante sul piano legislativo, dei contributi economici, del rapporto con l'associazionismo del settore, delle iniziative sul territorio. La legge regionale del 13 ottobre 2004, n. 23, modificata ed integrata dall'art. 22 della l.r. 39/09/2008 n. 28, "Interventi per lo sviluppo e la promozione della Cooperazione", racchiude e riordina la maggior parte degli interventi che la Regione promuove e attua in favore della cooperazione.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro dei servizi offerti nell'ambito "Lavoro, Formazione Professionale ed Istruzione", rappresentato per Servizio di *business*, è il seguente.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Lavoro	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di <i>Business</i>
	Gestione utenze	Servizio <i>Standard</i>
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di supporto all' <i>e-government</i> , collaborazioni interregionali e CRC Piemonte
		Attività di gestione di processi (cd. <i>business process outsourcing</i>)
	Supporto specialistico di materia	

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Formazione Professionale	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione utenze	Servizio <i>Standard</i>
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. <i>business process outsourcing</i>)
		Supporto specialistico di materia

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Istruzione	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione utenze	Servizio <i>Standard</i>
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office</i> applicativo)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di supporto all' <i>e-government</i> , collaborazioni interregionali e CRC Piemonte
Attività di gestione di processi (cd. <i>business process outsourcing</i>)		
	Supporto specialistico di materia	

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Gestione Amministrativa e Controlli Programma Operativo Regionale-Fondo Sociale Europeo (POR-FSE) e altri fondi IFPL	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office</i> applicativo)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di supporto all' <i>e-government</i> , collaborazioni interregionali e CRC Piemonte
		Progettazione e gestione sistemi informativi trasversali
	Supporto specialistico di materia	
	Addestramento	

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Governance, Monitoraggio, DWH Lavoro e Formazione Professionale e Istruzione	Assistenza Applicativa	Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Gestione utenze	Servizio Standard
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di monitoraggio di programmi e iniziative
Supporto specialistico di materia		
	Addestramento	

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Competenze e Standard Lavoro e Formazione Professionale	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione utenze	Servizio <i>Standard</i>
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di supporto all' <i>e-government</i> , collaborazioni interregionali e CRC Piemonte
Attività di gestione di processi (cd. <i>business process outsourcing</i>)		
Progettazione e gestione sistemi informativi trasversali		
Supporto specialistico di materia		

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Gestione Domande di Finanziamento e Istruttorie per Lavoro e Formazione Professionale	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. <i>business process outsourcing</i>)
Supporto specialistico di materia		
	Addestramento	

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Master Data Management Data Mart Anagrafi Persone Giuridiche e Persone Fisiche IFPL	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd. <i>business process outsourcing</i>)
		Supporto specialistico di materia

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizi trasversali IFPL	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Gestione utenze	Servizio <i>Standard</i>
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd business <i>process outsourcing</i>)
Supporto specialistico di materia		

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Cooperazione	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati, aggiornamento
	Gestione utenze	Servizio <i>Standard</i>
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (<i>Back office applicativo</i>)
	Supporto specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di gestione di processi (cd business <i>process outsourcing</i>)
Supporto specialistico di materia		

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di *Business* 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Competenze e Standard Lavoro e Formazione Professionale	CA602	Sifp Web Certificazioni e Attestazioni
	CA1375	Scheda di rilevazione delle competenze
	CA1374	Vetrina degli Standard
Cooperazione	CA554	Osservatorio cooperazione componente decisionale
	CA688	Osservatorio Cooperazione componente decisionale (ETL)
	CA1302	Portale della cooperazione
Formazione Professionale	CA372	Sifp web catalogo corsi
	CA600	Sifp Web Gestione Scrutini ed Esami Finali
	CA376	Sifp web pre-iscrizione e iscrizione on-line
	CA1169	Sifp web gestione corsi e allievi
	CA719	Sifp Web Compilazione Didattica Percorsi Formativi
	CA1289	Sifp Web Gestione Elenco Esperti
	CA358	Sifp regionale - commissioni di esame
	CA1387	Sistema gestione schede
	CA1290	Sifp Web Gestione Crediti Formativi
	CA1377	Sifp Web Gestione Percorsi Formativi
Gestione Amministrativa e Controlli Programma Operativo Regionale – Fondo Sociale Europeo e altri fondi IEPF	CA1438	GAM Opera - Operazioni
	CA1359	GAM - Gestione Budget
	CA1497	GAM Opera - Rendicontazione
Gestione Domande di	CA1429	Gestione della domanda
Governance, Monitoraggio, DWH Lavoro, Formazione Professionale e Istruzione	CA379	Calcolo punteggi per graduatoria
	CA1060	RUNE - Sistema decisionale per il monitoraggio 2007-2013
	CA1401	Forze di Lavoro
	CA711	Anagrafe Obbligo Formativo e Dispersi
	CA1364	SIS-MdL
	CA493	SILP Esportazione dati per Province
	CA649	L.R. 28/93 Titolo II
	CA448	Da.Ma.Sco
	CA1386	Front-end servizi decisionali Istruzione, Formazione
	CA530	Servizio Decisionale sulla mobilita
	CA387	Dwsilp stampe selettive
	CA378	Apprendistato webi
	CA380	Dw formazione professionale
	CA1402	I numeri del lavoro
	CA1453	DW Edilizia Scolastica
	CA660	DWH Formazione Professionale e Lavoro
	CA053	Sist.decisionale scolastico-componente pubblica di
	CA319	RUNE - Sistema decisionale per il monitoraggio
	CA449	Utilizzo fondi
	CA808	ARSIS ISCRIZIONI
CA710	Sistema decisionale Obbligo Formativo - ORIENTA	

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA0332	Datawarehouse Lavoro
	CA345	Siml evoluzione
	CA344	Siml-forze di lavoro
	CA1499	DW Apprendistato e Tirocini
	CA388	Dwsilp statistiche
Istruzione	CA0961	Gestione assegni di studio
	CA429	Quesco - questionario scolastico
	CA523	Anagrafe Regionale Edilizia Scolastica
	CA450	Buoni scuola
Lavoro	CA0857	Sifp web apprendistato
	CA318	Groupware comitato di sorveglianza
	CA768	Interfaccia unificata protocolli (IUP)
	CA609	SPICOM Sistema invio comunicazioni lavoro
	CA0996	AMINDER Gestione Ammortizzatori Sociali in Deroga
	CA347	Monitoraggio apprendisti
	CA384	Borsa lavoro piemonte
	CA395	Gestione online comunicazioni obbligatorie(geco)
	CA392	Silp sistema
	CA386	Mobilita' regionale
	CA777	SILS
	CA481	Prospetto Disabili (PRODIS)
	CA343	Infol@v
	CA803	servizi di match code
	CA1014	Silp progetti
	CA610	Comunicazioni Massive file XML (COMMAX)
	CA393	Silpra riscontro web aziende
	CA389	Silp azienda
	CA480	Gestione Online Comunicazioni Obbligatorie -
	CA0980	OFSERV - Migrazione db Obbligo Formativo
	CA1488	SILOS
	CA342	Centro risorse
	CA1156	Sifp web consultazione catalogo apprendistato
	CA0897	Guida alle Applicazioni
	CA390	Silp lavoratori
	CA1380	Prolabor
	CA391	Silp piano di lavoro
	CA799	SILPSV
	CA394	Webcpi - catalogo centri per l'impiego
	CA584	BLP - Comunicazione Massiva
	CA648	SILP Procedure batch
	CA385	Comunicazioni inserimento mobilita (moreweb)

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Master Data Management Data Mart Anagrafi Persone Giuridiche e Persone Fisiche IFPL	CA1430	Servizi anagrafici SIFPL
	CA1297	INTERFACCIA SNAS
Servizi trasversali IFPL	CA601	Sifp Web Gestione Dati Operatori
	CA375	Sifp web gestione iter accreditamento front office
	CA0923	Strumenti poi - WEB - Sviluppo Imprenditoria
	CA371	Sifp regionale
	CA369	Sifp web visualizzazione dati del passato
	CA377	Sifp web verifica stato pratica
	CA351	Servizi di interscambio fp
	CA370	Sifp operatori
	CA1294	Sifp Web proposte di inserimento in anagrafe
	CA374	Sifp web formazione individuale
	CA1379	Accesso ai sistemi IFPL
	CA1293	Aggiornamento tabelle trasversali
	CA1039	Sifp Web Gestione Amministrativa a Costi Standard
	CA1291	Scarico dati FPL verso AAEP e SMAIL
	CA778	Sifp Web Motore di export dei dati
	CA336	Strumenti poi centrale - monitoraggio
	CA326	Strumenti poi centrale - istruttorie progetti / gestione gare
	CA322	Strumenti poi centrale - determine - capitoli - impegni
	CA328	Strumenti poi centrale - rendiconti
	CA338	Strumenti poi decentrato
	CA364	Sifp regionale - monitoraggio
	CA330	Strumenti poi centrale- certificazioni di spesa e destinatari
	CA334	Strumenti poi decentrato - rendicontazione / giustificativi
	CA350	Gestione abilitazioni sistema
	CA363	Sifp regionale - istruttorie corsi/progetti
	CA0982	Sifp web gestione crisi
	CA650	Strumenti poi decentrato - WEB - Consultazione pratica LR28/93 Titolo II
	CA320	Strumenti poi centrale - anagrafe
	CA365	Sifp regionale - pagamenti
	CA357	Sifp regionale - anagrafe
	CA353	Sifp operatori - proposte corsi / progetti
	CA354	Sifp operatori - rendicontazione / giustificativi
	CA367	Sifp regionale -certificazioni di spesa
	CA329	Strumenti poi centrale- allegati di autorizzazione
	CA355	Sifp operatori -monitoraggio / follow up
	CA352	Sifp operatori - inizio e fine corsi /progetti
	CA337	Strumenti poi centrale
	CA359	Sifp regionale - convenzioni
	CA324	Strumenti poi centrale - gestione gare

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA325	Strumenti poi centrale - graduatorie e distribuzioni
	CA362	Sifp regionale - graduatorie e distribuzioni finanziarie
	CA327	Strumenti poi centrale - pagamenti
	CA366	Sifp regionale - rendiconti
	CA332	Strumenti poi decentrato - inizio e fine progetti
	CA356	Sifp regionale - allegati di autorizzazione
	CA360	Sifp regionale - determine -delibere-capitoli-impegni
	CA331	Strumenti poi decentrate - monitoraggio
	CA361	Sifp regionale - domande e protocollazione
	CA321	Strumenti poi centrale - convenzioni
	CA323	Strumenti poi centrale - domande e protocollazione
	CA333	Strumenti poi decentrato - presentazione progetti

Nel seguito sono riportati ulteriori specificazioni rispetto a quelle riportate nel predetto Catalogo.

In merito all'*assistenza applicativa – assistenza normativa e specialistica* si erogano le seguenti attività, valide per tutti i Servizi di Business su indicati:

- supporto sulle tematiche relative alla gestione dell'intero ambito IFPL (es. individuazione di soluzioni riferite a problematiche specifiche e non facenti parte dei processi standard);
- identificazione di azioni e delle relative ricadute sui sistemi informativi, per quanto riguarda la gestione di richieste di grande impatto organizzativo e sociale;
- definizione di soluzioni ad hoc per quanto riguarda problemi, non risolvibili con gli strumenti standard in dotazione degli utenti;
- analisi e risoluzione di problematiche relative a pratiche amministrative complesse;
- supporto necessario all'individuazione di azioni necessarie al raggiungimento di particolari obiettivi di Regione o Province (es. controlli U.E. - Audit di Sistema);
- supporto al coordinamento attività rispetto alle Province.

Di seguito le ulteriori specificazioni, organizzate per singolo Servizio di *Business*.

LAVORO

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- AMINDER - Ammortizzatori sociali In Deroga
- GECO - Gestione Comunicazioni *On Line*, Gestione Comunicazioni Massive - COMMAX
- PRODIS - Prospetto Disabili On Line
- SILP - Sistema gestionale dei Servizi per l'Impiego
- SPICOM - Servizio per l'impiego data *exchange router* comunicazioni
- Gestione Tirocinio
- FPSIAP - Gestione Apprendistato
- STOCC - Verifica Stati occupazionali
- Riscontro Aziende
- Mo.Re.- Mobilità Regionale

- MOREWEB - Gestione comunicazioni di inserimento in mobilità
- WebCPI - Catalogo Centri per l'Impiego.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Assistenza Applicativa

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo, si aggiungono i seguenti servizi di assistenza normativa e specialistica erogati al personale regionale:

- la partecipazione a tavoli tecnici congiunti con altri Enti che forniscono supporto a Regione;
- le azioni di monitoraggio funzionalità Sistemi Lavoro;
- la gestione e realizzazione dei contenuti del portale Guida alle Applicazioni rivolto ai fruitori dei S.I. Lavoro;
- lo studio e la risoluzione di tutte le richieste per le quali non è sufficiente l'assistenza sulla logica applicativa.

Trattamento Dati

In relazione alle attività descritte nel Catalogo dei servizi di Business, l'attività svolta nel sotto-ambito Lavoro non ha principalmente la finalità di correzione manuale di errori applicativi, o di supplire a mancate evoluzioni dei S.I. - ma deriva dalla necessità di superare precisi vincoli applicativi indotti da normative e da precise scelte regionali. In particolare, in alcuni contesti, le procedure applicative non sono in grado di gestire in modo autonomo, sia per scelta degli stakeholder sia a fronte di eventi non classificabili all'interno di un normale processo amministrativo, tutte le possibili variabili, per cui alcune specificità vengono risolte mediante interventi puntuali sulle basi dati, i quali presuppongono una approfondita conoscenza sia degli aspetti normativi che amministrativi.

Gestione Utenze

Oltre alle attività descritte nel Catalogo dei servizi di Business, rientrano nel servizio le verifiche effettuate sugli accessi necessarie a fornire supporto all'ente nel rispetto della legge 196.

Supporto specialistico

Il servizio, svolto sia da remoto sia on site, prevede le seguenti attività in aggiunta a quelle descritte nel catalogo:

- la partecipazione a tavoli con il Ministero del Lavoro e con le Parti Sociali;
- l'erogazione del supporto specialistico ai fruitori del SISL volto ad analizzare e risolvere casi particolarmente complessi, per i quali è necessario il coinvolgimento di gruppi specialistici del CSI.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- FPCATAL - Banca dati opportunità formazione professionale
- FPCOMPID - Formazione Professionale Compilazione Didattica
- FPGEISCR - Gestione allievi e inizio corsi
- PPFINCO - Gestione scrutini ed esami finali

- FPESPERTI - Domanda di candidatura all'Albo regionale Presidenti di commissione ed Esperti Mondo del Lavoro
- Gestione Scheda Corso
- Gestione Percorsi Formativi
- Piano Formativo Individuale (PFI) generale.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Assistenza Applicativa

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business, si aggiungono i seguenti servizi di assistenza normativa e specialistica.

- la divulgazione di disposizioni regionali e/o comunicazioni di servizio (fornitura di informazioni relative al contesto della FPL) attraverso l'uso di newsletter;
- l'erogazione del supporto specialistico agli Operatori della F.P. volto ad analizzare e risolvere casi particolarmente complessi, per i quali è necessario il coinvolgimento di gruppi specialistici del CSI;
- lo studio e la risoluzione di tutte le richieste per le quali non è sufficiente l'assistenza sulla logica applicativa.

Trattamento Dati

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business, si aggiungono:

- estrazione dati e/o produzione *file* in MS/Excel.

ISTRUZIONE

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- QUESCO - Sistema di gestione della Rilevazione Scolastica
- EDISCO - Anagrafe Regionale dell'Edilizia Scolastica
- ASTU - Gestione Assegni di Studio LR28/07
- ASTU on line
- ISCOS - Gestione Diritto allo Studio
- ISCOS - Calendario scolastico
- Indirizzario scolastico
- Guida Orientamento
- Anagrafe Regionale Studenti.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Assistenza Applicativa

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business si aggiungono i seguenti servizi di assistenza normativa e specialistica:

- il supporto necessario all'individuazione di azioni necessarie al raggiungimento di particolari obiettivi di Regione o Province.

Trattamento Dati

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business si aggiungono:

- estrazione dati e/o produzione file in MS/Excel;
- realizzazione di graduatorie di merito.

Supporto specialistico

Il servizio, svolto sia da remoto sia on site, prevede le seguenti attività in aggiunta a quelle descritte nel catalogo:

- la partecipazione ai gruppi di lavoro Regioni – MIUR per la definizione delle regole di integrazione ed interoperabilità, definizione protocolli di intesa, ed altro.

GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTROLLI PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE-FONDO SOCIALE EUROPEO (POR-FSE) E ALTRI FONDI IFPL

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Gestione amministrativa del Budget - GAM Budget
- Gestione amministrativa di operazioni, rendicontazioni e controlli - GAM Opera.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Assistenza Applicativa

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business si aggiungono i seguenti servizi di *assistenza normativa e specialistica*, rivolti all'Autorità di Gestione dei fondi FSE:

- assistenza nelle fasi di monitoraggio dei finanziamenti nell'ambito della programmazione regionale, che comprende, ove richiesto, la redazione di report periodici e la valutazione progressiva delle azioni correttive necessarie per il conseguimento degli obiettivi.

Supporto specialistico

Sono previste partecipazioni ai gruppi di lavoro Regioni – Ministero, per la definizione delle regole di integrazione ed interoperabilità, la definizione protocolli di intesa, ed altro.

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Sistemi decisionali del Lavoro
 - Stampe Selettive
 - *Data Mart* dei Progetti
 - *Data Mart* dei Rapporti di Lavoro
 - ISoLa - Interventi a Sostegno del Lavoro
 - OFeLIA - Osservatorio Formazione e Lavoro Interventi in Apprendistato

- SiMonA - Sistema di Monitoraggio Aziende Legge 68/99
- MODE - Mobilità servizio decisionale
- Legge regionale 28/1993 e s.m.i. Titolo II
- Analisi e monitoraggio delle Forze di Lavoro dell'ISTAT
- SIS-MdL - Sistema Informativo Statistico per il Mercato del Lavoro
- I Numeri del Lavoro in Piemonte
- Monitoraggio Fisico e Finanziario
 - RUNE - Monitoraggio finanziario, fisico e procedurale interventi
 - (DM) - RAE Rapporto annuale di esecuzione
 - (DM) Giustificativi - Consultazione giustificativi di spesa
 - (DM) Check-list - Consultazione *check-list*
 - (DM) Governance - Sintesi degli interventi regionali
- Sistemi decisionali della Formazione Professionale
 - (DM) MonVISO - Monitoraggio attività formative e progettuali
- Sistemi decisionali dell'Istruzione
 - Questionario Scolastico gestionale - DWH QUESCO
 - Questionario Scolastico -(DW) DamaSCO
 - (DM) Stranieri - Questionario delle Scuole Pubbliche e Private (specifico per gli Stranieri)
 - (DW) EdiSCO - Edilizia Scolastica Gestionale
 - (DW) EdiSCO - Edilizia Scolastica Decisionale
 - (DW) Orienta - Monitoraggio Obbligo Formativo.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Assistenza Applicativa

Alle attività citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business si aggiungono i seguenti servizi di *assistenza normativa e specialistica*, attinenti al Supporto al Monitoraggio QSN 2007-2013 e 2014-2020:

- studio della normativa vigente, in particolar modo del protocollo unico di colloquio;
- verifica e confronto con funzionari dell'A.d.G. regionale e funzionari delle strutture ministeriali di riferimento (CIPE e IGRUE);
- analisi dei dati trattati nell'ambito dello specifico Programma Operativo (P.O.);
- verifica della corretta mappatura rispetto alle codifiche interne del P.O. e quelle dei sistemi di colloquio esterni (es. CIPE, IGRUE);
- verifica dell'esistenza di tutti i dati obbligatori;
- verifica dell'impatto dei dati variati nell'ambito delle tabelle di contesto a livello centrale (IGRUE) rispetto ai dati codificati sui sistemi alimentanti e acquisizione del nuovo dato di contesto (es. variazione di codifiche, aggiunta di nuove o eliminazione di alcune già presenti).

Il servizio viene erogato sui seguenti sottosistemi decisionali di monitoraggio:

- RUNE: Risorse Unione Europea;
- BDU: Banca Dati Unica regionale.

Supporto specialistico

Sono previste partecipazioni ai gruppi di lavoro Regioni – Ministero, per la definizione delle regole di integrazione ed interoperabilità, la definizione protocolli di intesa, ed altro.

COMPETENZE E STANDARD LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Banca Dati degli Standard IFPL
- Certificazione e attestazione
- Vetrina degli Standard IFPL
- Dossier delle evidenze
- Sistema Collegamenti.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Trattamento dati

Per quanto riguarda il Sistema Collegamenti, il servizio include il monitoraggio volto a garantire la coerenza delle basi dati e le performance delle stesse.

Supporto specialistico

Il servizio, svolto sia da remoto sia on site, prevede le seguenti attività in aggiunta a quelle descritte nel catalogo:

- supporto alla definizione, revisione e confronto dei seguenti repertori e relativa manutenzione evolutiva: standard formativi, offerta formativa (percorsi standard), prove di accertamento e valutazione delle competenze; procedure e strumenti per il Riconoscimento e la Certificazione delle Competenze (PCV); procedure e strumenti per la Progettazione e la Realizzazione dei Percorsi Formativi;
- supporto alla progettazione e realizzazione degli elementi della filiera di certificazione in coerenza, da un lato, con i modelli istituzionali e, dall'altro, con la soluzione informativa ed informatica nel sistema in uso;
- partecipazione e coordinamento delle commissioni tecniche;
- partecipazione ai tavoli nazionali, interregionali, inter-direzionali, e a tavoli di lavoro;
- organizzazione di formazione di materia rivolta a gruppi di operatori, necessaria per l'utilizzo mirato e progettuale degli strumenti informatici; elaborazione e produzione di materiale divulgativo e didattico, di documentazione tecnico-metodologica;
- supporto alle attività di ottimizzazione delle soluzioni metodologiche ed informatiche in stretta connessione con i principi ed i modelli definiti in ambito istituzionale;
- elaborazione periodica di proposte di ottimizzazione dei modelli;
- individuazione, progettazione e realizzazione di nuovi strumenti di lettura delle competenze (erogate e di fabbisogno), elaborazione di analisi afferenti alle politiche della formazione e del lavoro.

Il servizio comprende inoltre elaborazioni, ricerche e approfondimenti su ambiti professionali: singole figure o gruppi di figure, normative ad esse riferibili di varia natura, regolamenti,

normative di altre regioni, analisi socio economiche di carattere evolutivo e previsionale, etc. - utili all'implementazione dei repertori professionali e formativi.

GESTIONE DOMANDE DI FINANZIAMENTO E ISTRUTTORIE PER LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Presentazione domanda - Persone Giuridiche
- Istruttoria Domanda - Persone Giuridiche.

Relativamente ai Servizi ICT, non si prevedono attività specifiche diverse da quelle indicate nel Catalogo dei servizi di Business.

MASTER DATA MANAGEMENT DATA MART ANAGRAFI PERSONE GIURIDICHE E PERSONE FISICHE IFPL

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Master Data Persone Giuridiche – Sedi Legali.

Relativamente ai Servizi ICT, non si prevedono attività specifiche diverse da quelle indicate nel Catalogo dei servizi di Business.

SERVIZI TRASVERSALI IFPL

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Gestione Accreditemento
- Accesso ai sistemi (FPABIL, FLAIDOOD)
- Gestione Bandi
 - SIFP - Centrale
 - SIFP - Decentrato
 - Strumenti POI - Centrale
 - Strumenti POI - Decentrato
 - SVIM - Sviluppo Imprenditoria
 - Dati del passato per graduatorie
 - Dati Pratica L.R. 28/93
 - FPEXPORT
 - Proposta di inserimento anagrafico
 - Gestione Dati Operatore
 - GESTione delle CONoscenze Formazione Professionale e Lavoro
 - GFIN
 - FPGECRI - Gestione Corsi Crisi
 - GesAmm - Gestione amministrativa
 - Richiesta di abilitazione utenti
 - Stato Pratica.

Si riportano di seguito ulteriori specificazione relativamente alle attività svolte nel contesto dei Servizi ICT associati al servizio di business.

Assistenza applicativa

A quelle citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business si aggiungono le seguenti attività:

- verifica della compatibilità del dettato normativo previsto nei bandi regionali e provinciali con l'infrastruttura informatica;
- divulgazione di disposizioni regionali e/o comunicazioni di servizio (fornitura di informazioni relative al contesto della FPL) attraverso l'uso di newsletter;
- erogazione del supporto specialistico agli Operatori della F.P. e del Lavoro volto ad analizzare e risolvere casi particolarmente complessi, per i quali è necessario il coinvolgimento di gruppi specialistici del CSI;
- studio e risoluzione di tutte le richieste per le quali non è sufficiente l'assistenza sulla logica applicativa;
- analisi e risoluzione di problematiche relative a pratiche amministrative complesse (es. gestione dei costi indiretti di funzionamento in fase di rendicontazione).

Trattamento dati

A quelle citate nella descrizione generale del Catalogo dei servizi di Business si aggiungono le seguenti attività:

- estrazione dati e/o produzione file in MS/Excel;
- realizzazione di graduatorie di merito;
- monitoraggio dello scambio di dati tra il SIFPL e la Piattaforma Bandi, alimentazione basi dati per la parametrizzazione di nuovi bandi, manutenzione basi dati, gestione credenziali di accesso per gli utenti.

COOPERAZIONE

Relativamente ai servizi di dettaglio descritti a catalogo, di seguito sono esplicitati quelli oggetto della seguente proposta:

- Osservatorio della Cooperazione
- Portale della Cooperazione.

Relativamente ai Servizi ICT, non si prevedono attività specifiche diverse da quelle indicate nel Catalogo dei servizi di Business.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Di seguito è indicata la tipologia di utenti a cui è rivolto ciascun servizio di business.

LAVORO

- Funzionari della Regione e delle Province
- Operatori Provinciali Centri per l'Impiego
- Funzionari degli Organismi Intermedi
- Enti Accreditati Regionali
- Enti con Convenzioni Provinciali
- Aziende

- Intermediari (Consulenti del lavoro)
- Cittadini.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

- Funzionari della Regione e delle Province
- Operatori delle Agenzie Formative, Consorzi e Imprese Private
- Funzionari degli Organismi Intermedi
- Operatori dei Centri per l'Impiego
- Cittadini.

ISTRUZIONE

- Funzionari della Regione, delle Province e dei Comuni
- Operatori delle Scuole
- Cittadini.

GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTROLLI PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE-FONDO SOCIALE EUROPEO (POR-FSE) E ALTRI FONDI IFPL

- Funzionari della Regione e delle Province
- Funzionari degli Organismi Intermedi
- Operatori di Enti Accreditati Regionali
- Operatori di Enti autorizzati da Regione Piemonte o dalle Province (es. Guardia di Finanza)
- Aziende.

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

- Funzionari della Regione e delle Province
- Operatori Provinciali Centri per l'Impiego
- Funzionari degli Organismi Intermedi
- Assistenze tecniche
- INPS
- Guardia di Finanza.

COMPETENZE E STANDARD LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

- Funzionari della Regione e delle Province
- Operatori della Formazione Professionale e dei Servizi al Lavoro
- Funzionari degli Organismi Intermedi
- Operatori dell'Assistenza tecnico-metodologica
- Cittadini.

GESTIONE DOMANDE DI FINANZIAMENTO E ISTRUTTORIE PER LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

- Funzionari della Regione e delle Province,
- Operatori delle Agenzie Formative, Consorzi e Imprese Private,
- Funzionari degli Organismi Intermedi,
- Operatori dei Centri per l'Impiego
- Cittadini.

MASTER DATA MANAGEMENT DATA MART ANAGRAFI PERSONE GIURIDICHE E PERSONE FISICHE IFPL

Si tratta di un servizio infrastrutturale che non prevede utenti abilitati all'accesso.

SERVIZI TRASVERSALI IFPL

- Funzionari della Regione e delle Province
- Operatori delle Agenzie Formative, Consorzi e Imprese Private
- Funzionari degli Organismi Intermedi
- Operatori dei Centri per l'Impiego
- Cittadini.

COOPERAZIONE

- Funzionari della Regione e delle Centrali delle Cooperative
- Aziende/Cooperative
- Cittadini.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

In generale, ogni servizio è sempre accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e concordate con l'Ente.

Nello specifico, i diversi servizi informatici sono accessibili agli indirizzi di seguito indicati.

LAVORO

Servizio	Modalità di accesso
AMINDER - Ammortizzatori sociali In Deroga	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/lavoro/servizi/723-gestione-ammortizzatori-sociali-in-deroga-aminder
GECO - Gestione Comunicazioni On Line	http://www.sistemapiemonte.it/lavoro/GeCo/index.shtml
Gestione Comunicazioni Massive - COMMAX	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/lavoro/servizi/724-gestione-comunicazioni-massive-commax
PRODIS - Prospetto Disabili On Line	http://www.sistemapiemonte.it/lavoro/prospetto_disabili/index.shtml
SILP - Sistema gestionale dei Servizi per l'Impiego	http://www.sistemapiemonte.it/lavoro/silp/index.shtml
Gestione Tirocinio	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/formazione-professionale/servizi/487-gestione-tirocinio
FPSIAP - Gestione Apprendistato	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/formazione-professionale/servizi/624-gestione-apprendistato
STOCC - Verifica Stati occupazionali	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/lavoro/servizi/727-visualizzazione-stato-occupazionale
Riscontro Aziende	http://www.sistemapiemonte.it/lavoro/riscontroAziende/index.shtml
Mo.Re. - Mobilità Regionale	Servizio client-server installato sulle postazioni degli utenti
MOREWEB - Gestione comunicazioni di inserimento in mobilità	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/lavoro/servizi/471-gestione-comunicazioni-di-inserimento-in-mobilita

Servizio	Modalità di accesso
WebCPI - Catalogo Centri per l'Impiego ()	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/lavoro/servizi/422-catalogo-centri-per-l-impiego

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Servizio	Modalità di accesso
FPCATAL - Banca dati opportunità formazione professionale	http://www.sistemapiemonte.it/catal_web/
FPCOMPID - Formazione Professionale Compilazione Didattica	http://www.sistemapiemonte.it/compid/sslAuthCompid
FPGEISCR - Gestione allievi e inizio corsi	https://secure.sistemapiemonte.it/geisr/
FPFINCO - Gestione scrutini ed esami finali	https://secure.sistemapiemonte.it/finco/sslAuthFinco
FPESPERTI - Domanda di candidatura all'Albo regionale Presidenti di commissione ed Esperti Mondo del Lavoro	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/formazione-professionale/servizi/613-domanda-di-candidatura-all-elenco-esperti
Gestione Scheda Corso	http://www.sistemapiemonte.it/schedacorso/
Gestione Percorsi Formativi	http://www.sistemapiemonte.it/percorsiweb
Piano Formativo Individuale (PFI) generale	N.A.

ISTRUZIONE

Servizio	Modalità di accesso
QUESCO - Sistema di gestione della Rilevazione Scolastica	http://www.sistemapiemonte.it/rilevazione/quesco/login.jsp
EDISCO - Anagrafe Regionale dell'Edilizia Scolastica	http://www.ruparpiemonte.it/edisco_web/index.do?cod_servizio=EDISCO&fromPortal=INTERNET_RUPAR
ASTU - Gestione Assegni di Studio LR28/07	http://www.ruparpiemonte.it/astubo/HomePage.do?fromPortal=INTERNET_RUPAR&cod_servizio=ASTUBO
ASTU on line	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/istruzione/servizi/609-assegni-di-studio
ISCOS - Gestione Diritto allo Studio	https://portale.ruparpiemonte.it/iscosweb/autentica.ssl
ISCOS - Calendario scolastico	https://portale.ruparpiemonte.it/iscosweb/autentica.ssl
Indirizzario scolastico	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/istruzione/servizi/611-indirizzario-delle-scuole-piemontesi
Guida Orientamento	http://www.regione.piemonte.it/orientamento/s1g/cms/ http://www.regione.piemonte.it/orientamento/s2g/cms/
Anagrafe Regionale Studenti	servizio infrastrutturale non disponibile all'utenza

GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTROLLI PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE-FONDO SOCIALE EUROPEO (POR-FESR) E ALTRI FONDI IFPL

Servizio	Modalità di accesso
Gestione amministrativa del Budget - GAM Budget	http://www.sistemapiemonte.it/budgetweb
GAM Opera - Operazioni	http://ifpl.sistemapiemonte.it/operweb
GAM Opera - Rendicontazione	http://ifpl.sistemapiemonte.it/operweb
GAM Opera - Controlli	http://ifpl.sistemapiemonte.it/operweb

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

Servizio	Modalità di accesso
SIS-MdL - Sistema Informativo Statistico per il Mercato del Lavoro	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/lavoro/servizi/582-sistema-informativo-statistico-per-il-mercato-del-lavoro
I Numeri del Lavoro in Piemonte	http://www.regione.piemonte.it/lavoro/osservatorio/numeri.htm
Tutti gli altri servizi sono accessibili dal <i>Portale sistemi decisionali DB15</i>	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/lavoro/79-portale-sistemi-decisionali-db15

COMPETENZE E STANDARD LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Servizio	Modalità di accesso
Banca Dati degli <i>Standard IFPL</i>	Base Dati a supporto di tutti i SdB dell'ambito
Certificazione e attestazione	http://www.sistemapiemonte.it/formazione_professionale/certificazioni/index.shtml
Vetrina degli <i>Standard IFPL</i>	<i>Da definirsi, al momento non in esercizio</i>
<i>Dossier</i> delle evidenze	http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/lavoro/servizi/472-dossier-delle-evidenze
Sistema Collegamenti	http://www.collegamenti.org

GESTIONE DOMANDE DI FINANZIAMENTO E ISTRUTTORIE PER LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Servizio	Modalità di accesso
Presentazione domanda - Persone Giuridiche	http://www.sistemapiemonte.it (nei periodi di apertura sportelli)
Istruttoria Domanda - Persone Giuridiche	http://www.sistemapiemonte.it (nei periodi di apertura sportelli)

MASTER DATA MANAGEMENT DATA MART ANAGRAFI PERSONE GIURIDICHE E PERSONE FISICHE IFPL

Servizio	Modalità di accesso
<i>Master Data</i> Persone Giuridiche – Sedi Legali	Servizio infrastrutturale, non previsti accessi diretti da parte degli utenti.

SERVIZI TRASVERSALI IFPL

Servizio	Modalità di accesso
Gestione Accreditamento	http://www.sistemapiemonte.it/accred_web
Richiesta di abilitazione utenti	http://www.sistemapiemonte.it/fpabil/
Accesso ai sistemi (FPABIL, FLAIDOOR)	http://www.sistemapiemonte.it/flaidoorweb/
SIFP - Centrale	<i>Per le Province:</i> http://webinterface.reteunitaria.piemonte.it/psrupar07/auth/login.aspx <i>Per la Regione:</i> http://domreg.regione.piemonte.it:18080/AuthServer/login.html
SIFP - Decentrato	http://extranet.regione.piemonte.it/fpl/procedure-sw/index.html

Strumenti POI – Politiche Occupazionali per l’Imprenditoria - Centrale	<i>Per le Province:</i> http://webinterface.reteunitaria.piemonte.it/psrupar07/auth/login.aspx <i>Per la Regione:</i> http://domreg.regione.piemonte.it:18080/AuthServer/login.html
Strumenti POI – Politiche Occupazionali per l’Imprenditoria - Decentrato	http://extranet.regione.piemonte.it/fpl/procedure-sw/index.html
SVIM - Sviluppo Imprenditoria	http://www.sistemapiemonte.it/lavoro/svim/index.shtml
Dati del passato per graduatorie	http://www.sistemapiemonte.it/grpass_web
Dati Pratica L.R. 28/93	http://www.sistemapiemonte.it/conspra
FPEXPOR - Estrazione dati	https://secure.sistemapiemonte.it/exportweb/sslAuthExport
Proposta di inserimento anagrafico	http://extranet.regione.piemonte.it/fpl/jsp/main.jsp
Gestione Dati Operatore	http://www.sistemapiemonte.it/datiop_web/
GESTione delle COnoscenze Formazione Professionale e Lavoro	http://www.sistemapiemonte.it/gescofpl/cms/
GFIN - Gestione finanziamenti della formazione individuale	https://secure.sistemapiemonte.it/gfin
FPGECRI - Gestione Corsi Crisi	http://www.sistemapiemonte.it/gecri
GesAmm - Gestione amministrativa	http://www.sistemapiemonte.it/gesamm/sslAuth/gesamm
Richiesta di abilitazione utenti	http://www.sistemapiemonte.it/fpabil/
Stato Pratica	https://secure.sistemapiemonte.it/stapra/jsp/controller/index_post.jsp

COOPERAZIONE

Servizio	Modalità di accesso
Portale delle Cooperative Piemontesi	http://www.cooperative.piemonte.it/cms/

Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell’Ente sia in caso di difficoltà nell’uso di strumenti informatici che concorrono all’erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del *software* applicativo, mediante i seguenti riferimenti:

- Assistenza per Regione Piemonte:
 - Numero Verde: 800 28 28 88
 - casella di posta elettronica: hd_regione@csi.it
- Assistenza per gli Enti Locali:
 - Numero telefonico: 011.316 8888
 - casella di posta elettronica: hd_entilocali@csi.it

Di seguito gli ulteriori riferimenti specifici, sempre organizzati per Servizio di *business*.

LAVORO

Numero Call Center: +39 0125.229.975

Funzionari Regionali: servizio.lavoro@csi.it

Funzionari Provinciali: servizio.lavoro@csi.it

Per il servizio FPSIAP – Gestione apprendistato valgono i riferimenti di seguito indicati per il Servizio di business Formazione Professionale

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Funzionari Provinciali: Telefono +39 011. 316.8739 - HelpFPCentrale@csi.it

Funzionari Regionali: Telefono +39 011. 316.8888 - HelpFPCentrale@csi.it

Operatori della formazione: Telefono +39 011. 316.8423 - HelpFP@csi.it

ISTRUZIONE

Riferimento generale PA: Telefono +39 011 316 88 88

Mail Edilizia Scolastica: hd_entilocali@csi.it

Mail altri servizi: hd_istruzione@csi.it

GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTROLLI PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE-FONDO SOCIALE EUROPEO (POR-FSE) E ALTRI FONDI IFPL

Funzionari Provinciali e degli Organismi Intermedi: Telefono +39 011. 316.8739 - HelpFPCentrale@csi.it

Funzionari Regionali: Telefono +39 011. 316.8888 - HelpFPCentrale@csi.it

Altri utenti: Telefono +39 011. 316.8423 - HelpFP@csi.it

GOVERNANCE, MONITORAGGIO, DWH LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE E ISTRUZIONE

Sistemi decisionali del Lavoro

Numero Call Center: +39 0125.229.975

Funzionari Regionali: servizio.lavoro@csi.it

Funzionari Provinciali: servizio.lavoro@csi.it

Monitoraggio Fisico e Finanziario

Funzionari Regionali: assistenza.dw-flai@csi.it

Funzionari Provinciali: assistenza.dw-flai@csi.it

Sistemi decisionali della Formazione Professionale

Funzionari Provinciali: +39 011. 316.8739 - HelpFPCentrale@csi.it

Funzionari Regionali: +39 011. 316.8888 - HelpFPCentrale@csi.it

Operatori della formazione: +39 011. 316.8423 - HelpFP@csi.it

Sistemi decisionali dell'Istruzione

Riferimento generale PA: +39 011 316 88 88

Mail Edilizia Scolastica: hd_entilocali@csi.it

Mail altri servizi: hd_istruzione@csi.it

COMPETENZE E STANDARD LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Assistenza Applicativa e Trattamento Dati: +39 011.316.5613 -

HelpCompetenze@ruparpiemonte.it

Supporto Specialistico: rivolto a Funzionari regionali, provinciali, Operatori

AtstandardFormativi@ruparpiemonte.it

GESTIONE DOMANDE DI FINANZIAMENTO E ISTRUTTORIE PER LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Funzionari Provinciali: Telefono +39 011. 316.8739 - HelpFPCentrale@csi.it
Funzionari Regionali: Telefono +39 011. 316.8888 - HelpFPCentrale@csi.it
Operatori della formazione: Telefono +39 011. 316.8423 - HelpFP@csi.it

MASTER DATA MANAGEMENT DATA MART ANAGRAFI PERSONE GIURIDICHE E PERSONE FISICHE IFPL

N.A.

SERVIZI TRASVERSALI IFPL

Funzionari Provinciali : Telefono +39 011. 316.8739 - HelpFPCentrale@csi.it
Funzionari Regionali: Telefono +39 011. 316.8888 - HelpFPCentrale@csi.it
Operatori della formazione: Telefono +39 011. 316.8423 - HelpFP@csi.it

COOPERAZIONE

Funzionari Regionali del Settore Promozione e Sviluppo dell'Imprenditorialità, della Cooperazione e delle Pari Opportunità per tutti - Telefono +39 011 4324885

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso e autenticazione, laddove necessario.

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "Indicatori misurazione Qualità del Servizio" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

PROCUREMENT

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Dei servizi di Procurement che il CSI Piemonte è in grado di offrire, l'Ente ha dimostrato interesse per i servizi di Negoziazione elettronica, Albo Fornitori e Servizi di Gestione degli approvvigionamenti (per la gestione dei magazzini).

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito del "Procurement" i servizi e le attività offerte alla Regione Piemonte sono descritte nella seguente tabella:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Negoziazione elettronica (e-procurement)	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza normativa e specialistica
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia
	Gestione Utenze	Servizio standard
Albo Fornitori	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza normativa e specialistica
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia
	Gestione utenze	Servizio standard
Servizi di Gestione degli approvvigionamenti	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza normativa e specialistica
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

In relazione ai servizi di albo fornitori e negoziazioni elettroniche si precisa che l'assistenza applicativa prevede il supporto, assolutamente necessario, agli operatori economici che utilizzano i due servizi.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Negoziazione elettronica (e-procurement)	CA476	Portale acquisti
	CA032	E -procurement - acquisti sistema piemonte
Servizi di Gestione degli approvvigionamenti	CA020	Nomine di competenza della giunta regionale
	CA496	Gestione Contratti
	CA1308	Sistema Magazzino Regione Piemonte
	CA086	Magazzino cancelleria

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati al servizio tutti gli operatori economici che devono rispondere alle gare o registrarsi all'Albo degli Enti, tutti i soggetti indicati come utenti specifici (sono prevalentemente di pertinenza dell'ufficio contratti e ufficio lavori pubblici).

MODALITÀ DI ACCESSO

Il sistema informativo è sempre disponibile agli indirizzi di seguito indicati.

Servizio	Modalità di accesso
Negoziazione elettronica della PA piemontese (e-procurement)	https://acquisitionlinepiemonte.bravosolution.com http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/servizi-per-gli-enti-locali
Albo Fornitori	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/servizi-per-gli-enti-locali/servizi/259-albo-fornitori http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/trasparenza-amministrativa/servizi/667-albo-fornitori
Magazzino cancelleria	Dalla intranet regionale, dopo aver effettuato il login, nelle Procedure Gestionali scegliere Magazzino Cancelleria

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte.

Albo Fornitori

Il Servizio di Assistenza per la PA è disponibile:

Numeri Telefono: 011-3168993

e-mail: albofornitori@cert.sistemapiemonte.it
servizio.albof@csi.it (esclusivo per la PA)

Il servizio di assistenza per le Imprese ESCLUSIVAMENTE all'atto della prima registrazione:

Numeri Telefono: 011-3168993
e-mail: albofornitori@cert.sistemapiemonte.it

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00- 18.00	8.00- 18.00	-

Negoziazione elettronica

Il Servizio di Assistenza per la PA è disponibile:

Numero Verde: 800.123.778
e-mail: acquisti@cert.sistemapiemonte.it (per PA e imprese)
e-procurement@csi.it (esclusivo per la PA)

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00- 18.00	8.00- 18.00	-

Magazzini

I dipendenti dell'Ente possono contattare l'indirizzo supporto.magazzino@csi.it dopo aver primariamente fatto riferimento all'utente master di riferimento che in Regione gestisce il magazzino.

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00- 18.00	8.00- 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Le soluzioni proposte prevedono l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dalle applicazioni.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, se non un lettore di file firmati digitalmente, la Java virtual Machine in versione (1.7 o superiori, solo per le negoziazioni elettroniche) e Adobe Acrobat Reader per la gestione delle richieste di magazzino.

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "Indicatori misurazione Qualità del Servizio" nel seguito del documento.



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 137 di 253

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SANITÀ REGIONALE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il Sistema Informativo Sanitario Regionale è costituito dall'insieme dei servizi applicativi e degli strumenti atti a supportare le attività di indirizzo e di coordinamento dell'Assessorato alla Tutela della Salute e Sanità e Edilizia Sanitaria e di debito informativo dello stesso verso altri enti (altre regioni, Ministeri, etc.).

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito della "Sanità Regionale" sono indicate in tabella.

Servizio di business	Voce di catalogo	
Banche dati di riferimento	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Flussi Informativi	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Strumenti di Monitoraggio e Governo del SSR	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione base dati decisionale e servizi di business intelligence
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Servizi al cittadino	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Servizio di business	Voce di catalogo	
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Supporto specialistico dedicato	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi gestionali Attività di supporto alla comunicazione degli Enti Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi Supporto specialistico di materia Addestramento
	Redazione dei contenuti web e social	
Telemedicina	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Rete di specialità	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Servizi di supporto alla ASR	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia
Servizi alla medicina di base	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Banche dati di riferimento	CA1231	Gestione schede pazienti affetti da malattie rare WEB
	CA770	AURA - Archivio Unico Regionale Assistiti
	CA818	Centri ISI - Gestione cittadini stranieri temporaneamente presenti
	CAS0543	Graduatorie regionale medici
	CAS0546	Registro Unico dei Ricettari
	CS0506	REGISTRO REGIONALE DIABETICI
	CA1464	ARPE Anagrafe Regionale Punti di Erogazione
	CA1493	ARPE Reportistica
	CA1465	SGN Sistema di Gestione centrale dei Nomenclatori
	CA0910	OPESSAN servizi
	CA0909	OPESSAN web application
	CA1514	ARCA Archivio Regionale dei Centri di Costo Aziendali
	CAS0544	Componente edisan
	Flussi Informativi	CA0963
CA1082		EMUR - Sistema di trasmissione MOBS
CA1424		HOSP - Sistema di trasmissione MOBS
CA1083		DMRP - Sistema di trasmissione MOBS
CA1158		PMV - Sistema Trasmissione MOBS
CA1081		STER - Sistema di trasmissione MOBS
CA1426		SISMRP - Sistema di trasmissione MOBS
CAS0528		Prestazioni Sanitarie Specialistiche
CAS0512		Dimessi dagli istituti di ricovero e cura
CA0965		DIPR - Elaborazione Flussi Dimessi / Prestazioni
CA1421		HOSP - Elaborazione Centralizzata Flusso Hospice
CA1425		SISMRP - Elaborazione Centralizzata Flussi Salute Mentale
CAS0517		Flussi informativi Farmaceutici (back-end)
CA1077		EMUR - Nuovi flussi Emergenza / Urgenza
CA1079		DMRP - Nuovi flussi Dispositivi Medici
CA1051		STER - Elaborazione Flussi FAR/SIAD
CA1157		PMV - Elaborazione flussi PMV
CA0997		Scarico Dati di dettaglio Sanita
CAS0701		Sistema Sysint - Componente di interscambio dati Regione - Ministeri
CAS0523		Flussi Mobilita Nazionale
CAS0537		Console Ricoveri e Prestazioni Sanitarie
CAS0522		Aborti Spontanei e Interr Gravidanze
CS0515		Flussi Economici e Contabili
CAS0518		Flussi informativi ministeriali

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CBS0519	Nuova versione Conto annuale per NSIS
	CAS0519	Flusso Conto Annuale per NSIS
	CAS0601	Componente per flussi finanziari per interventi in ambito sanitario
	CS0511	Registrazione dei certificati di assistenza al parto
	CAS0527	Piani di attivita aziendali
	CA1489	SIMES - Sistema Informativo Monitoraggio Errori in Sanita
	CA616	Prescrizioni medico veterinarie
Rete di specialità	CAS0553	Rete Oncologica piemontese
	CA1159	Rete Oncologica Portale RUPAR
	CA1160	Rete Oncologica Web Service
	CAS0539	SIT/CRCC
	CA742	Screening tumori colon
	CDS0534	Centralino - SCRC
	CCS0534	UVOS - SCRC
	CFS0534	I livello Sigmoidoscopia - SCRC
	CAS0534	I livello FOBT - SCRC
	CBS0534	II livello (gestione colonscopia) - SCRC
	CES0534	Componente batch (PL-SQL) - SCRC
	CGS0534	Componente spazio - SCRC
	CA1093	Componente DB - SCRC
	CA743	Screening tumori femminili
	CBS0535	Centralino - SCR
	CCS0535	UVOS - SCR
	CES0535	Reportistica UVOS - SCR
	CAS0535	I e II livello mammografico e citologico - SCR
	CDS0535	Componente batch (PL-SQL) - SCR
	CA1357	Integrazione dati Screening verso il Fascicolo sanitario
CA1139	Scheda Emodinamica (SAE)	
CA1295	Rete STEMI	
Servizi al cittadino	CAS0604	sistema regionale di Sovracup
	CA1073	Componente sovracup per i cittadini
	CA1280	FSE - Webapp consultazione medico
	CA1279	FSE Referti - Webapp consent manager per cittadino
	CA1481	FSE Referti - Mobile consent manager per cittadino
	CA1482	FSE - Webapp accesso operatore per conto cittadino
	CA1480	FSE - Mobile consultazione medico
	CA1103	Immagini in rete - Componente centrale
	CA1196	Gestione appuntamenti relativi allo screening del colon. Servizio per cittadini.
	CA1335	Scelta revoca web
	CA1332	Portale (internet sanita)
	Servizi alla medicina di	CA1334
Servizi di supporto alle	CAS0511	Certificati di assistenza al parto

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CBS0538	Sistema Piemontese Informatizzazione Dipendenze
	CA1171	PROTES -Componente che eroga il servizio WEB dell'applicativo
	CAS0548	Medicina dello sport
	CA1268	Rilascio autorizzazione 8-TER
	CAS0501	Nodo Veterinario Regionale (ex Anagrafe Bovina)
	CS0532	Registro USL - Piano Terapeutico
	CA1229	Sistema prevenzione salute ambienti di lavoro WEB
	CCS0551	Passaporto delle abilita & network di medicina legale
	CAS0551	Servizi PD/PA per Sist.Inf.Lavoro
	CBS0551	Servizi PD/PA per TAU
	CA1381	Ricetta elettronica
	CA1451	Web Application
	CA1447	SAR
	CA1448	SAR-Console
	CA1449	CIL
	CA1450	CIL-Console
	CAS0564	Applicativo web Collegio Sindacale - Archivio documentale
	CA1411	Cartella di Salute Mentale
	CA1307	HTH - Suite per la gestione della santa penitenziaria
	CS0548	Medicina sportiva
Strumenti di Monitoraggio e Governo del SSR	CA782	SERVIZIO ACCESSO WEB: ACCESSO DATI DECISIONALI SANITA (PADDI)
	CA628	Flussi Mobilita Sanitaria - Reportistica Rgionale extranet
	CA1085	DWH SDO
	CA1086	DWH Prestazioni
	CA0895	DWH Farmaceutica
	CA1373	OPESSAN Reportistica
	CA1243	DWH EMUR-flussi Emergenza/Urgenza
	CA1087	DWH Diabetici
	CA1350	DWH CRCC
	CA1088	DWH CEDAP
	CA1242	DWH STER-flussi FAR/SIAD
	CA1319	DWH Protes
	CA1241	DWH DMRP-flussi dispositivi medici
	CDS0551	DWH - Pabi & Network di Medicina Legale
	CA1123	DWH Prescrizioni Medico Veterinarie
	CA741	Sistema regionale di SovraCUP - Reportistica
	CA1323	DWH Marare
	CA0894	Dimensioni comuni Sanita
	CA1479	DWH SPIDI
	CAS0536	Screening tumori femminili (decisionale)
	CA1431	SISMRP - DWH Flussi Salute Mentale
	CA1026	AURA - Reportistica

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA1025	DWH Aura
	CAS0603	Farmaco Sorveglianza
	CA1076	Sito OPSA (JMLOPSA)
	CAS0703	Indicatori Profili di Salute
	CA1483	Cruscotto di monitoraggio schede di dimissione ospedaliera - SDO
	CA1484	Cruscotto di monitoraggio prestazioni specialistiche ambulatoriali - C
	CA1486	Cruscotto di monitoraggio prestazioni di pronto soccorso - C2
	CA047	Made: motore per l'analisi demografica ed epidemiologica
	CA1352	DWH Nazionale Screening Oncologici
	CBS0553	DWH - Rete Oncologica Piemontese
	CA1212	Realizzazione sistema anonimizzazione reversibile

Rispetto ai seguenti servizi di business si precisa quanto segue:

- relativamente al *Servizi al Cittadino*, il servizio di Assistenza Applicativa non è disponibile al Cittadino; diversamente è fruibile dagli operatori del servizio SSR limitatamente al perimetro in essere di utilizzo dei diversi servizi applicativi; in particolare per il FSE il servizio di Assistenza è operativo solo ed esclusivamente per le ASR delle provincia di Cuneo, presso la quale è operativa la fase di sperimentazione;
- per tutti i servizi di business sopra elencati, il *Mantenimento Applicativo* non prevede le attività manutenzione delle componenti di integrazione dei sistemi informativi locali delle ASR con il Sistema Informativo Sanitario Regionale, anche se la realizzazione delle stesse è stata finanziata dalla Regione medesima;
- relativamente al *Servizi al Cittadino* e *Servizi di supporto alle ASR*, in particolare per servizi applicativi di interoperabilità FSE, SIRPED, PAGAMENTO TICKET, RITIRO REFERTI si precisa inoltre:
 - in funzione delle indicazioni pervenute da parte della Regione Piemonte i servizi di gestione e monitoraggio delle componenti regionali di interoperabilità locali alle ASR (PIL, Porta di integrazione locale) sono a carico e di responsabilità delle ASR; la Regione Piemonte si fa carico della attività di manutenzione correttiva e adeguativa del software di interoperabilità locale (ILEC, CIL, GPA) e delle attività necessarie per l'installazione delle nuove versioni del medesimo, per un massimo di due nuovi rilasci all'anno;
 - il servizio di assistenza applicativa sul SIRPED (Sistema Informativo Regionale di Prescrizione Elettronica e Dematerializzata) è disponibile ai funzionari regionali, ai soli fornitori dei software di cartella clinica degli MMG/PLS e al referente di ciascuna ASR;
- il *Supporto specialistico dedicato* è indirizzato ai soli funzionari dell'Assessorato alla Salute; opera sia presso i locali resi disponibili dall'Assessorato stesso, siti in corso Regina Margherita, che presso la sede del CSI Piemonte. Il servizio viene erogato secondo un calendario che in funzione degli impegni personali o aziendali delle risorse può essere soggetto a modifiche nel tempo; si precisa infine che il servizio non è soggetto a livelli di servizio.

Sono abilitati al servizio gli operatori delle ASR e delle strutture private accreditate convenzionate, i funzionari dell'Assessorato alla Salute e i Cittadini.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente.

In caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono di seguito indicati.

Per i servizi di business: Banche dati di riferimento, Flussi informativi, Strumenti di Monitoraggio e Governo del SSR, Servizi di Specialità, Servizi di supporto alle ASR e Supporto specialistico dedicato

- numero telefonico: 0113168050
- posta elettronica: sanita.regione@csi.it.

Per il servizio applicativo SIRPED (Sistema Informativo Regionale Prescrizione Elettronica e Dipartimentale):

- posta elettronica: assistenza.salute@csi.it.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato – Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SERVIZI AL PERSONALE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

I Servizi al Personale sono regolati nella versione standard, per la generalità degli Enti fruitori, dal Listino dei Servizi al Personale e il relativo allegato tecnico.

Il Listino elenca i servizi nelle versioni idonee a soddisfare le esigenze di tutti gli Enti, indicando per ciascuna fascia di posizionamento, la tariffa e la relativa unità di misura.

Il presente documento descrive quanto di competenza dell'Ente.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi al Personale" i servizi offerti con la presente sono di seguito elencati.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizio Contabilità Economica	Servizio base	-
	Servizi aggiuntivi standard	Trattamento dati a richiesta -
		Servizi di gestione e archiviazione documentale (CD ROM)
Servizi aggiuntivi personalizzati	-	
Servizio Gestione Giuridica	Servizio completo	-
	Servizi aggiuntivi personalizzati	-
Servizio Rilevazione Assenze Presenze	Servizio avanzato	-
	Servizi aggiuntivi personalizzati	-
Servizi decisionali	DWH cedolini	-
	Reportistica Risorse Umane	-
Dematerializzazione documenti del personale	Archiviazione elettronica documenti del Personale	-
Servizio di valutazione del personale	Servizio personalizzato	-

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Servizio Gestione Giuridica	CA038	Dati centrali
Servizi decisionali	CA0974	DWRUPM-Performance Management HR
Servizio contabilità economica	CA615	Cedolino elettronico Regione Piemonte componente web
Servizio di valutazione del personale	CA809	DWH - Piani di Lavoro (WEBI)
	CA659	Piani di Lavoro (PLRJ)
	CA807	Piani di lavoro - Servizi al dipendente
Servizio gestione giuridica	CA631	Scheda matricolare online

Più precisamente si ripota, di seguito, la descrizione sintetica dei servizi aggiuntivi personalizzati erogati alla Regione Piemonte.

SERVIZIO CONTABILITÀ ECONOMICA**Servizi aggiuntivi personalizzati*****Elaborati mensili***

Mensilmente, nel giorno di chiusura del servizio di elaborazione dei cedolini, vengono prodotti e inviati all'Ente le seguenti estrazioni in formato "csv":

- **Aspettative** → per ciascun codice sub-ente si riportano i codici di assenza con l'indicazione di: matricola, cognome/nome, data di validità, periodo assenza da-a, descrizione, status, data cessazione.
- **Capitoli** → per ciascun codice sub-ente si riportano: codice capitolo e importo.
- **Importi minimi** → per ciascun codice sub-ente si riportano le matricole con un importo netto inferiore a 10 € con l'indicazione di: cognome/nome, anno/mese, dati rapporto di lavoro, status, importo.
- **Importi massimi** → per ciascun codice sub-ente si riportano le matricole con un importo netto superiore a 5.000 € con l'indicazione di: cognome/nome, anno/mese, dati rapporto di lavoro, status, importo.

Stampe e consegne cedolini mensili

Per alcune tipologie di dipendenti, individuati dall'Ente, è prevista la stampa dei cedolini mensili e la consegna presso gli Uffici Regionali competenti.

Stampa e consegna Certificazioni Uniche

Per alcuni dipendenti, individuati dall'ente, è prevista la produzione delle Certificazioni Uniche cartacee. La consegna viene effettuata presso gli Uffici Regionali competenti.

Gestione dell'acquisizione automatica sul Modello 770 dei dati esterni

- provenienti dalla Procedura Tarantella;
- provenienti dallo Studio di consulenza esterno.

Omogenizzazione

L'art. 1 della L. R. n. 64 del 27/05/1980 prevede che per ogni anno di servizio la Regione assicuri ai propri dipendenti un trattamento previdenziale pari a 1/12 dell'80% dell'ultima retribuzione annua lorda presa a base dall'INADEL per il calcolo dell'indennità di fine servizio. La funzionalità consente il calcolo dell'importo spettante, della relativa tassazione e propone tali dati sul cedolino del mese prescelto.

Archivio Pluriennale Retributivo

Il servizio offerto consente, sulla base di ogni elaborazione riguardante la gestione della contabilità del personale dipendente, ad immettere mensilmente nell'archivio retributivo tutti gli importi delle retribuzioni.

L'archivio retributivo è di tipo storico e prevede il mantenimento dei dati nell'arco di cinque anni antecedenti a quello corrente.

Il servizio consente l'interrogazione dell'archivio tramite utilizzo di personal computer.

SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA**Servizi aggiuntivi personalizzati*****Gestione personalizzata utenze***

E' prevista la gestione di utenze con profili di accesso/visualizzazioni personalizzati.

Scheda matricolare online

La Scheda Matricolare è disponibile, agli utenti abilitati, attraverso un unico portale pubblico raggiungibile via web. L'applicativo permette, al singolo dipendente, la consultazione della Scheda Matricolare On Line e di avere la lista degli Eventi Giuridici di carriera conseguiti.

Trasferimento automatico indirizzi e-mail

Ai fini della corretta pubblicazione dei cedolini on-line, mensilmente avviene il trasferimento automatico degli indirizzi e-mail del personale dipendente dal repository LDAP della PA all'applicativo HR. Questa funzionalità automatica evita l'aggiornamento manuale dell'informazione su più applicativi.

Trasferimento eventi giuridici

Consente di gestire lo stato matricolare dei dipendenti in caso di trasferimento dal ruolo della Giunta Regionale al ruolo del Consiglio Regionale (o viceversa): la funzionalità trasferisce in automatico verso l'Ente di destinazione gli eventi giuridici relativi al periodo di servizio pregresso prestato nell'Ente di provenienza.

Aggiornamento costante degli applicativi fruitori

Nell'ottica di aggiornare automaticamente in tutti gli applicativi le informazioni condivise, evitando inefficienze e duplicazioni a carico degli utenti, sono previste un insieme di attività che garantiscono il costante allineamento dei sistemi che erogano i servizi alle Funzioni Regionali interessate, fra questi si ricorda Piani di Lavoro, FORMA, Atti e determine, Bilancio, Abilitazioni, Protocollo, Intranet Regionale, ecc..

Estrazioni gestionali

Le funzionalità previste permettono di estrarre in automatico informazioni aggregate presenti in HR ai fini della semplificazione dei processi degli Uffici preposti della Giunta Regionale.

Dati centrali

Dati Centrali raccoglie, in un sistema centralizzato alcune informazioni di interesse comune per le applicazioni in uso presso la Regione.

In particolare con l'evoluzione del SIRE, i dati raccolti su Dati Centrali sono relative a:

- Utenti (Dipendenti Regionali e Utenti Non Regionali)
- Organigramma (Direzioni, Settori, Assessorati)
- Assegnazione degli Utenti in Organigramma.

I dati relativi ai Dipendenti Regionali, all'Organigramma e alle Assegnazioni dei Dipendenti in Organigramma sono in gestione al sistema Oracle Human Resources della Regione (HR). Dati Centrali rappresenta, per quello che concerne i dati provenienti da HR, un intermediario rispetto alla fonte HR.

I dati relativi agli Utenti non Regionali vengono invece caricati manualmente su Dati Centrali.

Dati Centrali è costituito dai prodotti:

- DCEN - Dati Centrali NEW
- DWDCPDL - ETL di alimentazione dati da HR verso Dati Centrali.

Il servizio comprende le attività di mantenimento applicativo, al fine di mantenerne l'efficienza, e le attività utili a rispondere alle necessità evolutive del sistema.

Il Servizio, inoltre, prevede attività di trattamento dati oltre alle attività di inserimento/aggiornamento manuale, sul data base, delle informazioni relative ai collaboratori (utenti non regionali) e dalla verifica dei dati originati dagli ETL.

SERVIZIO RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE

Servizi aggiuntivi personalizzati

Tassi di assenza

Il servizio offerto produce i dati relativi ai "Tassi di assenza", come indicato all'art.16, c.3 del d.lgs. 33/2013. Tali dati sono pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente/Personale/Tassi di assenza" della pagina web istituzionale della Regione Piemonte.

Anticipi economali

Il servizio offerto acquisisce in automatico gli importi degli anticipi economali erogati ai dipendenti, Dirigenti e Direttori per i quali saranno conteggiate e liquidate le trasferte sul cedolino. Tali importi sono utilizzati per la determinazione del saldo da liquidare.

SERVIZI DECISIONALI

Reportistica Risorse Umane

Gestione RUPM

Il servizio DWRUPM rende disponibile un applicativo web di tipo decisionale che fornisce alle Direzioni interessate un proficuo supporto nella gestione delle Risorse Umane.

Il sistema integra al suo interno i dati provenienti dai sistemi operazionali HRMS (informazioni di tipo anagrafico, giuridico e di inquadramento), SPI (informazioni di tipo economico), RAP (informazioni relative alle assenze e presenze dei dipendenti) e li organizza nel data warehouse secondo un modello disegnato ad hoc per la gestione delle Risorse Umane.

La base dati decisionale relativa all'applicativo è articolata su differenti tabelle denormalizzate per renderle più funzionali alle analisi decisionali.

L'aggiornamento delle basi dati ha frequenza giornaliera per i dati la cui fonte è HRMS. Per quanto riguarda i dati economici (fonte SPI) e relativi alle assenze (fonte RAP) l'aggiornamento è mensile.

Per la corretta fruizione dell'applicativo RUPM sono previste attività di:

- assistenza applicativa: finalizzata, in modo specifico, a supportare l'utente nell'utilizzo proficuo ed efficace dell'applicativo;
- trattamento dati: volto ad assicurare il trattamento e la gestione di dati alfanumerici appartenenti alla banca dati RUPM con le competenze specialistiche e di materia necessarie.

Banca dati delle Professionalità

Il servizio DWHR rende disponibile una banca dati (piattaforma B.O.) popolata con le informazioni necessarie alla gestione dei processi di mobilità. Sono presenti dati relativi a: attività e obiettivi del dipendente presenti su Piani di Lavoro; dati presenti nel CV del dipendente e generati da HR, oltre ai dati di inquadramento, macro-famiglia professionale e specializzazione professionale del dipendente; dati presenti in Forma relativi alla formazione Obiettivo ed Individuale.

A supporto dei processi di gestione della mobilità sono disponibili alcuni report standard oltre all'interrogazione autonoma della banca dati da parte dell'utente.

DEMATERIALIZZAZIONE DOCUMENTI DEL PERSONALE

Archiviazione elettronica documenti del Personale

Dematerializzazione cartellino RAP

Nel corso del 2015 sarà realizzato il processo di dematerializzazione del cartellino RAP (fino al 2014 stampato, firmato da dipendente e responsabile, e archiviato agli atti). Il servizio offerto avrà, all'interno del sistema RAP/IrisWeb, il processo di validazione del cartellino mensile, attraverso un ciclo autorizzativo che vedrà coinvolti il dipendente e il suo responsabile. Lo stato di validazione del cartellino fungerà da firma elettronica. Il cartellino validato sarà poi oggetto di archiviazione su piattaforma documentale.

Dematerializzazione e archiviazione scheda di valutazione di Piani di lavoro

Il servizio permette la condivisione e la convalida degli obiettivi, gestendo la dematerializzazione della "scheda di valutazione" e del documento "Piano di Lavoro" prodotto alla fine di ogni fase del processo (iniziale, intermedia, finale).

Il dipendente può prendere visione della propria scheda individuale prima che questa venga validata definitivamente. Tramite l'applicativo Piani di Lavoro i Direttori ed i Responsabili di Settore convalidano le schede ed il Direttore emette il piano della Direzione. Al termine di ogni fase si procede all'archiviazione del piano di lavoro definitivo.

Dematerializzazione contratto di assunzione

Funzionalità per l'inserimento e la gestione di un nuovo tipo persona in HR al fine di poter inserire, prima della presa di servizio del dipendente, sia i dati della persona sia dati necessari all'elaborazione del contratto. Il documento in formato pdf riproduce il contratto di assunzione, propedeutico all'apposizione della firma da parte del dipendente ed alla successiva archiviazione

Firma digitale

È prevista la predisposizione, il monitoraggio e il supporto all'apposizione della firma digitale e della marca temporale sui Certificazioni Uniche.

Archiviazione Certificazioni Uniche e Cedolini

è prevista, nei tempi e con le modalità concordate con l'Ente, l'archiviazione dei cedolini e delle Certificazioni Uniche dei dipendenti sulla piattaforma DoQui Acta.

SERVIZIO DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Servizio personalizzato

Piani di lavoro

Attività gestionali

Il servizio Piani di Lavoro, personalizzato sulla base delle esigenze dell'Ente, gestisce le attività e gli obiettivi delle strutture organizzative e dei dipendenti regionali, al fine di valutarne la produttività individuale per l'assegnazione dei premi di risultato.

Piani di Lavoro è organizzato nei seguenti processi:

- Gestione Piano di Lavoro rispetto:
 - alle attività di Direzione
 - alle attività di Settore
 - alle attività del dipendente.
- Trattamento Economico Accessorio organizzato nelle seguenti componenti:

- Acconti
- Conguaglio.
- Valutazione e Compensi organizzato nelle seguenti componenti:
 - Valutazione.

Per la corretta fruizione dell'applicativo Piani di Lavoro sono previste attività di:

- supporto e assistenza specialistica:
 - volte ad approfondire tematiche complesse che richiedono conoscenze specifiche della materia trattata e delle metodologie con cui organizzare le attività;
 - finalizzate a supportare l'utente nell'utilizzo proficuo ed efficace dell'applicativo;
- trattamento dati finalizzato ad assicurare e la corretta fruizione e gestione dei dati appartenenti alla banca dati Piani di Lavoro.

Nel corso del 2014 sono stati completati ulteriori interventi evolutivi finalizzati a:

- ampliare le funzionalità del nuovo sistema di valutazione del personale dirigente e dipendente relative agli adeguamenti al Dlgs 150/09;
- dematerializzare la scheda di valutazione.

Tali interventi hanno determinato un ampliamento del perimetro delle attività di supporto e assistenza specialistica.

Attività di manutenzione

Relativamente al servizio Piani di Lavoro è prevista una specifica attività di manutenzione dell'applicativo effettuata con lo scopo di risolvere le eventuali anomalie e i malfunzionamenti presenti nelle applicazioni rilasciate, in particolare tramite:

- interventi di diagnostica e modifica occorrenti per ripristinare le funzionalità;
- rimozione/eliminazione di errori e/o imperfezioni funzionali.

La manutenzione, da parte di personale specializzato con precise competenze di materia, è mirata al mantenimento dell'efficienza del servizio e a rimuovere eventuali errori che possono limitare e/o interrompere il corretto svolgimento delle attività di gestione degli obiettivi delle strutture organizzative e dei dipendenti regionali, al fine di valutarne la produttività individuale per l'assegnazione dei premi di risultato.

Il servizio, nel corso del 2014, è stato ampliato a seguito del rilascio di ulteriori funzionalità relative al nuovo sistema di valutazione del personale dirigente e dipendente (per adeguamento al Dlgs 150/09).

ASSISTENZA DEDICATA/SPECIALISTICA

Trasversale a tutti i servizi di business è prevista, oltre alla normale assistenza sugli applicativi riferiti ai servizi in oggetto, una funzione di assistenza "dedicata" che ha l'obiettivo di supportare i referenti Regionali nell'utilizzo specializzato dei Servizi per il Personale. In particolare viene posta particolare attenzione alle peculiari esigenze della Regione Piemonte, caratterizzate dai compiti istituzionali connessi.

L'assistenza erogata è inoltre finalizzata ad ottimizzare e facilitare l'utilizzo degli applicativi, in particolare per quel che riguarda gli aspetti trasversali e di integrazione, dando la necessaria priorità alle richieste dell'Ente.

Per la durata del servizio, sono inclusi nell'Assistenza dedicata, a seguito di richiesta da parte dell'Ente, le attività specifiche di trattamento, estrazione e aggiornamento dati.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti abilitati all'utilizzo dei Servizi al Personale sono gli utenti Master o gli utenti finali identificati dall'Ente o, in subordine dagli utenti Master, ai quali vengono attribuiti i profili di accesso definiti dall'Ente sulla base del ruolo ricoperto e nel rispetto delle disposizioni legislative in materia di privacy.

MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi al Personale sono accessibili sul portale Sistema Piemonte alla url <http://servizipersonale.sistemapiemonte.it/cms/>.

Il servizio viene erogato presso la sede del CSI- Piemonte e, a richiesta, presso gli uffici Regionali utenti degli applicativi HR/SPI/RAP

- Assistenza sui servizi Contabilità Economica e Gestione Giuridica:
tel. 011-0824784
indirizzo di posta elettronica ass-dedicata@CSI.IT
- Assistenza sul Servizio Rilevazione Assenze Presenze:
tel. 011-0824784
indirizzo di posta elettronica RAP@CSI.IT
- Assistenza sul modulo self-service, per il reset password o problemi di connessione:
tel. 011-0824789

La linee telefoniche dedicate sono attive negli orari indicati in tabella:

Servizio	Lunedì - Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
Assistenza	9.00 – 12.30	9.00 – 12.30	-
	14.30 – 16.30	14.30 – 16.00	-

L'assistenza è erogata da personale specializzato in grado, oltre che a supportare l'Ente nell'utilizzo degli applicativi, di fornire un valido confronto sulle tematiche normative inerenti i Sistemi di Gestione del Personale e l'interazione delle attività fra i vari Sistemi.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il CSI-Piemonte eroga il servizio per mezzo di un'architettura in "ASP" (Application Service Provisioning) attraverso una propria Server Farm centrale, sgravando l'Ente da qualunque operazione di gestione tecnico/informativa.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

N.A.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SERVIZI CONTABILI E CONTROLLO DI GESTIONE

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il sistema informativo contabile mette a disposizione funzionalità per la contabilità finanziaria e automatizza l'attività di Bilancio e Ragioneria.

Dal 2015 è a disposizione anche il nuovo sistema di fatturazione elettronica.

Nel 2015 nel servizio di business Bilancio e Ragioneria viene considerato anche il nuovo sistema contabile Contabilia che viene affiancato all'attuale sistema contabile cd "Tarantella".

Nel 2015 nell'ambito Servizi Contabili e Controllo di Gestione vengono messi a disposizione anche l'applicativo Portale Rilevazione Enti Locali e la Piattaforma Pagamenti Piemonte i quali però non vengono esplicitati in dettaglio dal momento che non si tratta di servizi in continuità.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi Contabili e Controllo di Gestione" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Bilancio e Ragioneria	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia	
Atti di liquidazione	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Servizio di Reportistica del Bilancio finanziario	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
Programma operativo	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati

Fatturazione Elettronica	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Manutenzione applicativa	Gestione malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Bilancio e Ragioneria	CA148	Bilancio - Cassa Economale "Open"
	CA067	Bilancio "open" (tarantella)
	CA068	Analisi dati di bilancio con sas enterprise guide
	CA1032	Bilancio Regione Interscambio Flussi
	CA1222	bilsrvrp - servizi regione piemonte
	CA1354	CPEC Albo provvidenze economiche
	CA595	Consultazione via Web
	CA147	Bilancio Ragioneria "Open" (Tarantella)
	CA1033	Bilanci consultivi comunali
Programma operativo	CA057	Programma operativo
Servizio di Reportistica del bilancio finanziario	CA789	DWBILA Query e Reporting su dati di Bilancio

Specificità per il Servizio di business Bilancio e Ragioneria.

L'affiancamento tra “Tarantella” e Contabilia prevede due fasi nel 2015:

Fase A – gennaio 2015 - luglio 2015:

- gestione bilancio previsione in «Tarantella plus» e affiancamento con Contabilia (BIL);
- gestione finanziaria in «Tarantella plus» e affiancamento Contabilia (FIN).

Fase B – luglio 2015 - dicembre 2015:

- gestione finanziaria su «Tarantella plus» e affiancamento Contabilia (FIN);
- predisposizione del bilancio di previsione 2016-2018 con Contabilia (BIL).

Sono stati individuati due gruppi di entità per l'allineamento dati tra Tarantella e Contabilia nel periodo di affiancamento e per la migrazione dati al momento dell'avvio in effettivo:

- Gruppo 1 – Bilancio - entità relative al bilancio di previsione/ pluriennale;
- Gruppo 2 – Gestione - entità relative ai movimenti contabili, ai residui iniziali ed al riaccertamento straordinario dei residui (compresa targatura vincolo entrata/spesa).

Le attività di allineamento tra «Tarantella plus» e Contabilia sono differenziate a seconda delle varie fasi e dei gruppi di entità dati.

Le funzionalità di allineamento/migrazione e la loro periodicità verranno messe a disposizione in base a specifici accordi tecnico-economici con la Direzione Risorse Finanziarie e Patrimonio.

In sintesi lo schema dell'affiancamento tra i due sistemi:

Giuridico principale	Fase A	Fase B	Fase C	Fase D	2014				2015				2016			
					IT	2 T	3 T	4 T	IT	2 T	3 T	4 T	IT	2 T	3 T	4 T
Previsione	Tarantella	Contabilia	Contabilia	Contabilia												
Gestione	Tarantella	Tarantella	Contabilia	Contabilia												
Rendiconto	Tarantella	Tarantella	Tarantella	Contabilia												

Fase A	Fase B	Fase C	Fase D
--------	--------	--------	--------

Specificità per il servizio di business Fatturazione elettronica

L'assistenza applicativa rispetto alla Fatturazione Elettronica include assistenza normativa e specialistica, oltre che alla DB21, agli Enti Parco ed alle agenzie regionali

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso da parte del referente dell'Agenzia.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio informatico è sempre accessibile, in modalità web, all'indirizzo specificato di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Bilancio e Ragioneria	http://tafarm.reteunitaria.piemonte.it/tarantella/
Atti di liquidazione	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/24-atti-di-liquidazione
Servizio di Reportistica del Bilancio finanziario	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/62-dwbila-reportistica-di-bilancio-e-monitoraggio-finanziario
Programma operativo	http://intranet.regione.piemonte.it/intrastat/accesso/
Fatturazione elettronica	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/806-portale-territoriale-della-fatturazione-elettronica

Per richiedere assistenza su Bilancio scrivere alla casella di posta elettronica: assistenza.bilancio@csi.it

Per richiedere assistenza su Programma Operativo scrivere alla casella di posta elettronica: assistenza-po@csi.it

Per richiedere assistenza su Fatturazione Elettronica:

- contattare il Contact Center al 011-316888
- scrivere alla casella di posta elettronica: assistenza.fel@csi.it

Le modalità di accesso al servizio Contabilità saranno rese note a mezzo di apposite comunicazioni ai referenti SIRE.

Il servizio di “Assistenza Normativa e specialistica” viene erogata da remoto sia via e-mail che in modalità telefonica.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale.

Il servizio di “Assistenza Normativa e specialistica”, viene erogata da remoto sia via e-mail che in modalità telefonica.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SERVIZI DI FORMAZIONE**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

In questo ambito di servizio sono incluse tutte le attività volte ad assicurare l'erogazione dei percorsi formativi e addestrativi, in aula e online, e la governance del processo formativo complessivo, supportati da ambienti di apprendimento e di gestione.

I servizi offerti in ambito formazione fanno riferimento ad attività di formazione in aula, attività di formazione in rete e ad attività di gestione del processo di formazione e sono volte al consolidamento delle competenze dei dipendenti di Regione Piemonte.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito della "Formazione" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT		
Formazione in aula	Servizio base	-	
	Servizio avanzato	-	
	Moduli opzionali	-	
Formazione in rete	Sviluppo corsi on-line	-	
	Gestione formazione in rete	-	
	Erogazione corsi online	-	
	Realizzazione istanza di Moodle personalizzata	-	
	Supporto specialistico	-	
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti	
		Manutenzione adeguativa	
Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)			
Gestione servizio di formazione	Gestione del processo di formazione del personale dipendente	-	
	Assistenza applicativa	Assistenza Logica applicativa Assistenza specialistica e Normativa Verifica configurazione	
	Mantenimento applicativo	Tutte le opzioni	

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Formazione in rete	CA1460	Elfo-Joomla sezione foreste
	CA1317	TEACHMOOD - Moodle per Diffusione SW Open Source
	CA1446	Elfo2 - Versione Moodle 2 Sistema di formazione per forestali
	CA1163	Moodle per OPSA
	CA1492	APPdue995-corso formazione
Gestione servizio di formazione	CA1057	PIEMOOD - Istanza Moodle per REGP
	CA1362	FORMA20

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti dei servizi di formazione sono sia tutti i dipendenti regionali abilitati alla fruizione del servizio, sia i destinatari dei servizi formativi attivati da Regione.

I servizi di formazione in aula, formazione in rete e gestione del servizio di formazione vengono erogati alle Direzioni richiedenti, agli amministratori di piattaforma identificati e ai referenti di servizio indicati, oltre che agli utenti finali.

Per quanto riguarda la formazione del personale dipendente di Regione Piemonte il principale interlocutore e destinatario del servizio è il Settore Formazione di Regione.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero telefonico: 0113168888
- posta elettronica:
forma@csi.it;
tutor@csi.it (per il servizio erogato tramite la piattaforma Forma)
formazione.piemonte@csi.it (per i servizi erogati tramite le piattaforme Elfo, MedMood, Teachmood)

Il servizio presenta modalità di accesso specifiche per ciascuna tipologia:

- per la Formazione in aula (ad esempio per la formazione obiettivo) le attività vengono concordate con il Settore referente per la formazione di Regione e, se necessario, con le Direzioni Regionali durante incontri operativi, tramite mail o per telefono;
- per la Formazione in rete e l'erogazione di corsi on-line, attraverso il sistema FORMA2.0, accessibile dalla intranet per i dipendenti di Regione Piemonte, il portale Informapa (<http://www.informapa.it/cms/>); e Piemood (<http://www.regione.piemonte.it/formaz/piemood/> che migrerà su www.piemood.it a fine 2014);

- per le attività di formazione in ambito forestale, attraverso Elfo <http://www.elfopiemonte.it/moodle/>
- per le attività di formazione in ambito salute, attraverso il portale Medmood <http://www.medmood.it/>
- per le attività in ambito scuola e open source, attraverso il portale Teachmood <http://www.teachmood.it/>
- per la Gestione Servizio di Formazione, e per quanto non esplicitamente descritto, il servizio viene erogato su richiesta del Settore Formazione di Regione Piemonte e degli amministratori delle piattaforma online (ELFO, Teachmood e MedMood).

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

N.A.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE E AL MONITORAGGIO

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Nel servizio di supporto alla programmazione sono forniti i servizi applicativi sottesi alle attività della Direzione Programmazione per le funzioni di Programmazione Macroeconomia e Programmazione Negoziata.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Nell'ambito dei "Servizi di Supporto alla Programmazione che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Supporto Specialistico	Supporto specialistico di materia

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	CA1023	PSI - Patto di Stabilità Interno
	CA1034	Analisi dei servizi erogati dai Comuni
	CA0876	Modulo DPEFR: raccolta dati previsionali
	CA533	CRAS - SIST. INTEGRATO PER LA CONSULTAZIONE DI INFORMAZIONI LEGATE A NORME, ATTI AMM. E BILANCIO

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio informatico e di assistenza è disponibile a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso da parte del referente del servizio della direzione regionale competente sulla "Soluzioni Applicative".

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio informatico è sempre accessibile, in modalità web, agli indirizzi specificati di seguito.

Servizio	Modalità di accesso
Supporto alla programmazione	MAPP - http://www.sistemapiemonte.it/finanziamenti/mapp/
	DWMAPP - http://www.sistemapiemonte.it/finanziamenti/mapp/
	CRAS - https://intranet.regione.piemonte.it/cruscotto/appl/auth/form_login.php
	SIMON - http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/663-sistema-per-il-monitoraggio-e-la-valutazione-delle-politiche-di-sviluppo-si-mon
	MAPQ - http://www.progettomonitoraggio.piemonte.it/
	CATINT - https://secure.sistemapiemonte.it/augeplus/APLogin?APKEY=N989xRD9rJOr85

Per richiedere assistenza su MAPP-MAPQ-SIMONPP-CRAS-CATINT-DWMAPP scrivere alla casella di posta elettronica: sistemidigoverno@csi.it

Servizio	Modalità di accesso
Supporto alla programmazione	DPEFR - https://intranet.regione.piemonte.it/dpefr/gest/
	PdS - http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/tributi-finanza-e-bilancio/servizi/125-patto-di-stabilita-interno-degli-enti-locali-piemontesi

Per richiedere assistenza su DPEFR e PdS scrivere alla casella di posta elettronica:

- servizi.programmazione@csi.it

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione informatica proposta prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso, autenticazione e gestione dei profili già presenti sul portale.

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "Indicatori misurazione Qualità del Servizio" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SERVIZI INFRASTRUTTURALI

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Relativamente ai Servizi Infrastrutturali, nella presente sezione sono descritte le informazioni attinenti ai servizi di business, per cui l'ente ha manifestato il proprio interesse.

Il dettaglio dei servizi di business è descritto nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2" e, per tutto quello che non è ivi descritto, o differente viene dettagliato di seguito.

L'attività di **accoglienza e tracciatura della richiesta di assistenza** è fornita dal Contact Center e ricompresa in tutti i servizi infrastrutturali. Sulla base della tipologia della richiesta viene poi fornita l'assistenza del caso.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito dei "Servizi Infrastrutturali" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo - Servizi ICT	
Servizi di Data Center	Colocation e monitoraggio	Servizio di monitoraggio
	Servizi di Storage , backup e replica dati	Servizi di storage
		Servizi di backup
	Servizi infrastrutturali ad Hoc	Server Virtuali
Servizi di supporto e consulenza	Servizi di gestione sistemistica	
Servizi di End-Point Management	Gestione e assistenza hw	Assistenza hardware
		Servizio gestione asset
	Gestione e assistenza sw	Assistenza on site - presidio
		Servizio IMAC
		Distribuzione software massivo
	Supporto Tecnico sistemistico	Manutenzione e gestione delle sale multimediali/laboratori ict/ aule
		Consulenza specialistica
	Virtual Desktop	Servizio base
Servizi di accoglienza e assistenza	-	
Altri servizi di End-Point	Servizio antivirus	
Servizi di supporto e consulenza	Manutenzione e gestione delle sale multimediali/laboratori ict/aule	
	Consulenza specialistica	
ServerFarm Enterprise	kGEM Intel	-
	kGEM Small Unix	-
	kGEM Enterprise Unix	-
Servizi Cloud	Servizi IaaS	Personal File Share
ServerFarm NMSF	Servizi IaaS	Virtual DataCenter
	Istanze middleware	Application server Jboss
		Application server OracleWeblogic
		Application server Tomcat
	DB as a service	Database Oracle
Database MySql		

Servizio di business	Voce di catalogo - Servizi ICT	
		Database Postgres
	Servizi di supporto e consulenza	
Servizi di sicurezza ICT	Gestione servizi di sicurezza ICT	Servizio base Servizio di mail relay con antivirus e antispam Virtual Private network URL filtering Sicurezza perimetrale
	Altri servizi di Sicurezza ICT	DDoS Mitigation
	Servizi Professionali di sicurezza	Vulnerability assessment
Servizi di Networking e VoIP	Gestione Servizi di Networking e servizi VoIP	Wi-fi pubblico Wi-fi aziendale Servizio gestione LAN
	Connettività	Collegamenti geografici e accesso alla RUPAR Connettività di rete
	Manutenzione Rete e VoIP	Servizio base
	Internet exchange	Servizio base
	Servizi di supporto e consulenza	Consulenza Specialistica

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Servizi di Networking e VoIP	CA1410	Componente di georeferenziazione fibre WI-PIE
	CA1409	Infografiche WI-PIE

Per alcuni servizi di business proposti, di seguito sono fornite alcune precisazioni.

SERVIZI DI DATACENTER

All'interno della presente proposta non verrà più riportato il servizio di “gestione server di palazzo” presente negli scorsi anni, in quanto è stato completato il progetto partito nel 2012, le componenti centralizzate verranno espresse all'interno delle singole voci di catalogo standard presenti nel catalogo di Business del CSI Piemonte nei successivi paragrafi e non più come singola voce di offerta.

Il progetto ha raggiunto l'obiettivo di centralizzare l'infrastruttura decentrata dei “Server di palazzo” della Regione Piemonte, al fine di ottimizzare la gestione degli stessi e di realizzare un notevole aumento delle caratteristiche di ridondanza, scalabilità ed erogazione del servizio.

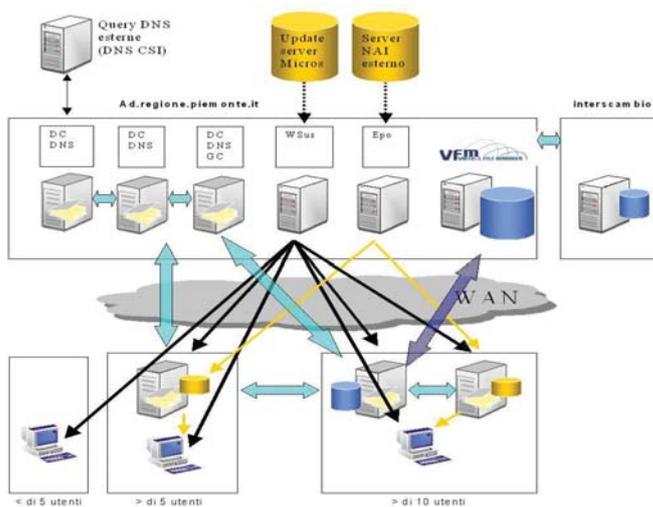
Ciò ha inoltre permesso di eliminare le problematiche legate ai guasti hardware sui server più datati, e produrre un'efficienza economica per l'Ente dal momento che possono essere disdetti i

contratti di assistenza hardware attivi a carico di Regione Piemonte, per le componenti di server decentrati.

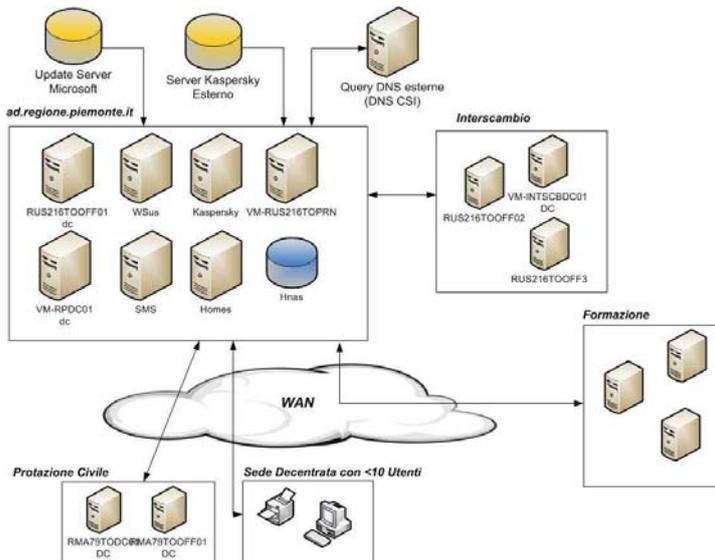
Inoltre l'infrastruttura esistente prima della migrazione era basata su uno storage NAS (IBM Vfm) che è stato dichiarato in End-of-Life e che quindi ha richiesto un intervento infrastrutturale per la sua evoluzione, oltre ad interventi urgenti a seguito di failure hardware per evitare interruzioni di servizio all'utenza.

La nuova infrastruttura centralizzata, basata su sistemi virtuali dotati di alta affidabilità e su componenti infrastrutturali di storage enterprise ha quindi permesso un'evoluzione del sistema nel suo complesso sia in termini tecnologici che di performance.

Situazione di partenza



Situazione attuale



- Servizi di supporto e consulenza - Servizi di gestione sistemistica (SDC14)
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
Il servizio prevede la gestione dei sistemi operativi di varie tipologie installati su server fisici o virtuali dell'Ente dislocati nelle sedi di Regione Piemonte (Domain Controller) e dei server (File Server) migrati sull'infrastruttura di rete del CSI Piemonte.

SERVER FARM NMSF

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business. Nel corso dell'anno 2015 verranno rilasciate componenti applicative in questa nuova modalità di erogazione del servizio. Sia per quanto riguarda servizi completamente nuovi per l'Ente che per quanto riguarda la migrazione di servizi attualmente erogati attraverso il modello di ServerFarm Enterprise.

SERVIZI DI SICUREZZA ICT

- Gestione servizi di sicurezza ICT
 - Servizio base
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
È contemplata anche la gestione della sicurezza per i server ospitati presso il Datacenter, riferiti al Virtual System Regione Piemonte.
Il servizio comprende anche una gestione specifica della sicurezza per l'accesso ai DB dell'Ente attraverso apparati dedicati a questo scopo, nonché la gestione e manutenzione dei firewall di back-end e il Virtual Firewall "Regione Piemonte".

Il perimetro delle attività comprende anche le opzioni relative a:

- ✓ Attività di Vulnerability Assessment

- ✓ Formazione in ambito di sicurezza ICT e Privacy

Si prevede di erogare a richiesta le prestazioni opzionali riguardanti:

- ✓ Consulenza e supporto in ambito Privacy per la conformità al DLgs 196/03
- ✓ Redazione Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) e Analisi dei Rischi

- Sicurezza perimetrale

Si tratta di un servizio ad-hoc basato sulle attività previste nel catalogo servizi di Business, ma a differenza del servizio base, prevede la definizione e gestione di più di 3 zone.

Sui firewall perimetrali, infatti, viene gestita la sicurezza delle zone relative a WiFi, NAT, tunnel GRE, Videoconferenza, ciascuna con set di regole distinti.

Il servizio è erogato su 12 sedi metropolitane.

SERVIZI DI NETWORKING E VOIP

- Gestione Servizi di Networking e servizi VoIP

- Wi-fi pubblico

Si tratta di un servizio ad-hoc che prevede le attività elencate nel catalogo servizi di Business, ma non si basa sull'infrastruttura FreeItalia WiFi.

Il servizio in questione, inoltre, utilizza un tunnel di tipo GRE implementato dai firewall presenti presso le varie sedi, e terminato direttamente su un router SSG ad-hoc che ridirige il traffico verso il portale ove l'utente potrà accedere al servizio.

Un'ulteriore differenza rispetto al servizio base è costituita dal fatto che all'utente non viene richiesto di autenticarsi per mezzo di credenziali, ma semplicemente di accettare le condizioni d'uso del servizio.

A fronte dell'avvenuto accesso, i client otterranno un indirizzo privato in classe 10.x.x.x, che verrà mappato attraverso un meccanismo di NAT su un IP pubblico per poter navigare in Internet ed eventualmente fruire dei servizi esposti in DMZ.

La navigazione sarà soggetta a filtro Websense.

- Wi-fi aziendale

Si tratta di un servizio ad-hoc basato sulle attività previste nel catalogo servizi di Business, ma a differenza del servizio base, prevede una soluzione stand-alone senza apparati controller.

Nel perimetro del servizio è compresa la gestione degli switch POE su cui sono attestati gli oltre 350 Access Point oggetto del servizio in questione.

- Servizio gestione LAN

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business, ma il perimetro del servizio è limitato agli apparati switch su cui sono attestati gli Access Point per l'erogazione dei servizi Wi-fi pubblico e Wi-fi aziendale.

È inoltre compresa la gestione e manutenzione degli apparati della LAN del Datacenter che ospita i servizi del Sistema Informativo Regionale.

- Connettività

- Collegamenti geografici e accesso alla RUPAR

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business, ed in particolare contempla la gestione dei link in Convenzione SCR riguardante i servizi di connettività dati e fonia di oltre 700 sedi sul territorio regionale.

Il perimetro di servizio comprende inoltre le seguenti attività:

- ✓ Gestione/manutenzione B-Bone Ottico e rete MPLS WI-Pie
- ✓ Gestione/manutenzione sicurezza sul backbone (VRF MPLS)
- ✓ Gestione/manutenzione del servizio di connettività dial-up e UMTS per dispositivi mobili (attraverso APN Regione)
- ✓ Gestione/manutenzione connettività e sicurezza dei collegamenti SPC verso gli Enti Centrali
- ✓ Gestione/manutenzione collegamenti / Internet Internet
- ✓ Gestione/manutenzione sicurezza Front-End Internet

• Manutenzione Rete e VoIP

- Servizio base

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business, ma limitatamente ai seguenti ambiti:

- ✓ Manutenzione Wi-Fi (access Point e Switch dedicati al servizio)
- ✓ Manutenzione Firewall
- ✓ Licenze operatore, registrazione RIPE, porte Topix (Torino e Vercelli)
- ✓ Manutenzione apparati di rete del BackBone Wi-Pie

• Internet exchange

- Servizio base

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

Il perimetro del servizio consiste nel fornire un supporto di tipo specialistico e consulenziale nella definizione del programma WI-PIE.

Il supporto si sostanzia nella partecipazione alle attività di pianificazione degli investimenti finanziati principalmente tramite i fondi FESR e FEASR della programmazione 2013-2020 inclusa la redazione di analisi e studi relativi al mercato della banda larga ed ultra larga quali ad esempio indagini su cittadini, imprese e PA.

Le attività inoltre prevedono la partecipazione ai tavoli di concertazione sia con il Ministero per lo Sviluppo Economico che con l'Agenzia per l'Italia Digitale. E' infine incluso nelle attività l'eventuale preparazione di bandi di gara specifici sul tema dello sviluppo della banda larga.

• Servizi di supporto e consulenza

- Servizio base

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

Il perimetro del servizio consiste nel fornire un supporto di tipo specialistico e consulenziale nella definizione del programma WI-PIE.

Il supporto si sostanzia nella partecipazione alle attività di pianificazione degli investimenti finanziati principalmente tramite i fondi FESR e FEASR della programmazione 2013-2020 inclusa la redazione di analisi e studi relativi al mercato della banda larga ed ultra larga quali ad esempio indagini su cittadini, imprese e PA.

Le attività inoltre prevedono la partecipazione ai tavoli di concertazione sia con il Ministero per lo Sviluppo Economico che con l'Agenzia per l'Italia Digitale. E' infine incluso nelle attività l'eventuale preparazione di bandi di gara specifici sul tema dello sviluppo della banda larga.

SERVIZI DI END-POINT MANAGEMENT

- Gestione e assistenza sw
 - Assistenza on site – presidio
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
È prevista una risorsa stabile per una risoluzione più rapida degli interventi per le sedi:
 - ✓ Piazza Castello 165 Torino
 - ✓ Corso Regina, 174 Torinoritenute strategiche dall'Ente.
 - Distribuzione software Massivo
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
Il servizio di distribuzione software massivo avviene tramite strumenti specifici come SMS (System Management Server) o SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).
Si prevede nel corso dell'anno 2015 la migrazione dei servizi dalla piattaforma SMS alla piattaforma SCCM.
- Altri servizi di End-Point management
 - Servizio antivirus
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
L'acquisizione delle licenze è a carico dell'Ente.
- Servizi di supporto e consulenza
 - Manutenzione e gestione delle sale multimediali/laboratori ict/aule
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
Il perimetro del servizio tuttavia non comprende i laboratori ICT, ed è limitato al territorio regionale.

Nelle sedi in cui il cliente dispone di Sale multimediali, adibite a videoconferenze, di LAB ICT, di aule informatiche, è possibile fruire, a fronte di richiesta, di un supporto specialistico in grado di garantire il servizio in occasione di eventi e convegni. In tali

circostanze saranno garantiti il servizio di assistenza, il supporto ai relatori, la gestione delle problematiche di rete (servizio gestione LAN, servizio Wi-Fi Ospiti).

- Consulenza specialistica

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

In particolare, il perimetro del servizio è relativo alle attività di supporto su apparati di fonia mobile (tra cui Blackberry) assegnati dall'Ente ai dipendenti regionali.

Sono previste le seguenti attività:

- ✓ Assistenza:
 - Assistenza ai dispositivi mobili per la posta elettronica ed applicazioni in mobilità.
 - Gestione delle utenze BlackBerry attraverso server BES,
 - Formazione agli utenti sulle specificità dei singoli apparati attraverso l'integrazione con i sistemi regionali.
 - Assistenza, e supporto su dispositivi tablet e smartphone
 - Assistenza tecnica specifica per la sperimentazione di nuovi sistemi operativi ed applicazioni improntati su dispositivi mobili
- ✓ Attivazione:
 - In caso di configurazione di un nuovo apparato o riconfigurazione di un apparato esistente sono previste le seguenti attività:
 - Configurazione e test dell'apparato;
 - Consegna dell'apparato all'utente finale;
 - Illustrazione all'utente finale delle principali funzionalità;
 - Utilizzo guidato per funzioni di sincronia (contatti, rubrica);
 - Collaudo e verifica del funzionamento (ricezione ed invio mail).
- ✓ Gestione:
 - Gestione del traffico di posta dal server Notes (indirizzo @regione.piemonte.it) al servizio centralizzato BlackBerry e relative manutenzioni ed eventuali interventi di assistenza quali la diagnosi in caso di malfunzionamento, anomalie o blocchi e supporto per il possibile invio al fornitore.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio viene erogato agli utenti e ad eventuali collaboratori esterni autorizzati ad usufruire dei servizi sopra descritti.

Più precisamente possono accedere ai Servizi di End-Point Management:

- i dipendenti dell'ente utenti delle applicazioni gestite dal CSI-Piemonte;
- gli utenti esterni che sono autorizzati dall'ente a usufruire dei servizi messi a disposizione dal CSI-Piemonte.

Per permettere a ogni nuovo utente di accedere al servizio in oggetto sarà necessario che l'Azienda indichi e comunichi al CSI-Piemonte ogni eventuale modifica sul personale autorizzato ad accedere al servizio.

SERVIZI CLOUD

- Servizi IaaS
 - ✓ Personal File Share

Il servizio è rivolto all'utente che manifesti l'esigenza di condividere informazioni (directory e file) tra soggetti, che possono essere anche esterni all'Ente gestore.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero telefonico: 01.3168.888
- posta elettronica *hd_regione@csi.it*.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

Le modalità di gestione del Contact Center sono indicate nel Catalogo dei Servizi di Business al paragrafo "Accoglienza e tracciatura delle richieste di intervento" nell'ambito dei "Servizi infrastrutturali".

L'Assistenza Sistemistica verrà erogata in due modalità:

- teleassistenza (modalità ordinaria): il servizio viene erogato remotamente da CSI-Piemonte con l'ausilio di strumenti software che permettono l'accesso e il controllo remoto delle postazione e/o dei server del cliente.
- assistenza locale (modalità straordinaria): il servizio viene erogato in loco dagli specialisti, direttamente presso i locali che ospitano le postazioni di lavoro e/o i server del cliente.

Trascorsi 5 giorni dalla comunicazione di risoluzione della richiesta, senza osservazioni da parte dell'utente, la richiesta viene definitivamente chiusa.

Gli interventi di assistenza hardware PdL per la Regione Piemonte Giunta vengono tracciati attraverso il gruppo INFRA Interventi Tecnici.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "Indicatori misurazione Qualità del Servizio" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 170 di 253

SERVIZI PER L'OPEN-GOV, DECISIONALI, TRASPARENZA E SMART-DATA

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono inclusi nella sezione i servizi che hanno l'obiettivo di concorrere al governo dell'Ente dal punto di vista del supporto delle attività di e-government, di governo del patrimonio informativo e dell'asset applicativo, e per tutto ciò che concerne le vetrine statistiche e i cruscotti su dati trasversali. Sono inoltre comprese le attività che riguardano il Public Sector Information, dall'Open data alla Trasparenza, sino ai Big Data ed all'internet delle cose e delle persone.

Nella presente sezione sono descritte le informazioni attinenti ai servizi di business per cui l'ente ha manifestato il proprio interesse.

Il dettaglio dei servizi di business è descritto nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2", e per tutto quello che non è ivi descritto o differente viene dettagliato di seguito.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito dei Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizi Decisionali e Statistici	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione Basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto Specialistico	Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali Supporto specialistico di materia
Public Sector Information	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Supporto specialistico	Supporto specialistico di materia Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini Attività di supporto giuridico in ambito informatico
	Gestione utenze	Servizio standard

Servizio di business	Voce di catalogo	
Supporto all'e-gov	Supporto specialistico	Attività di supporto all'e-government, collaborazioni interregionali e CRC Piemonte Progetti internazionali Supporto specialistico di materia Attività di supporto alla comunicazione degli Enti Attività di monitoraggio di programmi e iniziative
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione basi dati Gestione basi dati decisionali Alimentazione basi dati Estrazione dati
Piattaforma Business Intelligence	Mantenimento delle licenze	Mantenimento delle licenze

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Public Sector Information	CA1064	Riuso dati regionali
	CA1495	Riuso Dati regionali - portale
	CA1496	Clearo - Piattaforma per la trasparenza amministrativa
	CA1519	Piattaforma Smart Data Platform
Servizi decisionali e statistici	CA040	Information Directory
	CA063	Rete delle conoscenze
	CA521	Back office per la gestione dei metadati
	CA064	Monitoraggio accessi portali istituzionali
	CA549	Servizi tavole trasversali
	CA756	Storicizzazione archivi su diversi filoni
	CA048	Previsioni demografiche a medio-lungo periodo
	CA685	Data Mart ASSET - Reportistica
	CA1050	Componente data entry per gestione indicatori
	CA1035	DW Contact Center
	CA1106	Informazioni statistiche sul Piemonte
	CA684	Data Mart ASSET - ETL
	CA1112	Base Conoscitiva Comune (BCCO) - WEB
	CA681	Infodir - Flussi di aggiornamento dati
	CA801	Catalogo applicativi CARE-WebI
CA594	Query&Reporting su Information Directory	
CA800	Cruscotto IT-Gov	
CA630	Mappatura Dati SIRE - Front Office	
Supporto all'e-gov	CA1131	Portale Riuso Applicazioni
	CA661	Portale ICT
	CA050	Servizio di query e reporting aziende ict

	CA712	Servizio di accesso pubblico Indicatori ICT
	CA1384	Infografiche OICT

Si specifica qui di seguito il perimetro dell'attività fornita per ogni servizio di Business.

SERVIZI DECISIONALI E STATISTICI

I servizi decisionali e statistici offrono sistemi di controllo direzionale e di governo del patrimonio informativo Regionale, nonché servizi statistici sugli ambiti trasversali.

I servizi vengono erogati tramite i seguenti applicativi:

- PISTA (Piemonte STATistica) e Base dati Conoscitiva Comune (BCCO)
- Rete delle conoscenze
- Cruscotto IT Governance (compreso di Data Mart Asset e Web Log)
- Information Directory (compreso di catalogo e valorizzazione Asset Applicativo)
- Tavole trasversali.

Per tutti i servizi di cui all'elenco si comprendono le voci di catalogo riportate nella tabella di cui sopra, specificando inoltre che vengono compresi nel servizio tutti i processi ETL (Extraction-Transformation-Loading) che consentono il popolamento dei data warehouse a partire dalle fonti dati gestite internamente od esternamente all'Ente. Tale processo viene corredato dallo strato di metadati, sia tecnici sia di business, necessari alla trasformazione del dato in informazione, e va ad alimentare gli applicativi di business. La fruizione può avvenire tramite modalità di business reporting operativo, data/text mining, analisi OLAP, forecast, cruscotti e procedure batch.

PUBLIC SECTOR INFORMATION

Open data

Il servizio viene erogato tramite **dati.piemonte.it**, strumento utilizzato da Regione Piemonte per promuovere la politica dell'open data e mette a disposizione i dati pubblici propri e quelli degli enti territoriali che aderiscono al progetto.

Il servizio è orientato su 3 assi:

- asse normativo/organizzativo: supporto specialistico in materia di riuso dei dati pubblici, normativa collegata e di modelli per una gestione standard e omogenea delle licenze d'uso da associare ai dati, metadattazione e principali norme internazionali;
- asse tecnologico: strumenti di ricerca semplice, avanzata e federata su metadati relativi a dati e servizi, scarico dei dati secondo formati aperti, riuso dei dati aperti;
- asse informativo: costante alimentazione del portale con nuovi dataset liberati, anche in risposta alle richieste effettuate sul portale.

Per le attività legate ad Open Data vengono comprese, tra la totalità delle opzioni esplicitate nella tabella sopra riportata, i servizi di:

- Assistenza Applicativa
- Manutenimento Applicativo
- Supporto Specialistico
 - supporto specialistico di materia e le attività di
 - attività di supporto giuridico in ambito informatico.

Trasparenza

Il servizio viene erogato tramite l'applicativo Clearò, per cui sono attivati una serie di connettori che permettono il reperimento automatico delle informazioni direttamente dai sistemi gestionali preposti (SI Bilancio, SI Personale, SI Osservatorio delle Opere e Lavori pubblici, SI Sanità, BUR), facilitando così le fasi di pubblicazione e di aggiornamento delle informazioni richieste in modo sistematico, integrato e tempestivo.

Per l'alimentazione e l'aggiornamento degli altri contenuti è utilizzata la componente di back-office di redazione e pubblicazione distribuite, che prevede se necessario un flusso di approvazione calato sui vari ruoli e profili attivabile in accordo con le esigenze organizzative dell'ente.

Per le attività legate a Trasparenza vengono comprese, tra la totalità delle opzioni esplicitate nella tabella sopra riportata, i servizi di:

- Assistenza Applicativa
- Mantenimento Applicativo
- Supporto Specialistico
 - supporto specialistico di materia e le attività di
 - attività di supporto giuridico in ambito informatico
 - attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi.

Smart Data Platform (IoT & Big Data)

Nel contesto delle funzionalità offerte dalla Smart Data Platform descritte nel catalogo e per la gestione complessiva dell'ecosistema Smart Data Net di cui la Platform è il fulcro tecnologico, si dettagliano nel seguito le attività:

Assistenza applicativa: la Smart Data Platform nasce come piattaforma configurabile ed utilizzabile in modalità Cloud "self-service". A tale scopo lo strumento mediante il quale gli utenti istanzieranno le funzionalità della Platform e le attiveranno nel loro contesto di utilizzo è la componente web "User Portal". L'attività di Assistenza applicativa consiste nel supporto agli utenti nell'utilizzo di tale applicazione per consentire agli stessi di interagire autonomamente con la Platform.

Gestione Utenze: gli utenti che avranno accesso alla Platform saranno profilati ed abilitati a funzionalità differenti in funzione della tipologia di interazione con la platform, della natura dei dati trattati e dalla licenza di utilizzo ad essi associata. L'attività di gestione utenze consiste nella gestione della profilazione delle credenziali di accesso e nella verifica della loro congruità tecnologica in funzione della normativa vigente. Trattandosi di utenti privati, non necessariamente appartenenti al contesto della PA piemontese, per l'identificazione degli utenti si utilizzeranno come credenziali di accesso alla piattaforma anche servizi di identità digitale esterni.

Trattamento dati alfanumerici: la Platform costituisce un nodo nevralgico per la condivisione in modalità “Application as a Service” di flussi dati da parte delle applicazioni e dei servizi degli utenti. Per consentire la realizzazione di servizi a valore aggiunto che interagiranno anche con i dati pubblici di Regione Piemonte o con altri Data Set che l’Ente deciderà di mettere a disposizione in forma privata per specifici servizi, sarà necessaria la gestione degli stessi nella Platform (inserimento, meta-datazione, aggiornamento) nonché la realizzazione di specifiche attività di trattamento volte ad esporli nella modalità più consona all’utilizzo da parte dei servizi esterni.

Mantenimento applicativo: attività di manutenzione applicativa correttiva ed adeguativa di base delle differenti componenti della piattaforma.

Supporto specialistico: i servizi innovativi offerti dalla Platform in modalità Cloud implicano sia l’integrazione degli stessi con componenti applicative esterne sia l’utilizzo di logica programmabile nella Platform per produrre aggregazioni ed elaborazioni dati a valore aggiunto. Il servizio offerto consiste nel fornire agli utenti la consulenza volta ad integrarsi ed utilizzare la Platform nella modalità che maggiormente ne sfrutti le potenzialità, ne riduca l’onere di gestione e rispetti il contesto normativo di riferimento. Nel supporto specialistico è inclusa la redazione del sito web www.smartdatanet.it sul quale saranno pubblicate le linee guida, le informazioni relative all’ecosistema e i dettagli tecnici di integrazione.

SUPPORTO ALL’E-GOV

Per la totalità dei servizi descritti si comprendono i servizi offerti nelle voci di catalogo riportate nella tabella di cui sopra.

Collaborazioni istituzionali PA Centrale e cooperazione interregionale

Il servizio offre il presidio delle linee di intervento in tema di Società dell’Informazione ed e-Government individuate come strategiche a livello centrale e il supporto tecnico e organizzativo ai tavoli di lavoro interregionali e nazionali al fine di dare evidenza delle istanze regionali per garantire maggiore incisività alla progettualità locale e valorizzare la coerenza e l’efficacia degli interventi intrapresi.

Il servizio prevede anche l’aggiornamento del “Portale riuso applicazioni” e il suo allineamento con il Portale Nazionale del Riuso.

Consulenza specialistica progetti internazionali

Nel quadro delle attività in ambito europeo, il servizio offre la consulenza specialistica alla Regione Piemonte nel garantire le modalità di valutazione, lancio, revisione e continuo aggiornamento degli indirizzi strategici individuati dalla Commissione Europea in tema di Agenda Digitale e Innovazione.

Osservatorio ICT e CRC Piemonte

Il servizio realizza attività di ricerca e analisi dei fenomeni legati all'ICT, anche nell'ottica di monitorare il posizionamento degli Enti rispetto agli obiettivi della Digital Agenda europea e dell'Agenda Digitale nazionale.

Il servizio prevede l'aggiornamento della sezione "Innovazione" del portale istituzionale della Regione Piemonte e alla diffusione di informazioni relative all'ICT attraverso il canale social del CRC Piemonte.

A supporto del servizio di business viene fornito l'applicativo Osservatorio ICT: il servizio viene erogato tramite la messa a disposizione sul sito web dell'osservatorio di sistemi di query and reporting, web intelligence, infografiche e sistemi di analisi dei dati, con il costante aggiornamento dei dati e degli indicatori esposti. Per le attività di ricerca viene redatto ad inizio anno un piano di attività, che tiene conto delle esigenze informative dell'Ente.

PIATTAFORMA BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

I servizi di tipo decisionale si basano su una piattaforma specializzata e dedicata, integrata nella Server Farm regionale che consta di due tecnologie principali: SAS e SAP Business Objects.

La piattaforma BI di Business Intelligence comprende diversi moduli a supporto delle differenti fasi del processo di costruzione dell'informazione e della sua fruizione. Si devono infatti distinguere servizi di **Data Management** per la costruzione dell'informazione a partire dal dato fornito dal sistema operativo e servizi di **Business Intelligence** (BI) atti a consentire la fruizione dell'informazione e le attività di analisi. I servizi di Data Management vengono realizzati con il supporto della tecnologia SAS, mentre i servizi di Business Intelligence vengono implementati o con la tecnologia SAS o con la tecnologia SAP Business Objects.

I servizi di BI possibili con SAS sono caratterizzati da un elevato grado di complessità statistica, di navigazione multidimensionale sull'informazione fino alla realizzazione di **Business Analytics** e cruscotti di sintesi; si riserva invece i servizi di SAP Business Objects per le attività di **query&reporting dinamico** decisionale e reportistica operativa.

La piattaforma di Business Intelligence è configurata secondo lo schema logico ASP (Application Service Provider), ovvero rispetta l'intento di essere una piattaforma centralizzata in grado di offrire servizi a tutti i clienti della Pubblica Amministrazione.

Le versioni attualmente disponibili in ambiente di produzione di queste tecnologie sono le seguenti:

- **SAS 9.2 Grid Platform** per i servizi di Data Management e Business Intelligence e di recente introduzione **SAS Visual Analytics 6.4**, che nel contesto della Business Intelligence si configura come un tool di data visualization orientato all'esplorazione di dati strutturati in modo rapido e semplice, con possibilità di fruire dei servizi anche da dispositivi mobile;
- SAP Business Objects XI per i servizi di Business Intelligence.

La continua evoluzione della piattaforma di Business Intelligence segue le linee di evoluzione del Piano di Evoluzione Tecnologico mantenendo i requisiti fondamentali di integrazione nel disegno complessivo della Server Farm CSI e di **integrazione con soluzioni di tipo Open Source**. Tale requisito di integrazione porta alla salvaguardia del patrimonio esistente sia in termini di hardware sia in termini di software.

Dal punto di vista dello scenario evolutivo, l'introduzione della nuova release di SAS 9.2 Grid è stata guidata dalle seguenti necessità:

- implementazione delle **logiche di alta affidabilità** per garantire un elevato livello di servizio delle applicazioni, sia dal punto di vista dei servizi web di accesso al dato sia dal punto di vista delle risorse computazionali legate alla elaborazione del dato;
- disporre di un **ambiente flessibile** che si presti alla crescita incrementale delle risorse IT e che sia in grado di risolvere eventuali picchi di richieste elaborative;
- **allocazione efficiente** delle risorse di piattaforma sfruttando tutte le risorse HW per risolvere le richieste del business;
- **politiche di amministrazione centralizzate** per gestire code di priorità di esecuzione di processi in modo da poter preservare livello di servizio adeguati in funzione delle necessità di business (utenti di front-end applicativi, batch di trattamento dati, elaborazioni client/server Enterprise Guide, servizi di esposizione dato)

La soluzione **SAS Visual Analytics** si colloca all'interno delle componenti **SAS High-Performance Analytics** e si basa su un'architettura in-memory che permette di effettuare rapidi calcoli analitici sfruttando le risorse direttamente disponibili in memoria.

Le tecnologie In-Memory coniugano le ultime innovazioni, come la possibilità di utilizzare architetture hardware multiprocessore e la possibilità di caricare grandi moli di dati in memoria centrale, abilitando un ciclo virtuoso tra l'analisi dei dati in tempo reale, le analisi di scenario e la presa di decisione tempestiva, senza ritardi dovuti principalmente alla non immediata accessibilità ai dati necessari.

Oltre ai moduli SAS descritti in precedenza, la piattaforma si arricchisce di un modulo specifico per la **Data Quality** che gestisce la qualità dei dati attraverso la bonifica, la validazione e la standardizzazione delle basi dati sia nei processi batch di integrazione dati, sia nei processi online mediante l'esposizione a servizio di regole di qualità del dato .

Sul fronte **SAP Business Objects** si è avuto in questi anni un continuo potenziamento dell'attuale componente fruibile in architettura web che viene sempre più arricchita di diverse funzionalità prima disponibili solo in architetture client-server.

In particolare, **SAP Business Objects XI Enterprise** rende più semplice accedere ai dati e analizzarli, qualunque sia il livello di competenza degli utenti finali. La soluzione permette infatti di erogare le funzioni di visualizzazione interattiva anche agli utenti occasionali, così che tutti possano accedere a funzioni semplificate di formattazione dei report, calcolo e analisi.

Gli utenti esperti hanno invece la possibilità di eseguire analisi sofisticate ricorrendo alle fonti di dati relazionali e OLAP, di analizzare i dati passando da un tipo di fonte all'altro: relazionale, ERP, OLAP, Web, XML ed Excel.

I moduli di **SAP Business Objects XI Enterprise** presenti in piattaforma sono i seguenti:

- InfoView: portale per la diffusione della reportistica prodotta;
- Reporter: modulo che consente di costruire la reportistica;
- Explorer: modulo per lo sviluppo di funzionalità di analisi OLAP;
- Auditor: modulo che consente il monitoraggio dei servizi ospitati dalla piattaforma;
- Web Development Kit: kit per realizzare tutte le personalizzazioni del motore Business Objects in tecnologia Java-based.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Per gli applicativi ad accesso riservato sono abilitati al servizio gli utenti per cui la Regione Piemonte ha inoltrato formale richiesta.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente.

Per gli applicativi ad accesso libero, si riporta qui di seguito l'URL di accesso principale.

Servizio	Modalità di accesso
PISTA (Piemonte STATistica)	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/demografia-e-statistica/servizi/129-pista-piemonte-statistica-e-b-d-d-e
Base dati Conoscitiva Comune (BCCO)	Accesso Riservato
Rete delle conoscenze	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/servizi-per-gli-enti-locali/32-rete-delle-conoscenze
Cruscotto IT Governance (compreso di Data Mart Asset e Web Log)	Accesso Riservato
Information Directory (compreso di catalogo e valorizzazione Asset Applicativo)	http://infodir.regione.piemonte.it/mrmotric/searchidir + accesso Riservato (back-office e reportistica web intelligence)
Tavole trasversali	Accesso riservato
Portale riuso dati	www.dati.piemonte.it
Clearò	http://trasparenza.regione.piemonte.it/
Smart Data Platform	www.smartdatanet.it
Osservatorio ICT	www.osservatorioict.piemonte.it + accesso riservato (reportistica web intelligence)
Portale Riuso Applicazioni	www.riuso-pa.piemonte.it

In caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi ai seguenti punti di contatto:

- Servizi Decisionali e Statistici: sistemidigoverno@csi.it
- Smart Data Platform: smartdatanet@csi.it
- Trasparenza - Clearò: Hd_TraparenzaRP@csi.it
- Supporto all'e-gov: sistemidigoverno@csi.it.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le soluzioni proposte prevedono l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente.

Le attività correlate alle “*Voci di Catalogo – Servizi ICT*” associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SERVIZI SPECIFICI INTEGRATI PER ENTI LOCALI**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

Nell'ambito dei servizi afferenti a "Servizi specifici integrati per enti locali" sono di seguito elencati quelli pertinenti alle esigenze dell'Ente.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Tra i possibili servizi disponibili nell'ambito delle "Servizi specifici integrati per enti locali" che il CSI Piemonte è in grado di offrire, sono di seguito proposti quelli per cui l'Ente ha manifestato il proprio interesse.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Consulenza strategica e di processo	Supporto, diffusione e riuso dei servizi	-
	Supporto alla costruzione e al mantenimento dell'Enterprise Architecture di un'organizzazione	-
	Supporto alla collaborazione tra enti	-

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nell'ottica di realizzare una maggiore efficienza ed efficacia dell'operato della Pubblica Amministrazione, Regione Piemonte ha avviato un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa attraverso la definizione di un adeguato sistema di supporto ai sistemi informativi degli Enti Locali del Piemonte finalizzato a favorire l'adozione di tecnologie che garantiscano l'accessibilità dei servizi telematici, la disponibilità di accesso da parte di tutte le Amministrazioni alle banche dati già esistenti e la condivisione degli applicativi messi a disposizione dalla Regione stessa.

A seguito delle azioni intraprese, in coerenza con il Piano Strategico Triennale per l'ICT della Regione Piemonte a sostegno degli Enti Locali e delle logiche dell'Enterprise Architecture (EA), è stato definito un modello di riferimento per l'evoluzione ICT degli Enti che si basa su una piattaforma tecnologica comune dei servizi applicativi (Sistema Informativo Comunale Integrato – SICOFE)

Nell'ambito del programma SICOFE, CSI-Piemonte ha individuato la suite Bukè come soluzione in grado di soddisfare i principali requisiti degli Enti Locali, favorendo in particolare i modelli di integrazione e cooperazione nell'ambito delle forme di Associazionismo. Come è noto, la piattaforma è erogata in logica cloud e consente pertanto di accedere a servizi infrastrutturali e banche dati già disponibili in Regione con un piano di progressiva evoluzione dei sistemi locali da armonizzare ed integrare ai diversi gradi della PA piemontese.

Nel 2015 è necessario:

1. mantenere aggiornata l'Enterprise Architecture costruita come modello di riferimento per gli EELL, con l'obiettivo di garantirne l'allineamento con l'evolvere della realtà, evitando che si cristallizzi in una fotografia statica, che riduce progressivamente il suo valore informativo;
2. garantire l'integrazione con le nuove piattaforme regionali, che vengono rilasciate a fronte di evoluzioni normative o di scelte di indirizzo dell'Ente;
3. proseguire l'attività di diffusione dei servizi, con particolare attenzione alle realtà che traggono vantaggio dall'introduzione di processi standardizzati e condivisi.

Enterprise Architecture

In particolare, tra i principali obiettivi dell'Enterprise Architecture si possono citare:

- porre l'ICT in linea con le strategie dell'ente, vale a dire garantire l'allineamento tra gli obiettivi di business dell'ente e le soluzioni informatiche che ne supportano il raggiungimento,
- promuovere economia di scala e ri-uso attraverso la creazione e la diffusione di linee guida, pattern, best practices di riferimento nei quattro domini architetturali che compongono il modello;
- fornire supporto nella definizione degli scenari a tendere, coordinando le diverse spinte evolutive, e gestire il cambiamento.

E' pertanto evidente la necessità che il quadro sia allineato alla situazione reale, che è per sua natura non statico, ma in continua evoluzione.

Poiché si ha garanzia di allineamento solo se l'EA diventa strumento di lavoro dell'ente, è opportuno che, a valle di un consolidamento, si individui un ente pilota, si contestualizzi il modello generale su quella realtà specifica e si trasferiscano competenze nei referenti dell'ente. Il risultato di tale operazione fornirà elementi per replicarla in maniera ottimale su tutti i potenziali utilizzatori.

Integrazione con le nuove piattaforme regionali

Al fine di garantire l'integrazione con le nuove piattaforme regionali, sarà necessario realizzare le componenti software che permettano la completa interoperabilità tra il gestionale Bukè e le singole piattaforme, con affidabilità ed ottimizzando le risorse. In questo modo sarà possibile ottenere un elevato grado di sinergia di sistemi diversi, inducendo gli Enti Locali ad utilizzare le piattaforme regionali, riducendo l'impatto organizzativo ed il carico di lavoro che ne deriva sugli Enti stessi. Si cita, a titolo di esempio, la necessità di avere la piena integrazione tra la piattaforma regionale per la fatturazione elettronica e la componente di bilancio della suite.

Sarà altresì necessario prevedere sessioni formative e di addestramento rivolte agli Enti, al fine di permettere il completo utilizzo delle funzionalità dei sistemi, derivanti dall'integrazione delle piattaforme.

Diffusione dei servizi

A seguito dell'entrata in vigore della normativa che prevede la gestione in forma associata delle funzioni fondamentali, occorrerà fornire agli Enti un adeguato sostegno per rispondere al cambiamento dei processi che l'Associazionismo necessariamente impone.

Il sistema gestionale Bukè, integrato con le piattaforme regionali, erogato in cloud, avvantaggia i Comuni nella gestione condivisa delle funzioni garantendo l'accesso alle basi dati dei singoli Comuni da qualsiasi postazione, agevolando l'attività dei dipendenti e liberando risorse umane ed economiche riallocabili su altri processi.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio è a disposizione di tutti gli enti locali e relative forme associate che intendono adottare strumenti concepiti per favorire la circolarità dell'informazione e la standardizzazione dei processi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di supporto è accessibile all'indirizzo specificato.

Servizio	Modalità di accesso
----------	---------------------



ICT Governance per la Pubblica Amministrazione

Supporto_entilocali@csi.it

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato tramite contatti telefonici e di persona con gli amministratori o con i dirigenti dei settori interessati. Vengono organizzate presentazioni, effettuate analisi della situazione del singolo ente e definiti momenti formativi presso i comuni. Le attività di supporto si concludono con l'avvio ed il consolidamento della soluzione proposta. Il supporto può risultare nuovamente necessario in occasione di novità normative o tecnologiche che impattano sul servizio.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

N.A.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

SOCIO ASSISTENZIALE**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

Il Sistema Informativo Socio-Assistenziale (S.I.S.A.) è costituito dall'insieme dei servizi e flussi informativi di supporto alle attività della Direzione regionale competente per le politiche sociali e per la famiglia (tra cui tutte le informazioni relative ai soggetti gestori, alle organizzazioni di volontariato, alle cooperative sociali, ai presidi e alle strutture, alle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, ai servizi per la prima infanzia e alla spesa sociale).

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito "Socio Assistenziale" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Osservatorio regionale per l'area socioassistenziale	Assistenza applicativa	Assistenza utilizzo applicativi
		Assistenza logica applicativa
		Verifica configurazione
		Assistenza specialistica e normativa
	Supporto Specialistico	Analisi organizzative e di processo
		Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di monitoraggio di programmi e iniziative
		Supporto specialistico di materia
		Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo competenze
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Osservatorio regionale per l'area socioassistenziale	CA469	Copweb - albo delle cooperative sociali on line
	CA0966	Rilevazione Asili Nido
	CA592	Anagrafe Associazioni di Promozione Sociale
	CA454	Archivi base sisa
	CA455	Cartella sociale
	CA468	Volweb - registro delle organizzazioni di volontariato
	CA457	Minori ospiti in presidi assistenziali
	CA790	Rilevazione Presidi Residenziali
	CA1360	Cruscotto non Autosufficienza - SINA-RP
	CA1200	POLSOC -Pagine sociali
	CA472	ORIA-Oss Regionale Infanzia Adolescenza
	CA458	Affidamento familiare minori
	CA466	Assistenza domiciliare
	CA473	Sistema centrale
	CA517	Interrogazione Anagrafica PABI
	CA464	Prospetto di rendicontazione finanziaria
	CA474	Sistema decentrato
CA465	Relazione annuale	
CA471	Componente statistiche on line	

Più nel dettaglio rispetto a quanto riportato nel suddetto catalogo i principali compiti assegnati al servizio di supporto alla Direzione per i alcuni Servizi ICT.

Assistenza applicativa

Gli applicativi per i quali viene prestato servizio di assistenza applicativa per la Direzione sono i seguenti:

- **COPWEB - Albo delle Cooperative Sociali:** piattaforma che consente l'iscrizione on line delle cooperative sociali o dei consorzi aventi diritto, gestendone i dati di anagrafica ed i dati di dettaglio rilevanti con lo scopo di agevolare il mantenimento dell'Albo in oggetto;
- **Affidamento familiare minori:-** gestione dei dati anagrafici e specifici relativi ai minori in affidamento. Consente l'archiviazione di una serie di informazioni sensibili relative alle condizioni di affidamento per le varie annualità;
- **Archivi base SISA:** applicazione per la gestione delle tabelle contenenti l'elenco di tutti i presidi e delle tabelle di riferimento degli applicativi locali;
- **Assistenza domiciliare:** servizio per la gestione e pianificazione delle attività di assistenza domiciliare assegnate agli operatori di assistenza di un soggetto gestore;
- **Osservatorio Regionale Infanzia e Adolescenza:** servizio DWH offerto attraverso il portale della Direzione regionale Politiche sociali;
- **VOLWEB - Registro delle Organizzazioni di Volontariato:** applicativo contenente informazioni relative alle Organizzazioni di Volontariato afferenti al registro Provinciale e che consente l'iscrizione on-line delle organizzazioni che hanno credenziali per essere comprese nel registro;

- **Cartella SISA:** applicativo per la gestione dei dati anagrafici e la gestione degli interventi/prestazione socio assistenziali effettuati a beneficio di soggetti persone fisiche;
- **Minori in Presidio:** applicativo di gestione dei dati anagrafici e specifici relativi ai minori ospiti in istituto presso un presidio socio-assistenziale. Consente l'archiviazione di una serie di informazioni sensibili per la varie annualità relative a situazione scolastica, situazione familiare, handicap, altre informazioni;
- **PRESOC:** Rilevazione Presidi Socio Assistenziali: sistema informativo che contiene e gestisce la rilevazione di informazioni inerenti ai Presidi Residenziali con censimento di dati di interesse nazionale (ISTAT) e regionale;
- **APS Anagrafe Associazioni di Promozione Sociale:** applicativo che consente la gestione delle associazioni di promozione sociale iscritte all'Albo;
- **ANSWEB** – Rilevazione servizi per la prima infanzia: applicativo che consente la gestione delle schede annuali degli Asili Nidi al fine di pianificare il riparto fondi per la manutenzione Ordinaria.

Supporto specialistico

I principali compiti assegnati al servizio di supporto alla Direzione nell'ambito del supporto specialistico sono i seguenti:

- fornire un presidio specialistico permanente presso gli uffici della Direzione per attività di:
 - raccolta bisogni utenti e definizione requisiti per implementazione nuovi sviluppi applicativi o nuove funzionalità su sistemi esistenti;
 - esecuzione test funzionali, verifica requisiti su servizi implementati; verifica e definizione FAQ e linee guida di flussi regionali;
 - monitoraggio e supporto agli Enti Gestori per Servizi on-line della Direzione: Rugar; VPN;
 - raccordo inter-direzione (sanità, promozione sociale, formazione);
 - redazione manualistica accessoria e glossari;
 - addestramento inter-direzione all'uso dei servizi e di strumenti evoluti di Office;
 - elaborazioni complesse su basi dati non strutturate (reportistica ed output dati in formato strutturato);
- fornire supporto operativo specialistico agli enti istituzionali che fruiscono di servizi on-line della Regione all'uso ottimale di tali strumenti, anche con momenti di addestramento degli operatori;
- svolgere attività di coordinamento e raccolta fabbisogni applicativi degli Enti;
- fornire supporto organizzativo e di gestione per caricamento dati di flussi non strutturati in carico a Servizio Civile, Vigilanza e Formazione.

Trattamento dati

- **Spesa Sociale:** predisposizione scheda rilevazione 2015; acquisizione schede Excel compilate dagli enti; individuazione schede anomale (inviato un modulo excel non corrispondente con quello trasmesso); gestione controlli vari ed eventuali correzioni (spesa senza utenti/utenti senza spesa); trasmissione dati verso ISTAT; aggiornamento del tabellone per ISTAT degli Enti rispondenti; estrazione enti senza spesa;
- **Statistiche Affidi** : estrazione dati statistica per anno di riferimento: produzione di un totale di 40 tabelle di cui:
 - 14 tabelle statistiche relative a tutti gli affidi dell'anno;
 - 13 tabelle statistiche relative agli affidi diurni;

- 13 tabelle statistiche relative agli affidi residenziali;
- Statistiche nazionali Istituto Innocenti;
- **Statistiche Minori Presidio:** estrazione dati statistica per anno di riferimento con produzione di un totale di 21 tabelle e alimentazione da Anagrafe Presidi;
- **Statistiche sui minori per Ministero e Istituto Innocenti:** produzione di una serie di tabelle che raggruppano dati su più anni relativi ai minori in affidamento familiare e i minori in presidio:
 - normalizzazione archivi minori in presidio e affidi (di concerto con Direzione Politiche Sociali);
 - estrazione statistiche;
- **Presidi:** completamento attività di invio dati a ISTAT per rilevazione Presidi ISTAT 2015; estrazione tracciati per ISTAT ed estrazione dati per Regione; predisposizione scheda Presidi per il Personale; controlli anomalie sui dati; implementazione query di controllo; produzione report anomalie; correzione massiva per alcune tipologie di anomalie;
- **Presidi Rilevazione ISTAT:** aggiornamento tabellone elenco presidi con indicazione, per annualità dei rispondenti;
- **Presidi ricezione Presidi ISTAT 2015:** comprensivo di attività reiterate di acquisizione schede PDF, e archiviazione XML; predisposizione scheda per rilevazione Presidi ISTAT 2015;
- **Affidi:** manutenzione basi dati affidi locali per apertura di nuovi soggetti gestori; alimentazione dati affidi provenienti da Comune di Torino/Settimo;
- **Statistiche Minori/Affidi:** richiesta estrazioni su trend annuali;
- **Rilevazione Servizi per la prima infanzia:** scarico dati asili per campagna di rilevazione;
- **Cooperative Sociali:** raccordo dati con Portale delle Cooperative;
- Osservatorio regionale infanzia e adolescenza: alimentazione della base dati;
- **Supporto statistico su applicativi interni per dipendenti Regione:** affiancamento all'uso dei dati per estrazione e trattamento delle informazioni estraibili dalle banche dati in uso alla Direzione.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati ai servizi di business Socio Assistenziali il personale:

- della Direzione regionale competente alle politiche sociali;
- delle Province;
- degli Enti Gestori del Piemonte;
- dei Presidi socio assistenziali.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- Per utenti regionali: 82888 (interno)
- Per utenti non regionali : 011 3168888
- Numero verde: 8002 82888.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	08.00-18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione

- COPWEB
- Osservatorio Regionale Infanzia e Adolescenza:
- VOLWEB
- PRESOC
- APS
- ASNWEB

prevede l'erogazione dei servizi in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione.

Non è quindi necessario procedere in loco all'installazione di alcun software specifico, in quanto i dati gestiti dall'applicazione risiedono centralmente. Essendo inserito nell'infrastruttura RUPAR il servizio gode di tutti i sistemi di sicurezza e protezione previsti in rete e dispone dei servizi d'accesso e autenticazione, laddove necessario.

Le soluzioni:

- Archivi base SISA
- Assistenza domiciliare:
- Cartella SISA:
- Minori in Presidio

Sono invece stand alone installati presso il territorio o su rete di Palazzo della Regione. Per questi applicativi forniamo assistenza con interventi On Site quando non si riesce ad intervenire con applicazioni remote (tipo Team Viewer).

Le attività correlate alle “Voci di Catalogo – Servizi ICT” associate ai Servizi di Business elencati vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “Indicatori misurazione Qualità del Servizio” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

TERRITORIO

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

La lunga esperienza accumulata in materia di governo del territorio consente ormai di coprire completamente la filiera di attività che vanno dalla cartografia di base alla costruzione e messa a disposizione di servizi territoriali complessi. Alle competenze di trattamento dati, GIS e cartografiche, infatti, si accompagnano competenze tematiche su vari aspetti di governo e gestione del territorio, che si integrano al meglio con adeguate competenze tecnico informatiche. In tale contesto, si inquadrano e si sviluppano tre servizi di business:

- Governo e gestione del territorio
- Strumenti GIS trasversali
- Servizi specialistici territoriali.

Il “governo e gestione del territorio” comprende le attività e servizi fondamentali che supportano la gestione ed il governo del territorio, a partire dalla conoscenza e dalla sua integrazione. Quindi fanno parte di questo servizio la cartografia tecnica, i geo-database, i SIT degli enti e in generale le attività che comportano conoscenza specifica sui temi territoriali (come pianificazione territoriale, opere pubbliche, difesa del suolo, aree naturali, ecc.).

Il servizio “Strumenti GIS trasversali” comprende le attività finalizzate alla realizzazione e manutenzione degli strumenti trasversali di gestione (e quindi utilizzo e diffusione) dei dati geografici.

Infine nei “Servizi specialistici territoriali”, rientrano le attività riconducibili al software applicativo finalizzato ai temi territoriali specifici già citati.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell’ambito del “Territorio” è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Governo e gestione del territorio	Trattamento dati territoriali	Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici
		Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche
		Servizi di diffusione dati geografici
		Supporto integrato alla gestione del territorio
		Gestione e governo della base dati territoriale
	Supporto specialistico	Attività di supporto alla comunicazione degli Enti
		Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Attività di monitoraggio di programmi e iniziative
		Progetti internazionali
		Supporto specialistico di materia
		Addestramento
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
		Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Strumenti GIS trasversali	Mantenimento applicativo
Manutenzione adeguativa		

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
	Mantenimento licenze	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
		Acquisto delle licenze
		Mantenimento delle licenze
		Assistenza all'utilizzo delle licenze
		Attivazione licenze
	Supporto specialistico	Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi
		Supporto specialistico di materia
Servizi specialistici territoriali	Assistenza applicativa	Assistenza logica applicativa
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Servizi specialistici territoriali	CA212	Catasto ponti
	CA1338	NUOVO VOLONTARIATO VOLTER
	CA678	Servizio di Consultazione Integrato dei Dati Cartografici (DISU)
	CA757	Sistema Informativo Gestione Emergenze e Territorio
	CA0983	Prezzario on line
	CA1398	Esercitazioni, Piani Speditivi e Piani Comunali di Protezione Civile
	CA593	MAME - Gestione materiali e mezzi di Protezione Civile
	CA135	Rubrica di Protezione Civile
	CA124	Catasto sbarramenti
	CA133	Siproc
	CA1397	Presidi di Criticità idrogeologica
	CA1071	Albo imprese forestali
	CA184	Banca dati immagini
	CA206	Invio schede autorità' via web
	CA1142	Servizi Applicativi di raccolta Bandi Gara
	CA209	Pubblicazione bandi di gara
	CA215	Soop - sistema osservatorio opere pubbliche
	CA583	Vivai forestali - Reportistica
	CA210	Prezziario regionale
	CA1129	Gestione Base Dati Piani di Emergenza esterna
	CA204	Banca dati elenco trimestrale
	CA0955	Gestione delle istanze di autorizzazione tagli selvicolturali (FO)
	CA187	Banca dati organico parchi
	CA208	Osservatorio Il.pp

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA0922	WebGIS Incendi Boschivi
	CA487	Catasto opere di difesa WEBGIS
	CA1007	Gestione Base Dati punti di criticita idrogeologica
	CA299	Regolamento cee 2080/92 e psr misura h
	CA0995	Gestione delle istanze di autorizzazione tagli selvicolturali (BO)
	CA0975	Dati geografici del nuovo comparto difesa del suolo (VTDIFSUOLO)
	CA0904	Webgis Sentieri
	CA725	AVES Piemonte (progetto Ornitho)
	CA0992	FO e BO Segnalazioni
	CA306	Operai forestali (gestionale)
	CA490	Vivai Forestali - Servizi di cooperazione
	CA203	Anagrafe dei soggetti
	CA596	BDDM ? Modulo ad accesso Libero
	CA305	Vivai forestali - Gestionale
	CA314	BDDM
	CA211	Segreteria crop
	CA674	PARKW WebGIS congiunto Parchi e Osservatorio Faunistico
	CA508	Webgis comunita montane e collinari del Piemonte
	CA300	Leader plus
	CA185	Evoluzione banche dati naturalistiche
	CA492	Operai Forestali - Servizi di cooperazione
	CA207	Motore di ricerca ll.pp
	CA820	Sistema di gestione bando ALCOTRA - gestionale
	CA0999	Piani Aree Protette (DB e geoservizi)
	CA576	WEBGIS Operai Forestali
	CA183	Pan
	CA833	Servizio di consultazione dei dati del SIFOR
	CA0887	Comunita montane: editing geografico e reportistica
	CA312	Gestione contatti banca dati conoscenze
	CA119	Cataloghi territoriali gis
	CA653	Servizio di consultazione schede Direttiva Habitat
	CA491	Vivai Forestali - Elenco specie prodotte
	CA308	Operai forestali (reportistica -decisionale)
	CA186	Banca dati immobili parchi
	CA205	Banca dati programmazione trimestrale
	CA516	Pianificazione Emergenza e gestione reperibilita
Strumenti GIS trasversali	CA1110	GINEVRA - Gestione Indirizzi E Viabilita Regionale Aggiornata
	CA1503	TOPE - Gestione Indirizzi E Viabilita Regionale Aggiornata
	CA617	SITT - Sistema Informativo Trasformazioni Territoriali
	CA1502	LOCIND - Gestione Indirizzi E Viabilita Regionale Aggiornata

Per ciascun Servizio di Business indicato nella tabella di cui sopra sono di seguito indicate le “tematiche/sistemi informativi” a cui si estendono le attività dei “Servizi ICT”:

GOVERNO E GESTIONE DEL TERRITORIO

- S.I. Territoriale (SIT)
- S.I. Montagna e Foreste
- S.I. Naturalistico
- S.I. Opere Pubbliche
- S.I. Difesa del Suolo
- S.I. Protezione Civile

STRUMENTI GIS TRASVERSALI

- S.I. Territoriale (SIT)

SERVIZI SPECIALISTICI TERRITORIALI

- S.I. Territoriale (SIT)
- S.I. Montagna e Foreste
- S.I. Naturalistico
- S.I. Opere Pubbliche
- S.I. Difesa del Suolo
- S.I. Protezione Civile

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Per ogni Servizio di Business su indicato, gli utenti abilitati sono i responsabili e i funzionari dei settori regionali interessati ed eventuali altri soggetti da loro individuati.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte.

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

I servizi applicativi sono disponibili via web attraverso i canali tematici del sito istituzionale, dell'intranet, di Sistema Piemonte o tramite applicazioni client-server dedicate o stand alone. Sui rispettivi siti o pagine informative sono altresì indicati i riferimenti delle eventuali caselle di posta o numeri di telefono dedicati.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per quanto riguarda i servizi applicativi, sono erogati in gran parte in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione. In alcuni casi i servizi applicativi sono in architettura client-server o stand alone e richiedono quindi installazioni sulle singole postazioni di lavoro.

Le attività correlate alle “*Voci di Catalogo – Servizi ICT*” associate ai Servizi di Business elencati sono erogate da remoto rispetto alla sede dell’Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente. Modalità diverse possono essere eventualmente concordate e specificate in PTE di servizi ad hoc.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

TRASPORTI**INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI**

Dei servizi relativi ai Trasporti che il CSI Piemonte è in grado di offrire, l'Ente ha dimostrato interesse per i servizi indicati nel seguito.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro dei servizi offerti nell'ambito "Trasporti", rappresentato per Servizio di business, è il seguente.

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
Servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguata Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
Servizi per il trasporto pubblico locale (TPL)	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguata Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati	Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa
	Trattamento dati territoriali	Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
	Supporto specialistico	<p>Analisi organizzative e di processo Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi Attività di monitoraggio di programmi e iniziative Attività di gestione di processi (cd business process outsourcing) Attività di supporto all'e-government, collaborazioni interregionali e CRC Piemonte Attività di supporto giuridico in ambito informatico Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali Supporto specialistico di materia Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo Competenze Addestramento Consulenza tecnica e progettuale web, social, mobile e multimedia</p>
Servizi per la gestione delle infrastrutture	Mantenimento applicativo	<p>Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)</p>
	Assistenza Applicativa	<p>Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa</p>
	Trattamento dati	<p>Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence</p>
Servizi per la gestione del Demanio idrico ai fini della Navigazione (concessioni)	Mantenimento applicativo	<p>Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)</p>
	Assistenza Applicativa	<p>Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa</p>
	Trattamento dati	<p>Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence</p>
Servizi a supporto della Mobilità	Mantenimento applicativo	<p>Gestione dei malfunzionamenti Manutenzione adeguativa Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)</p>
	Trattamento dati	<p>Manutenzione e gestione basi dati Aggiornamento ed elaborazione dati Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence</p>

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizi ICT	
	Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi Assistenza logica applicativa Verifica configurazione Assistenza specialistica e normativa

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2”.

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Servizi a supporto della Mobilità	CA190	Progetto RegINA:Registro Regionale Telematico Delle
Servizi per la gestione del Demanio idrico ai fini della Navigazione (concessioni)	CA1195	Gestione Concessioni Demanio Idrico
	CA501	Catasto Idrico Demanio Navigazione Interna
Servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale	CA744	TWIST - Trasmissione Web Incidenti STradali
	CA1405	TRAFFINC - analisi incidentalita con uscita WebGIS
Servizi per la gestione della viabilità	CA717	Sistema Informativo Catasto Regionale delle Strade
	CA1002	Catasto strade modulo consultazione web
Servizi per la gestione delle Infrastrutture	CA1177	OIMP Sistema Gestionale
	CA1178	OIMP Sistema Decisionale
Servizi per la gestione Trasporto Pubblico Locale (TPL)	CA1074	TPLGEST - Servizi consultazione e gestione TPL
	CA1136	Modulo Consultazione dati TPL e gestione Movicentro
	CA1253	INFOTRAIN batch VCO1 (da VPN)
	CA656	Movibyte
	CA1227	TPLSERV - Servizi per Movibyte
	CA1165	DW OSSTPL
	CA607	modulo scheda CNT
	CA216	Tpl
	CA1031	TPLCSR - Servizi massivi
	CA608	modulo scheda CCNL
	CA191	Omnibus-de
CA0920	MovibyteWeb	
CA500	Pronto TPL : Informazioni di viaggio sul territorio	

Per ciascuno dei servizi di business indicati nel perimetro, sono di seguito esplicitati i sotto sistemi oggetto della presente proposta.

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA/INCIDENTALITÀ STRADALE

Il servizio offerto a Regione è composto dai seguenti sottosistemi:

- TWIST - Trasmissione Web Incidenti Stradali, per la raccolta dei sinistri stradali che coinvolgono morti e/o feriti (per l'invio ad ISTAT).

SERVIZI PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

Il servizio offerto a Regione è composto dai seguenti sottosistemi:

- Omnibus, che permette di effettuare la pianificazione del trasporto pubblico su gomma;
- Infotrain, che permette la raccolta dei dati ferroviari di Trenitalia dai sistemi RFI;
- "ProntoTPL", che offre la possibilità di pianificare il viaggio tramite la ricerca di percorsi intermodali (gomma, ferro e lacuale);
- "Movibyte", che permette la consultazione delle informazioni aggiornate sulla pianificazione dei mezzi pubblici in arrivo e in partenza presso i Movicentro (via web, monitor e APP);
- OSSTPL, l'Osservatorio TPL per la validazione dei servizi erogati ed il calcolo di alcuni indicatori;
- WebGis Trasporti.

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Il servizio offerto a Regione è composto dai seguenti sottosistemi:

- OIMP: Il servizio gestionale e di supporto alle decisioni per il monitoraggio delle opere di realizzazione riguardanti le infrastrutture strategiche di mobilità, composto da:
 - un Modulo gestionale di natura operativa
 - un Modulo di reportistica (DWH)

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

- Regione Piemonte.

SERVIZI PER LA GESTIONE DEL DEMANIO IDRICO AI FINI DELLA NAVIGAZIONE

Il servizio offerto a Regione è composto dai seguenti sottosistemi:

- GECODI – Gestioni Concessioni Demanio Idrico.

SERVIZI A SUPPORTO DELLA MOBILITÀ

Il servizio offerto a Regione è composto dai seguenti sottosistemi:

- REGINA – Registro Noleggio Autobus con Conducente

Nel seguito sono riportate le declinazioni dei Servizi ICT proposti nell'ambito delle attività in ambito Trasporti.

Assistenza Applicativa

L'attività consiste nel fornire risposte alle richieste formulate dall'utenza suddivise tra:

- assistenza all'utilizzo dell'applicativo
 - supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi, compresi consigli o verifiche contemplate nel manuale utente dell'applicativo;

- assistenza logica applicativa
 - informazioni di logica applicativa legate all'uso delle procedure e l'assistenza finalizzata a spiegare all'utente la logica utilizzata nelle varie funzionalità (logica applicativa);
 - verifiche delle credenziali e le profilazioni utente per l'accesso al sistema.

Vengono inoltre svolte attività di assistenza normativa e specialistica, rientrano in questa tipologia di servizio le voci elencate in seguito:

- Attività finalizzate a fornire all'utente il supporto necessario per l'interpretazione e l'applicazione delle norme che regolano gli iter amministrativi.
- Assistenza applicativa "specialistica" volta a supportare l'utente ad utilizzare in modo proficuo ed efficace l'applicativo sia durante il normale svolgimento dell'attività del funzionario referente, sia in seguito del rilascio di nuovi applicativi o nuove versioni, il servizio può essere effettuato anche on site.
- Servizio di supporto informativo: il servizio prevede che, operatori opportunamente formati, gestiscano richieste di accoglienza, supporto e consulenza informativa; sono comprese le attività di:
 - definizione del perimetro
 - analisi del contesto e delle specifiche del servizio
 - accoglienza e registrazione
 - comprensione delle esigenze
 - gestione della richiesta
 - eventuali lavorazioni aggiuntive (attività di backoffice)
 - registrazione del contatto
 - esito.

Trattamento Dati

SERVIZI PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

- gomma: gestione e manutenzione delle tabelle condivise (dati nodi omnibus, aziende, etc), definizione frequenze e calendario annuale, aggiornamento e manutenzione delle frequenze scolastiche, ribaltamento database locali degli Enti soggetti di Delega per nuovo anno, a richiesta estrazione e ribaltamento dati frequentazione, a richiesta di SiTI/Regione/ST estrazioni ad-hoc per analisi dati, estrazioni dati extra a completamento della reportistica standard prevista, a richiesta ripristino e riallineamento dei database locali, esportazione annua del DB Oracle in formato MDB.
- ferro: caricamento dati ferro (GTT, Vigezzina, Novara-Saronno) e di navigazione sui Laghi, definizione e aggiornamento fermate principali e nodi ferroviari (anche in base a ribaltamento dati RFI), definizione e aggiornamento tempi medi di percorrenza per la città di Torino, a richiesta estrazioni dati relativi alle tipologie di ricerca effettuate tramite ProntoTPL, aggiornamento viste Movibyte, correzioni puntuali su segnalazioni ricevute, correzioni puntuali su segnalazioni ricevute, gestione dati e sistema "infotrain" in caso di errori post allineamenti RFI.

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA/INCIDENTALITÀ STRADALE:

- emissione fino a 200 nuove credenziali "SistemaPiemonte" secondo le seguenti modalità:
 - attività da svolgere in, al massimo, due "tranche" (indicativamente maggio e novembre);
 - verifica delle informazioni necessarie all'emissione e la gestione dell'anagrafica utenti;

- ordinaria gestione dei profili di accesso in essere (anagrafica utenti, competenze/deleghe degli Enti censiti, gestione delle variazioni degli Enti di appartenenza degli utenti);
- gestione delle richieste di modifica stato (da 'vista' a 'chiusa') per la riapertura di schede inserite, ricevute dal Centro di Monitoraggio;
- bonifiche massive (ad es. correzione numeri strada);
- correzioni puntuali di dati inseriti erroneamente dagli utenti;
- estrazioni di dati differenti dalla reportistica standard prevista dal sistema;
- eventuale aggiornamento dei dati alfanumerici dello Stradario Unico Regionale per esigenze specifiche dell'applicativo TWIST.

Trattamento Dati Territoriali

SERVIZI PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

- aggiornamento geometrie e creazione nuovi Nodi Omnibus bidirezionali per il TPL su gomma e nodi del Trasporto su ferro e lacuale, aggiornamento geometrie per le Fermate monodirezionali esistenti (circa 13.000), aggiornamento e creazione geometrie per nuovi Percorsi del TPL su gomma, ferro e mezzi sostitutivi; creazione nuove fermate monodirezionali gomma per l'anagrafica TPL.

Supporto Specialistico

Il servizio persegue l'obiettivo di fornire supporto di carattere metodologico ed organizzativo alla Direzione in occasione della definizione di nuove attività in materia Trasporti, anche di carattere interregionale ed internazionale e di collaborazione con altri soggetti/Enti ed in occasioni di incontri per la definizione dei requisiti richiesti da Enti Istituzionali.

In aggiunta alle voci standard si svolgeranno, potenzialmente, le seguenti attività a supporto:

- predisposizione documentazione tecnica necessaria alla Direzione quale supporto per la partecipazione a convegni o progetti che hanno relazioni con altri ambiti (es. "Ambiente");
- partecipazione CSI a convegni, incontri e riunioni orientate alla definizione delle competenze e alla pianificazione di progetti in cui la componente di materia Trasporti è ritenuta essenziale;
- analisi, ricerca materiali ed elaborazione testi per la preparazione della documentazione e la partecipazione di Regione Piemonte a programmi di ricerca e investimento comunitari;
- scouting tecnologico, supporto tecnico e operativo nella gestione di progetti inerenti le nuove forme di "mobilità sostenibile" e in ambito "logistica delle merci";
- iniziative orientate alla promozione del RIUSO presso altri Enti Pubblici (Comuni, Province, Regioni, Ministeri) degli strumenti sviluppati per la Direzione 12;
- supporto a 5T per i progetti BIP e TOC, partecipazione a "cabina tecnica di regina dell'infomobilità", supporto nell'aggiornamento del piano di attività regionale (PAR-FSC).

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA/INCIDENTALITÀ STRADALE

- Regione Piemonte;

- Polizia Municipale Città di Torino;
- tutte le province piemontesi;
- altre Polizie Municipali piemontesi;
- Stazioni, tenenze e comandi dell'Arma dei Carabinieri (situate in Piemonte);
- Centro di Monitoraggio Regionale della Sicurezza Stradale (IRES Piemonte).

SERVIZI PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

- Regione Piemonte;
- tutte le province piemontesi;
- Enti soggetti di Delega;
- SiTI - Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione;
- 5T s.r.l.;
- AMM – Agenzia per la Mobilità Metropolitana;
- Call Center Regione Piemonte – utenti ProntoTPL;
- cittadini per Movibyte e WebGis Trasporti.

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

- Regione Piemonte.

SERVIZI PER LA GESTIONE DEL DEMANIO IDRICO AI FINI DELLA NAVIGAZIONE

- Regione Piemonte;
- tutte le province piemontesi;
- Comuni demaniali;

SERVIZI A SUPPORTO DELLA MOBILITÀ

- Regione Piemonte;
- tutte le province piemontesi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

In generale, ogni servizio è sempre accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente. Nello specifico, alcuni dei servizi sono accessibili agli indirizzi di seguito indicati. Altri servizi sono accessibili in modalità client/server sulle postazioni di lavoro dei referenti.

Servizio	Modalità di accesso
Servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita
Servizi per il trasporto pubblico locale (TPL)	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita (per OMNIBUS client installato su PdL degli Enti soggetti di Delega) http://www.regione.piemonte.it/infomobilita http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/territorio#mobilita-e-trasporti
Servizi per la gestione delle infrastrutture	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita
Servizi per la gestione del Demanio idrico ai fini della Navigazione	http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita

Servizi a supporto della Mobilità

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/trasporti-e-viabilita>

Il CSI Piemonte fornisce l'assistenza mediante i seguenti riferimenti:

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA/INCIDENTALITÀ STRADALE

Per gli utenti dei servizi per la gestione della sicurezza/incidentalità stradale il servizio è raggiungibile contattando il "Contact Center" (011.316.8888) e/o inviando e-mail (hd_twist@csi.it).

SERVIZI PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

Per Movibyte e ProntoTPL, i Cittadini effettuano le richieste contattando il Customer Care di SistemaPiemonte, il quale rimanda l'utente al "Contact Center" (800.019152)
Per WebGis Trasporti, il Cittadino contatta il "Contact Center" (011.316.8888).
Per gli altri applicativi, gli utenti abilitati accedono al servizio contattando l'"Assistenza Trasporti" telefonicamente (011.316.8714) oppure inviando mail all'indirizzo "assistenza.trasporti@csi.it".

SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Gli utenti abilitati accedono al servizio contattando l'"Assistenza Trasporti" telefonicamente (011.316.8714) oppure inviando mail all'indirizzo "assistenza.trasporti@csi.it".

SERVIZI PER LA GESTIONE DEL DEMANIO IDRICO AI FINI DELLA NAVIGAZIONE

Per gli utenti dei servizi per la gestione del demanio idrico ai fini della navigazione il servizio è raggiungibile contattando il "Contact Center".

SERVIZI A SUPPORTO DELLA MOBILITÀ

Gli utenti abilitati accedono al servizio contattando l'"Assistenza Trasporti" telefonicamente (011.316.8714) oppure inviando mail all'indirizzo "assistenza.trasporti@csi.it".

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati sono attivi dal lunedì al venerdì con le seguenti modalità:

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per quanto riguarda i servizi applicativi, sono erogati in gran parte in modalità ASP, via browser, sfruttando i vantaggi propri di quest'architettura: le postazioni di lavoro utente sono dotate di un browser, tramite il quale vengono effettuate tutte le operazioni previste dall'applicazione. In alcuni casi i servizi applicativi sono in architettura client-server o stand alone e richiedono quindi installazioni sulle singole postazioni di lavoro.

Le attività correlate alle "Voci di Catalogo – Servizi ICT" associate ai Servizi di Business elencati sono erogate da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente. Modalità diverse possono essere eventualmente concordate e specificate in PTE di servizi ad hoc.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo “*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*” nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

TURISMO E SPORT

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Sono di seguito descritte le caratteristiche principali dei servizi offerti nell'ambito "Turismo e Sport".

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito "Turismo e Sport" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo	
Gestione della ricettività turistica	Assistenza applicativa	Assistenza Logica applicativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Gestione dell'impiantistica sportiva	Assistenza applicativa	Assistenza Logica applicativa
	Trattamento dati alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati
		Aggiornamento ed elaborazione dati
	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
Sistemi decisionali sui dati di ricettività e sui flussi turistici	Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)
	Trattamento dati alfanumerici	Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Gestione dell'impiantistica sportiva	CA706	Monitoraggio dati Impiantistica sportiva
	CA507	Tuis -Sistema per il censimento di complessi, impianti, spazi sportivi sul territorio piemontese
Gestione della ricettività turistica	CA0991	Gestione nuove schede di ricettività turistica
	CA427	Ricettività e flussi turistici
	CA1311	Osservatorio turistico - Analisi dati e rapporti
	CA551	Dati degli arrivi e delle partenze dei turisti presso le strutture ricettive piemontesi (tuap)
Sistemi decisionali sui dati di	CA428	Data warehouse ricettività e flussi

	CA1126	DWH Caratteristiche e Prezzi
	CA1310	ALCOTRA - Modello previsionale flussi turistici (front-end)
	CA1309	ALCOTRA - Modello previsionale flussi turistici (back-end)

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I servizi informatici e i servizi correlati di assistenza sono disponibili a tutti gli utenti per cui è stata fatta richiesta di accesso al sistema da parte dell'Ente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente.

Il CSI Piemonte fornisce assistenza agli operatori dell'Ente sia in caso di difficoltà nell'uso di strumenti informatici che concorrono all'erogazione del servizio, sia in caso di malfunzionamenti del software applicativo, mediante i seguenti riferimenti:

- numero telefonico: 011 3168888
- casella di posta elettronica per *Gestione della ricettività turistica*: hd_turf@csi.it
- casella di posta elettronica per *Gestione dell'impiantistica sportiva*: hd_sport@csi.it

Servizio	Lunedì - Venerdì	Sabato - Domenica
Accoglienza chiamata (Contact Center)	8.00 – 18.00	-

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi web sono erogati attraverso l'infrastruttura del CSI-Piemonte. I servizi richiesti via telefono o email, vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

WEB

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Il servizio ha lo scopo primario di mantenere aggiornati i siti e portali del web regionale. Nell'ambito della gestione Web, in accordo con la direzione regionale competente alla *comunicazione*, continueranno le attività necessarie per estendere l'utilizzo degli strumenti di *Content Management*, al fine di aumentare l'autonomia degli uffici regionali nell'aggiornamento e nella pubblicazione dei contenuti.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

I servizi offerti in questo ambito sono i seguenti:

Servizio di business	Voce di catalogo – Servizio ICT	
Siti, portali, social, multimedia e mobile	Servizi web	Redazione dei contenuti web e social
		Nuove sezioni, canali web e social
		Governo delle piattaforme web
	Supporto specialistico	Verifica del rispetto normativo dei siti web della PA
		Consulenza tecnica e progettuale web, social, mobile e multimedia
	Mantenimento delle licenze	Mantenimento delle licenze
	Mantenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti
		Manutenzione adeguativa
		Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento allegato "Catalogo dei Servizi di Business 1.6.2".

Nella tabella seguente per ciascun servizio di business proposto sono indicati i riferimenti delle componenti applicative censite su Information Directory.

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
Siti, portali, social, multimedia e mobile	CA1061	Moveup - Blog e Forum
	CA1389	CMS Amministrazione Trasparente
	CA1420	cms joomla per nuovo Sistema Piemonte (unificato con Rupar)
	CA1327	CMS Parchi
	CA823	CMS Sezione Programmazione/Vetrina
	CA1399	CMS JOOMLA! MRSN RP
	CA1286	cms Joomla! notiziario Enti Locali
	CA1054	Newsletter REGP - URP
	CA1094	Laboratorio ICT - KTLAB
	CA1385	PNEWS: Back End Newsletter PNEWS
	CA1394	SEDALP Groupware
	CA1275	cms Joomla nuova sezione rete escursionistica
	CA1324	CMS progetto CLAIRE

Servizio di business	Codice Componente Applicativo	Descrizione Componente di Applicativo
	CA1198	cms Joomla nuova sezione pari opportunita
	CA1418	cms Joomla 2.5 Protezione Civile RP
	CA0962	Blog Etnopoli
	CA1378	Piattaforma Questionari per Regione Piemonte
	CA1244	Agenda della Giunta e del Presidente
	CA1463	cms Joomla per la consultazione del partenariato 2014-2020
	CA1283	joomla notizie HP Regione Piemonte
	CA1063	Cms wipie
	CA1419	cms joomla per Intranet Regione Piemonte
	CA1452	Joomla! per Rivista Piemonte Parchi
	CA1270	applicativo gestione bandi gare concorsi su sito istituzionale RP
	CA1434	cms Joomla Social per progetto smart specialisation platform OpenS3
	CA1046	Installazione Joomla per sezione cultura sito Regione Piemonte
	CA1456	Sito Internet
	CA1459	App Meteo VETTA
	CA0878	groupware per la cooperazione territoriale
	CA1512	Cms Joomla 3.3 Piemonte Agri Qualita
	CA0936	CMS Portale PiemonteItalia.eu
	CA1470	Sito Alcotra-Innovazione
	CA1330	CMS piano sanitario
	CA1303	cms Joomla lavorofp
	CA1104	NewsLetter Gabinetto Presidenza Regione Piemonte
	CA1507	cms joomla per sito CRAL Regione Piemonte
	CA1055	Newsletter REGP - Fondi Strutturali Europa
	CA1466	Sito SEDALP
	CA1028	newsletter piemonte italia
	CA1388	Gestione Documenti Amministrazione Trasparente
	CA1182	applicativo grupoware Alcotra Innovazione
	CA1232	CMS Regione Piemonte Turismo
	CA817	CMS per rete sentieristica regionale
	CA1458	Sito WI-PIE
	CA1197	cms Joomla nuova sezione DB13
	CA1144	BURP Web
	CA525	Newsletter Sistema Piemonte
	CA1080	Flusso di aggiornamento dati per sito PiemonteItalia
	CA723	Front End ricerca Regione Piemonte
	CA1053	Newsletter REGP - Protezione Civile

Allo stato attuale la presenza web della Regione si attesta principalmente sui seguenti siti e portali:

- Sito Internet Istituzionale (www.regione.piemonte.it)
- Portale Intranet Aziendale (intranet.regione.piemonte.it)
- Portale dei servizi Sistema Piemonte (www.sistemapiemonte.it)

Il progressivo passaggio all'utilizzo di sistemi di *Content Management* è accompagnato da adeguato supporto attraverso interventi di training on-the-job e di supporto nell'utilizzo dello strumento. Contestualmente alla diffusione degli strumenti di *Content Management* saranno svolte le attività necessarie per migliorare e garantire la qualità dei risultati prodotti dagli strumenti di ricerca utilizzati sul sito della Regione Piemonte.

Nell'ambito dello stesso servizio saranno svolte le attività necessarie alla gestione delle piattaforme web utilizzate per la realizzazione e l'erogazione di contenuti e servizi dai siti web e dai portali della Regione Piemonte. Le piattaforme oggetto del servizio sono le seguenti:

- Groupware e CMS
- Motori di ricerca
- Strumenti di vocalizzazione

Particolare attenzione sarà rivolta al mantenimento e alla securizzazione del software *open source* adottato.

Il servizio comprende, infine, costi di ammortamento e mantenimento delle licenze (Google, CELI, ReadSpeaker).

Sono esclusi i servizi terzi utilizzati da componenti applicative 2.0, le quali saranno, ove possibile, adeguate a eventuali variazioni dei suddetti servizi nei tempi e nei modi di volta in volta individuati.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Redazione centralizzata in capo alla Comunicazione regionale e referenti delle specifiche direzioni da essa delegati.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio viene attivato attraverso:

- richieste via e-mail alla casella di posta helpweb@regione.piemonte.it
- richiesta telefonica al numero 0113169666

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Tutti i servizi web sono erogati attraverso l'infrastruttura del CSI-Piemonte. I servizi richiesti via telefono o email, vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'Ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fare riferimento al paragrafo "*Indicatori misurazione Qualità del Servizio*" nel seguito del documento.

PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015.



**ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE**

Pag. 207 di 253

6. INDICATORI MISURAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito sono descritti i report e gli indicatori, tra quelli elencati nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte, forniti periodicamente all'Ente Regione Piemonte.

Eventuali variazioni della numerosità e tipologia di indicatori e del perimetro di misurazione delle diverse entità di seguito descritte e inerenti a: richieste utente (es.: ampliamento/riduzione del perimetro di analisi interno e/o esterno all'Ente), soglie e target, potrà essere ridefinito e/o puntualizzato alla luce delle specifiche desumibili dai documenti e/o comunicazioni tra le parti successive al presente.

1.1 Reportistica andamento servizi

La descrizione dei Servizi oggetto di misurazione e il dettaglio inerente i criteri con cui sono prodotti i report e calcolati gli indicatori, è disponibile nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte (ultima versione) al paragrafo "*Indicatori della qualità del servizio*".

Nei paragrafi seguenti sono proposti i criteri di base e rivedibile secondo specifiche desumibili dai documenti e/o comunicazioni tra le parti successive al presente, con cui sono stati declinati per Regione Piemonte i report e calcolati gli indicatori elencati nel dettaglio al Capitolo

Elenco Servizi ICT – Opzioni - Indicatori.

1.1.1 Periodo di osservazione contrattuale e rendicontazione

Il periodo di osservazione per il calcolo delle misurazioni, e conseguentemente di produzione della reportistica, è stato concordato essere semestrale.

Al termine di ogni periodo di osservazione viene trasmesso all'Ente un rapporto consuntivo con la reportistica (indicatori/volumi) concordata.

1.1.2 Struttura della reportistica

Tutta la reportistica è articolata sulla base dei seguenti aggregazioni:

- **Ambito:** è un'aggregazione di Servizi di Business omogenei (es. *Servizi Flussi Documentali e Dematerializzazione*)
- **Servizio di Business:** è un servizio che produce valore dal punto di vista del Cliente, ad esempio perché supporta un processo di Business, o perché rivolto all'utente finale (es. *Servizio di gestione archivio e protocollo*). Un Servizio di Business può essere
 - erogato attraverso uno o più Servizi ICT (o Voce di Catalogo) (es. *Assistenza Applicativa*),
 - altre modalità desumibili da documenti e/o comunicazioni tra le parti successive al presente;
- **Servizio ICT (o Voce di Catalogo):** è una componente autoconsistente del Servizio di Business e può a sua volta essere declinato in opzioni e caratteristiche (es. *Assistenza Applicativa* si declina ulteriormente in *Assistenza utilizzo applicativi*, *Assistenza logica applicativa*, *Verifica configurazione*, *Assistenza specialistica e normativa*), nei soli casi in cui le attività risultino tracciate nel sistema di trouble ticketing.
- **Sistema Informativo:** è costituito dall'insieme di applicativi e componenti di applicativo (*vista di infodir*).

1.2 Indicatori qualità del servizio

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

1.2.1 Accoglienza e tracciatura

L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate abbandonate in coda rispetto al numero totale di chiamate pervenute telefonicamente al Centro unico di contatto da parte degli utenti quando e come tale modalità è prevista dai diversi servizi di business previsti per l'Ente.

La misurazione dell'indicatore avviene rispetto al valore soglia sotto indicato sul quale calcolare, in percentuale, il numero delle chiamate abbandonate.

La misurazione dell'indicatore presuppone l'esistenza di una specifica "coda telefonica" configurata sul centralino telefonico, dedicata alle chiamate dell'Ente.

Indicatore	Valore Soglia
Percentuale chiamate abbandonate (numero di chiamate abbandonate su numero totale di chiamate pervenute al Punto Unico di Contatto oltre i 60")	<=30%

1.2.2 Assistenza software pdl

Relativamente all'Ambito "Servizi Infrastrutturali ", Servizio di Business "Servizi di End-Point Management" descritto nel Catalogo dei Servizi di Business, l'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività relative al Servizio ICT denominato "Gestione e assistenza SW"

L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste di assistenza, ed è specializzato per:

- tipologia di richiesta:
 - Malfunzionamento (incident)
 - Richiesta di servizio (request)
- livello di priorità intervento.

L'indicatore misura in percentuale il numero degli interventi non evasi, rispetto al totale degli interventi, nel rispetto dei tempi (valori soglia) indicati contrattualmente in funzione della priorità. Tale valore sarà più breve per priorità alta e più lungo per priorità bassa..

La tabella seguente riporta i valori soglia per priorità. Il valore target di riferimento viene calcolato nel solo caso di segnalazioni di malfunzionamento (Incident).

Tipologia del servizio	Livello di priorità	Valore soglia	Target di riferimento (solo nel caso di incident)
Assistenza presso Sedi nel territorio comunale della Città di Torino	1	Entro 12 ore lavorative	nell'80% dei casi
	2	Entro 16 ore lavorative	nell'80% dei casi
	3	Entro 24 ore lavorative	nell'80% dei casi
	4	Entro 48 ore lavorative	nell'80% dei casi

1.2.3 Assistenza utilizzo applicativi

Relativamente al Servizio ICT "Assistenza Applicativa", opzione "Assistenza utilizzo applicativi", per i Servizi di Business nei quali è previsto suddetto Servizio ICT/opzione come da allegato tecnico, l'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste utente dei soli utenti interni all'Ente, così come descritto nel Catalogo dei Servizi di Business.

L'indicatore è misurato in base ad un perimetro di applicativi/componenti di applicativo ed essere specializzato per classe dell'applicativo (Gold, Silver) ove contrattualmente definiti tra le parti.

L'indicatore misura in percentuale il numero degli interventi non evasi, rispetto al totale degli interventi, nel rispetto dei tempi (valori soglia) indicati contrattualmente in funzione della priorità.

La tabella seguente riporta i valori soglia e il target di riferimento per classe di applicativo.

Assistenza utilizzo applicativi - Tempo di risoluzione del problema	
Requisiti e valore soglia	Applicativi GOLD entro 2 ore nel 95% dei casi



ALLEGATO TECNICO
CATALOGO DEI SERVIZI REGIONE

Pag. 211 di 253

Assistenza utilizzo applicativi - Tempo di risoluzione del problema	
	Applicativi SILVER entro 4 ore nel 80% dei casi
Calcolo	Tempo trascorso dal momento della chiamata (apertura del ticket) a quando viene chiuso l'intervento da parte del CUC (chiusura del ticket)

Nota: Per i Servizi di Business dell'Ambito "Sanità Regionale" la classe degli applicativi/componenti di applicativo è solo SILVER con una soglia di 8 ore nel 70% dei casi. Eventuali altre variazioni, rispetto a quanto proposto in tabella sono evincibile al capitolo

Elenco Servizi ICT – Opzioni - Indicatori.

1.2.4 Assistenza logica applicativa

Relativamente al Servizio ICT “Assistenza Applicativa“, opzione “Assistenza logica applicativa“, per i Servizi di Business nei quali è previsto suddetto Servizio ICT/opzione come da allegato tecnico, l’indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste dei soli utenti interni all’Ente, così come descritto nel Catalogo dei Servizi di Business.

L’indicatore è misurato in base ad un perimetro di applicativi/componenti di applicativo ed essere specializzato per classe dell’applicativo (Gold, Silver) ove contrattualmente definiti tra le parti.

L’indicatore misura in percentuale il numero degli interventi non evasi, rispetto al totale degli interventi, nel rispetto dei tempi (valori soglia) indicati contrattualmente in funzione della priorità.

La tabella seguente riporta i valori soglia e il target di riferimento per classe di applicativo.

Assistenza logica applicativa - Tempo di risoluzione del problema	
Requisiti e valore soglia	Applicativi GOLD entro 4 ore nel 95% dei casi Applicativi SILVER entro 8 ore nel 80% dei casi
Calcolo	Tempo trascorso dal momento della chiamata (apertura del ticket) a quando viene chiuso l’intervento da parte del CUC (chiusura del ticket)

Nota: Per i Servizi di Business dell’Ambito “Sanità Regionale” la classe degli applicativi/componenti di applicativo è solo SILVER con una soglia di 16 ore nel 70% dei casi. Eventuali altre variazioni, rispetto a quanto proposto in tabella sono evincibile al capitolo

Elenco Servizi ICT – Opzioni - Indicatori.

1.2.5 Manutenzione correttiva

Relativamente al Servizio ICT “Mantenimento applicativo“, opzione “Gestione dei malfunzionamenti”, per i Servizi di Business nei quali è previsto suddetto Servizio ICT/opzione come da allegato tecnico, l’indicatore misura i tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento applicativo (incident) che hanno dato origine ad una manutenzione correttiva.

In funzione del livello di priorità attribuito al malfunzionamento, il processo della manutenzione correttiva prevede di procedere secondo quanto indicato nel Catalogo dei Servizi di Business. La tabella seguente riporta i valori soglia e il target di riferimento per classe di applicativo.

Manutenzione Correttiva	Tempo di risoluzione
Requisiti	Priorità 1: entro 8 ore lavorative si fornisce la risoluzione del problema o una soluzione di bypass. Nel caso sia necessario coinvolgere fornitori terzi per la risoluzione definitiva del problema, il CSI-Piemonte dovrà fornire adeguata documentazione che attesti la tempestività delle azioni effettuate per attivare tali eventuali fornitori terzi.
	Priorità 2: entro 16 ore lavorative si fornisce la risoluzione del problema o una soluzione di bypass.
	Priorità 3: rispetto del tempo concordato con il cliente Si propone di misurare lo SLA sul rispetto della pianificazione concordata per rilasci cumulativi per rimuovere anomalie di lieve entità che spesso comprendono la risoluzione di più richieste messe assieme.
Valore soglia	Priorità 1: 90% per gli applicativi Silver 98% per gli applicativi Gold
	Priorità 2: 90% per gli applicativi Silver 95% per gli applicativi Gold
	Priorità 3: 95% per gli applicativi Silver 98% per gli applicativi Gold

Nota: Per i Servizi di Business dell’Ambito “**Sanità Regionale**” la classe degli applicativi/componenti di applicativo è solo SILVER e le soglie e target sono descritti nella tabella che segue.

Eventuali altre variazioni, rispetto a quanto proposto in tabella sono evincibile al capitolo

Elenco Servizi ICT – Opzioni - Indicatori.

Ambito Sanità Regionale	
Manutenzione Correttiva	Tempo di risoluzione
Definizione	Tempo impiegato per la risoluzione dell'inconveniente dalla segnalazione dell'utente
Requisiti	Priorità 1: entro 8 ore lavorative si fornisce la risoluzione del problema o una soluzione di bypass. Nel caso sia necessario coinvolgere fornitori terzi per la risoluzione definitiva del problema, il CSI-Piemonte dovrà fornire adeguata documentazione che attesti la tempestività delle azioni effettuate per attivare tali eventuali fornitori terzi.
	Priorità 2: entro 16 ore lavorative si fornisce la risoluzione del problema o una soluzione di bypass.
	Priorità 3: rispetto del tempo concordato con il cliente Si propone di misurare lo SLA sul rispetto della pianificazione concordata per rilasci cumulativi per rimuovere anomalie di lieve entità che spesso comprendono la risoluzione di più richieste messe assieme.
Valore soglia	Priorità 1: 90% per gli applicativi <i>Silver</i>
	Priorità 2: 90% per gli applicativi <i>Silver</i>
	Priorità 3: 95% per gli applicativi <i>Silver</i>

1.2.6 Gestione e Manutenzione Siti Web e Portali

Relativamente all'Ambito "WEB" Servizio di business "Siti, portali, social, multimedia e mobile" l'indicatore misura i tempi di evasione delle richieste inerenti l'aggiornamento dei siti e portali regionali così come descritti nell'allegato tecnico alla convenzione con l'Ente.

La tabella seguente riporta i valori soglia e il target di riferimento per tipologia di attività di servizio richiesta.

Tempo di risoluzione della richiesta (request)	
Calcolo	Tempo trascorso da quando è arrivata la richiesta alla casella di posta elettronica a quando è stata soddisfatta la richiesta. Le "ore lavorative" entro le quali la richiesta viene evasa sono calcolate basandosi sull'orario in cui è attivo il servizio.
Requisiti e valore soglia	- Entro 32 ore lavorative nel 95% dei casi per richieste specifiche (es. realizzazione di nuove pagine, aggiornamenti dati, ...); - Entro 72 ore lavorative nel 95% dei casi per le richieste relative a pagine statiche riferite a servizi applicativi pubblicati su portale.

1.2.7 Tempi risoluzione richieste utente

Con questo indicatore si misurano tutte le attività di servizio, tracciate con lo strumento di “trouble ticketing”, che non sono già oggetto di misurazione degli indicatori descritti nei paragrafi precedenti.

L’indicatore misura il tempo di risoluzione delle chiamate, ossia il tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione della stessa e consente di verificarne la loro durata , suddivise in base alla tassonomia del catalogo dei servizi di business.

L’indicatore è specializzato per tipologia di richiesta:

- Malfunzionamento (incident)
- Richiesta di servizio (request).

La stratificazione dei tempi di risoluzione è fatta rispetto alle seguenti fasce orarie: fino a 4 ore, da 4 a otto ore, da 8 a 40 ore, da 40 a 160 ore, oltre 160 ore.

1.3 Reportistica volumi richieste

1.3.1 Volumi e tipologia delle chiamate utente

Con questo indicatore si misurano i volumi delle attività di servizio tracciate con lo strumento di “trouble ticketing” per tutti gli ambiti/servizi di business/servizi ICT/opzioni per le quali l’indicatore risulta significativo, con l’esclusione dell’ambito “Servizi infrastrutturali” già monitorati con gli indicatori descritti ai paragrafi precedenti.

Il report dei “volumi e tipologia delle richieste utenti”, sia interni che esterni all’Ente, risponde all’esigenza di avere un quadro preciso della natura e del volume dei contatti gestiti e sarà specializzato per tassonomia dei Servizi ICT come descritto nel catalogo dei servizi di business.

1.3.2 Volumi pdl

Il report produce l’elenco e il totale degli asset (postazioni di lavoro) per tipologia dell’asset (computer, video, stampante, etc...) indicando, a titolo di esempio, se è in garanzia, in manutenzione.

1.3.3 Volumi risorse elaborative

Il report “Volumi risorse elaborative” risponde all’esigenza di avere un quadro preciso del consumo di risorse dedicate alla Gestione Enterprise Operation Center e Server Farm a supporto del sistema informativo regionale e relativo ai servizi di business infrastrutturali.

1.3.4 Volumi cedolini elaborati

I Servizi al Personale rientrano nei servizi universali erogati dal CSI-Piemonte e sono regolati, nella versione standard per la generalità degli Enti fruitori, dal Listino dei Servizi Base di Gestione del Personale erogati dal CSI-Piemonte.

Il report “Volumi cedolini elaborati” risponde all’esigenza di avere un quadro preciso del numero di elaborazioni mensili di Cedolini avvenute nel periodo di osservazione, secondo le condizioni di fornitura descritte nella sezione “Servizi al Personale” del documento allegato “Catalogo dei Servizi di Business”.

1.4 Elenco Servizi ICT – Opzioni - Indicatori

La tabella seguente riporta, per ogni Servizio ICT/Opzioni, quale è l'indicatore/i con cui viene misurato ove questi sono proposti nei Servizi di Business di cui al presente documento.

Si specifica ulteriormente che questi gli indicatori misurano unicamente le attività di servizio registrate nel sistema di trouble ticketing e le chiamate utente pervenute sulla specifica coda del centralino telefonico. Inoltre si precisa che nella tabella sono riportati solo i Servizi ICT dell'ambito Servizi Infrastrutturali che hanno degli indicatori.

Pertanto gl'indicatore/i pertanto si devono ritenere applicati a tutti i Servizi di Business che richiamano i servizi ict/opzioni nella composizione dell'allegato tecnico alla convenzione con l'Ente.

Servizio ICT	Opzioni	Indicatore 1	Indicatore 2	Indicatore 3
Assistenza Applicativa	Assistenza utilizzo applicativi	Assistenza utilizzo applicativi	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
	Assistenza logica applicativa	Assistenza logica applicativa	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
	Verifica configurazione	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
	Assistenza specialistica e normativa	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
Trattamento dati Alfanumerici	Manutenzione e gestione basi dati	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
	Aggiornamento ed elaborazione dati	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
	Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
Gestione utenze	Servizio standard	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
Manutenimento applicativo	Gestione dei malfunzionamenti	Manutenzione correttiva	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
	Manutenzione adeguativa	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.

Servizio ICT	Opzioni	Indicatore 1	Indicatore 2	Indicatore 3
	Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)	Tempi risoluzione richieste utente	Volumi e tipologia delle chiamate utente	N.A.
Servizi web	Realizzazione siti, portali, prodotti multimediali e componenti applicative di comunicazione	Gestione e Manutenzione Siti Web e Portal	N.A.	N.A.
	Realizzazione Mobile App	N.A.	N.A.	N.A.
	Redazione dei contenuti web e social	Gestione e Manutenzione Siti Web e Portal	N.A.	N.A.
	Nuove sezioni, canali web e social	Gestione e Manutenzione Siti Web e Portal	N.A.	N.A.
	Governo delle piattaforme web	N.A.	N.A.	N.A.
Gestione e assistenza HW	Servizio gestione asset	Volumi PDL	N.A.	N.A.
Gestione e assistenza SW	Assistenza on site Servizio IMAC Distribuzione software massivo	Assistenza Software PDL	N.A.	N.A.
Servizi di accoglienza e assistenza remota		Accoglienza e tracciatura	N.A.	N.A.

APPENDICE - DESCRIZIONE DEI SERVIZI ICT

1. ACCOGLIENZA E TRACCIATURA DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO

Il servizio di *Accoglienza* è finalizzato ad accogliere e tracciare, tramite un prodotto di trouble ticket management, le richieste di intervento di tutti i servizi erogati dal CSI Piemonte.

Il servizio è prestato da un *Contact Center* dedicato alla ricezione e alla registrazione delle chiamate di intervento, ad ognuna delle quali è assegnato un ticket. Il ticket permette al Cliente di verificare e monitorare lo stato di avanzamento della propria richiesta fino alla sua chiusura, e al CSI di gestire e monitorare ogni singola richiesta per tutto il suo ciclo di vita.

Tra le prerogative del servizio di accoglienza, vi sono:

- fornire un unico punto di contatto agli Utenti per la segnalazione di problematiche e/o di richieste di informazioni relative all'ambiente ICT oggetto del servizio (solo per l'area applicativa);
- fornire uno strumento che garantisca la tracciabilità e la misurabilità del servizio (quello utilizzato anche da CSI-Piemonte);
- assegnare la risoluzione delle problematiche emerse alle strutture competenti del CSI per la gestione dell'intervento;
- attivare il/i fornitore/i dei servizi di assistenza e di manutenzione dell'hardware in garanzia;
- gestire i contratti di assistenza, di manutenzione, di eventuali leasing, delle licenze software;
- gestire il controllo e la chiusura dei ticket per le attività svolte, con relativa notifica all'utente che ha effettuato la segnalazione.

2. ASSISTENZA APPLICATIVA

2.1 Opzioni

2.1.1 Assistenza utilizzo applicativi

Fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi: risposte a quesiti legati alla navigazione nell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo. Rientrano in questo servizio anche i semplici consigli o le verifiche normalmente contemplate nel manuale utente dell'applicativo, (es. riavviare il pc, scollegare e ricollegare la stampante, provare a stampare un documento al di fuori della procedura) e che risolvono un eventuale malfunzionamento, ecc. (cd.how to use).

2.1.2 Assistenza logica applicativa

Fornisce all'utente tutte le informazioni di logica applicativa legate all'uso delle procedure e l'assistenza finalizzata a spiegare all'utente la logica e gli algoritmi utilizzati nelle varie funzionalità (cd. logica applicativa). Soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso ai sistemi informatici.

2.1.3 Verifica configurazione

Il servizio ha l'obiettivo di supportare operativamente l'utente per tutte le attività di verifica effettuate per risolvere un malfunzionamento apparente che ne limita l'operatività:

- supportare l'utente per gli aspetti legati alla verifica della configurazione della postazione di lavoro finalizzata al corretto utilizzo dell'applicativo, come ad esempio:
 - Gestione permessi di scrittura alle cartelle locali
 - Aggiornamenti versioni Java, GSA, ...
 - installazione di plugin, viewer necessari all'applicativo
 - lettori smart card e software di firma digitale
 - corretta configurazione di parametri della pdl,
 - installazione di un applicativo
 - verifiche finalizzate a riprodurre segnalazioni di anomalia che possono anche non ripresentarsi
- supportare l'utente nella corretta impostazione dei browser:
 - livelli di protezione dei browser
 - blocco pop up
 - cookie
 - pulizia file temporanei
- supportare l'utente nella procedura di installazione/importazione e rimozione del certificato digitale dal browser, sia della CA Sistema Piemonte che di altri certificatori accreditati (es. certificati CNIPA).

2.1.4 Assistenza specialistica e normativa

Il servizio di **assistenza specialistica e normativa** ha l'obiettivo di fornire all'utente il supporto necessario per l'interpretazione e l'applicazione delle norme che regolano gli iter amministrativi e di supportare l'utente su contesti che richiedono competenze specifiche relative all'argomento trattato (per esempio relativamente agli ambiti di gestione delle Opere Pubbliche, di gestione Patrimoniale degli Enti, ecc.), con riferimento ad un applicativo specifico.

L'assistenza normativa di materia è comunque di competenza dell'ente committente o di suo delegato ed il CSI può avere il ruolo di:

- tramite diretto con l'utente finale, in tal caso la richiesta viene inoltrata all'ente preposto e la risposta restituita all'utente;
- delegato, in tal caso il CSI ha la delega da parte dell'ente/Istituto (es. INPS,..) per fornire l'assistenza normativa agli enti utilizzatori.

Tipicamente si tratta di interventi volti a:

- recepire le normative nazionali e comunitarie e valutarne gli impatti sui sistemi;
- coadiuvare l'utente nell'utilizzo e nella comprensione degli strumenti normativi che regolano l'interscambio dati tra PA;
- supportare l'utente in merito alle normative sulla diffusione/riusabilità dei dati;
- supportare l'utente nell'utilizzo dei sistemi e nelle eventuali integrazioni delle diverse componenti applicative e/o altri sistemi;
- raccogliere e organizzare le informazioni redigendo manuali utente, presentazioni, ecc, per addestrare gli utenti, con interventi formativi ad hoc mirati all'utilizzo degli applicativi e dei prodotti.

L'assistenza specialistica è, anche, finalizzata a supportare l'utente ad utilizzare in modo proficuo ed efficace l'applicativo sia durante il normale svolgimento dell'attività del funzionario referente, sia in seguito al rilascio di nuovi applicativi o nuove versioni. Il servizio può essere effettuato anche on site.

2.2 Asset oggetto del servizio

Il Servizio di Assistenza, di seguito descritto, viene prestato su tutti gli applicativi e componenti degli stessi, se realizzati dal CSI -Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgente. Tutti gli altri applicativi in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio di assistenza previo accordo tra l'Ente e il Consorzio.

2.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito in base agli accordi derivanti da quanto descritto nella sezione Asset oggetto del servizio.

2.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio di Assistenza è disponibile dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 8.00 – 18.00. Per una corretta attivazione del servizio è attivo un unico punto di contatto (Contact Center). Nell'ottica di assicurare la regolare prestazione dei servizi offerti il Consorzio, periodicamente, svolge degli interventi di manutenzione programmata dei sistemi software ed hardware il cui malfunzionamento potrebbe determinare l'interruzione del servizio in oggetto. Al fine di minimizzare i disagi derivanti, il Consorzio concorderà con l'Ente, con adeguato preavviso, il calendario annuale degli interventi programmati.

2.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in continuità dal 01.01 al 31.12 di ogni anno, salvo diverso accordo tra le parti.

2.6 Modalità tracciatura attività

Per le modalità di tracciatura fare riferimento al paragrafo "1 Accoglienza e tracciatura delle richieste di intervento".

3. TRATTAMENTO DATI ALFANUMERICI

Il “Servizio di Trattamento dati alfanumerici” di seguito descritto è prestato su tutti gli applicativi e componenti degli stessi realizzati dal CSI Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgente. Su questi ultimi occorre un accordo formalizzato tra le parti. Tutti gli altri applicativi in dotazione all’Ente potranno essere oggetto del servizio descritto previo accordo tra l’Ente e il Consorzio.

Il Servizio erogato dal Consorzio consiste nell’**aggiornamento ed elaborazione dati**, per fornire risposte alle richieste formulate dall’Ente utilizzatore del relativo applicativo, e nella **gestione e manutenzione delle basi dati**, per tutte quelle attività non scaturite da richieste dirette dell’Ente ma necessarie per consentire il funzionamento dei sistemi, l’integrità di dati e sistemi, l’interoperabilità tra sistemi diversi.

Rientrano nella voce **Manutenzione e Gestione Basi Dati** l’organizzazione, l’integrazione, conservazione, di dati alfanumerici, testi ed immagini, aggiornamento di schemi logici, nonché la manutenzione delle basi dati e la meta-documentazione; sono comprese anche di attività di blocco, cancellazione, distruzione di dati.

Le richieste derivanti in modo diretto dall’Ente, ossia l’ **Aggiornamento ed elaborazione dati**, sono erogate da personale specializzato che, attraverso un sistema di accoglienza, gestisce tutte le attività volte ad assicurare il trattamento e l’elaborazione di dati alfanumerici quali acquisizione, selezione, modifica, estrazione ed esposizione di dati alfanumerici, testi ed immagini.

Il servizio comprende anche la gestione delle componenti di Data Warehouse, dei servizi di Business Intelligent (BI) e di Data Quality.

Si considerano comprese nel servizio di Trattamento dati alfanumerici le attività di **meta documentazione** delle informazioni d’interesse, utilizzabili all’interno e all’esterno di un ente, come strumento di orientamento complessivo sul patrimonio informativo contenuto nelle banche dati degli applicativi dell’ente. In particolare l’attività prevede:

- l’inserimento e aggiornamento manuale o automatico di metadati descrittivi di business, relativi al patrimonio informativo dell’ente, o la derivazione degli stessi dalle fasi d’analisi;
- l’inserimento ed l’aggiornamento, manuale o automatico, di metadati descrittivi tecnici, derivandoli da documentazione esistente o attraverso attività di reverse engineering;
- il riutilizzo dei metadati tecnici finalizzato all’uso di fonti dati univoche e certificate;
- la predisposizione di interfacce con cataloghi di metadati specifici.

Tutte le richieste comprendono una fase di analisi e l’utilizzo di strumenti di back office per l’esecuzione dell’attività.

3.1 Opzioni

3.1.1 Manutenzione e gestione basi dati

Il servizio è volto a garantire l’organizzazione, l’integrazione e la conservazione di dati alfanumerici, testi ed immagini; l’aggiornamento di schemi logici e, più in generale, la manutenzione delle basi dati che comprende anche la verifica all’accesso agli archivi; attività di blocco, cancellazione, distruzione di dati e tutte le verifiche atte a mantenere soddisfacenti livelli prestazionali e di servizio.

Di norma le operazioni di gestione sopra indicate sono caratterizzate come attività continuative svolte da personale autorizzato in assenza di specifici input degli Enti; tuttavia possono anche avvenire a seguito di una richiesta utente (ad esempio verifica preventiva degli impatti a seguito

della richiesta di un utente di modificare o cancellare uno specifico dato; in particolare tali verifiche possono avere una frequenza maggiore dove i sistemi siano complessi e/o fortemente integrati tra loro).

3.1.2 Aggiornamento ed elaborazione dati

Il servizio consiste in interventi su occorrenze del DB per rettificare informazioni anomale/errate per cause non dipendenti da CSI; può assumere valenza **puntuale**, quando l'intervento è sul singolo dato. Quando invece sono necessari interventi di correzione che interessano volumi consistenti di dati, l'attività assume carattere **massivo**; in alcuni casi, per interventi di particolare rilevanza/complessità, è necessaria la realizzazione di specifici programmi di una certa complessità (ad es. valutando eventuali impatti sui vincoli di integrità referenziale). Rientrano in questo servizio le richieste di intervento su dati errati in archivio (es. errore utente e indisponibilità di una funzione di correzione o ripristino, errori presenti in file acquisiti dall'ente).

Il servizio ha anche l'obiettivo di realizzare, sulla base delle richieste degli utenti, produzione di elaborati e stampe da utilizzare come base per la stesura di relazioni e/o pubblicazioni di vario tipo; rientrano in questa voce, a titolo di esempio:

- creazione di viste, generali o sintetiche, dei dati registrati;
- schedulazione e input/output per preparazione, smistamento e consegna di report;
- estrazioni dati per elaborazioni ad uso dell'Ente, con eventuali produzioni di report;
- elaborazione ed estrazione dati per la normalizzazione, il confronto e la coerenza con altre banche dati;
- implementazione di formule e creazione di statistiche (generazione di aggregazioni, medie mensili, max, min, etc.);
- imputazione e registrazione dati (data entry);
- acquisizione dati mediante scanner o altri supporti magnetici o ottici;
- trattamento dei dati che dovranno alimentare le basi dati (trasformazioni file, indicizzazioni, normalizzazioni, etc.).

Le richieste derivanti in modo diretto dall'Ente sono erogate da personale specializzato che, attraverso un sistema di accoglienza, gestisce tutte le attività volte ad assicurare il trattamento e la gestione di dati alfanumerici quali elaborazione (modifica, selezione, estrazione, acquisizione) ed esposizione (per la consultazione, il raffronto, l'utilizzo) di dati alfanumerici, testi ed immagini; di seguito il dettaglio dal punto di vista operativo:

- alimentazione basi dati;
- manutenzione basi dati;
- correzione dati manuale;
- correzione dati massiva;
- estrazione dati.

3.1.3 Gestione basi dati decisionali e servizi di Business Intelligence

3.1.3.1 Gestione e Alimentazione basi dati decisionali

Il servizio ha l'obiettivo di realizzare le attività di alimentazione, aggiornamento e storicizzazione delle basi dati decisionali a partire da dati gestionali (o da altre fonti dati quali, ad esempio, ISTAT, INAIL, INPS etc.).

Le principali attività previste possono essere riassunte in:

- governo e implementazione del Data Warehouse, Data Mart e Operational Data Store e di indicatori di sintesi sui diversi fenomeni;
- gestione e manutenzione di processi di ETL per l'alimentazione e/o l'aggiornamento delle basi dati decisionali a partire da dati gestionali e/o fonti dati esterne (database operazionali, altre fonti di dati) e per la storicizzazione dei dati decisionali;
- gestione e governo della calendarizzazione dei processi di ETL;
- manutenzione dei Servizi di Data Quality, ovvero dei processi per la messa in qualità dei dati che verificano, standardizzano e bonificano i dati nelle fasi di integrazione ed elaborazione delle informazioni e nei flussi di alimentazione delle basi dati operazionali;
- aggiornamento dei Repository dei metadati specifici degli ambienti utilizzati (Business Objects, SAS, etc.) che sottendono le fasi di alimentazione e di fruizione.

3.1.3.2 Trattamento dati decisionali

Il servizio ha l'obiettivo di analizzare le richieste degli utenti per realizzare elaborati ed estrazioni in forma tabellare e/o. Il servizio ha infatti l'obiettivo di rispondere a specifiche esigenze degli utenti rispetto ad elaborati utili alla stesura di relazioni, pubblicazioni di vario tipo, sia con finalità informative, sia per il supporto decisionale interno all'ente committente.

A titolo di esempio rientrano in tale voce:

- elaborazioni più o meno complesse di dati per la produzione di report (tabelle / grafici) estemporanei in formato PDF, Excel o altro;
- estrazioni dati destinate al successivo allestimento cartografico e/o trattamento con strumenti GIS;
- estrazioni e fornitura di dati ad hoc su CD, DVD, File Transfer o su DB condivisi.

3.1.3.3 Governo e Gestione dei Servizi di Business Intelligence

Si tratta di tutte le attività volte a garantire la manutenzione e l'evoluzione dei Servizi di Business Intelligence. I Servizi di Business Intelligence includono tutte le attività relative a query e reporting statici e dinamici, analisi multidimensionali, cruscotti direzionali e di analisi visuale, consultazione di dati statistici attraverso grafici, cartogrammi e mappe.

Nel Governo e Gestione dei Servizi di Business Intelligence sono comprese le attività di manutenzione correttiva e piccole adeguative delle componenti del servizio BI (universi, storedprocess, reports, cruscotti, analitiche, metadati).

Il servizio fornisce all'utente tutte le informazioni legate all'uso degli applicativi di BI, l'assistenza finalizzata a spiegarne la logica, gli algoritmi di calcolo e gli indicatori presenti oltre che il supporto all'interpretazione ed utilizzo dei dati e dei risultati di analisi. Il servizio può essere effettuato anche on site.

Il servizio garantisce anche le attività finalizzate al rilascio ed alla gestione delle credenziali che consentono agli utenti l'accesso ai servizi secondo regole definite per assicurare riservatezza e privacy delle informazioni presente nei Data Warehouse.

3.1.3.4 Governo e Gestione Piattaforme di Business Intelligence

Sono qui ricomprese tutte le attività di governo e di gestione di alcune delle piattaforme di BI disponibili, quando previste all'interno del perimetro dell'offerta di servizio. In particolare si tratta di tutte le attività legate all'aggiornamento della piattaforma e all'installazione degli applicativi client presso l'utente. Sono anche garantiti l'amministrazione della sicurezza, il supporto agli sviluppatori, l'erogazione e il monitoraggio dei servizi.

3.2 Asset oggetto del servizio

Il "Servizio di Trattamento dati alfanumerici" viene prestato per tutti gli applicativi e componenti degli stessi, realizzati dal CSI Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgenti. Su questi ultimi occorre un accordo formalizzato tra le parti.

Tutti gli altri applicativi in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio, previo accordo tra l'Ente e il Consorzio.

Il servizio di "Gestione basi dati decisionali e di Business Intelligence", viene svolto esclusivamente per quegli ambiti che ne fanno specifica richiesta e sono quindi realizzati in base ad accordi definiti con gli Enti committenti.

3.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito in base agli accordi derivanti da quanto descritto nella sezione Asset oggetto del servizio.

3.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio è garantito da risorse professionali qualificate con opportuni profili di competenza, allocate nell'orario lavorativo di copresenza aziendale: dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9.15/12.00 - 14.45/17.00 (ore 16.00 per il venerdì).

3.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in continuità dal primo gennaio al trentun dicembre di ogni anno, salvo diverso accordo tra le parti.

3.6 Modalità tracciatura attività

Per le modalità di tracciatura fare riferimento al paragrafo "1 Accoglienza e tracciatura delle richieste di intervento".

4. TRATTAMENTO DATI TERRITORIALI

In questa voce di servizio sono incluse tutte le attività volte ad assicurare la produzione, l'alimentazione, l'aggiornamento, la diffusione dei dati geografici vettoriali (e alfanumerici associati), immagini e dati raster e delle relative basi dati geografiche (GeoDB).

Tutte le opzioni comprendono le relative attività di analisi e l'utilizzo di strumenti di back office per l'esecuzione delle attività.

4.1 Opzioni

4.1.1 Servizi di acquisizione e rilevamento dati geografici

I servizi sono costituiti dalle attività finalizzate alla creazione di coperture tematiche a partire da originali d'autore, e al rilevamento di elementi geometrici e tematici direttamente sul territorio o mediante sistemi complessi di misurazione fotogrammetrica.

3.1.3.5 Acquisizione dati geografici

L'acquisizione permette la creazione e la georeferenziazione di livelli geografici partendo da fonti dati esterne quali ad esempio originali d'autore su supporto cartaceo, supporti digitali o altro, non direttamente importabili nel sistema. Il prodotto è una copertura tematica, che può essere corredata da dati associati, che potrà essere inserita nelle basi dati territoriali. L'unità di lavorazione fa riferimento alla suddivisione della cartografia di base, di media scala, utilizzata a supporto dell'acquisizione: Carta Tecnica Regionale (CTR), le tavolette Istituto Geografico Militare (IGM) 1:25000, e così via.

L'attività di acquisizione prevede un ciclo di verifica, normalmente a campione, del prodotto finale (verifica e correzione incongruenze rispetto all'originale d'autore).

3.1.3.6 Acquisizione dati da telerilevamento

Rientrano in tale tipologia le attività di estrazione di dati tematici o cartografici mediante tecniche di foto-interpretazione. Tale attività prevede la creazione di specifiche regole, tecniche di riconoscimento dell'informazione e collaudo finale del dato. Rilevamento tematico

Il servizio è finalizzato alla creazione di livelli informativi o aggiornamento di livelli esistenti a partire dal censimento del dato sul territorio. Il rilievo diretto sul campo è mirato alla corretta georeferenziazione di una popolazione di elementi geometrici o tematici presenti sul territorio e raccolta di dati associati. L'informatizzazione dei dati potrà avvenire sul campo o in fase successive mediante l'utilizzo di opportune procedure e strumenti di georeferenziazione e data entry alfanumerico predisposti ad hoc.

In casi di attività di censimento specifici, potranno essere coinvolti esperti del tema (Geologi, Agronomi, Forestali, Ingegneri ambientali) in grado di interpretare una realtà territoriale spesso complessa.

Per quanto riguarda le attività di georeferenziazione si distinguono le seguenti metodologie:

- mediante sistemi GPS, con conseguente georeferenziazione diretta sul campo;
- rappresentazione su supporto cartaceo (generalmente cartografia 1/10.000) sul campo e successiva trasposizione degli elementi di interesse su sistemi GIS.

Il servizio può includere su richiesta le seguenti fasi preliminari o conclusive:

- definizione delle procedure, degli strumenti e metodi di rilevamento ed informatizzazione interni al gruppo di lavoro;
- creazione di procedure o strumenti di rilievo ed informatizzazione interni;

- validazione finale dell'attività di rilevamento ed informatizzazione mediante confronto tra le fonti dati e dati georiferiti.

3.1.3.7 Rilevamento geodetico e topo-cartografico

Il servizio risponde alle esigenze di supporto alla P.A. per le misurazioni topografiche e fotogrammetriche applicate tipicamente al dato di base cartografico nelle sue varie fasi di creazione. Per le esigenze geodetiche sono disponibili le competenze relative a misurazioni di precisione con tecnologie sia tradizionali che GPS o GNSS, le stesse possono essere adottate a supporto di necessità di misurazioni topografiche di dettaglio o di controllo. Per le esigenze prettamente cartografiche è disponibile il servizio di fotogrammetria digitale finalizzato a supportare l'amministrazione regionale nella gestione delle produzioni e per le attività di aggiornamento.

3.1.3.8 Gestione reti di stazioni permanenti GNSS

Il servizio presiede a tutto tondo la gestione della rete di stazioni permanenti Global Navigation Satellite System (GNSS) dislocate sul territorio regionale e consiste nella gestione della rete di stazioni permanenti GNSS dislocate su tutto il territorio regionale e nella gestione del centro di calcolo in cui vengono raccolti in continuo i dati delle stazioni ed elaborati i prodotti che vengono erogati dal servizio. Il centro di calcolo produce i dati nelle configurazioni di utilizzo in tempo reale ed in post elaborazione.

Tale servizio è destinato alla fruizione professionale dei dati satellitari di posizionamento più comunemente noti come misurazioni GPS.

I fruitori del servizio sono mediamente rappresentati da tecnici/funzionari della pubblica amministrazione di ogni organo e grado che acquisiscono dati o misure di oggetti geografici direttamente sul territorio e devono essere correttamente georeferenziati nel sistema cartografico regionale/nazionale e con attendibilità geometrica definita ed adeguata; professionisti che effettuano misure topografiche e cartografiche per la redazione dei moderni atti di aggiornamento catastale; imprese impegnate nella costruzione e gestione delle grandi opere pubbliche infrastrutturali; tecnici legati alla sicurezza sul territorio, alla gestione delle emergenze, al monitoraggio del dissesto idrogeologico; studiosi/scienziati; Enti che gestiscono Sistemi di Riferimento a livello nazionale

La fruizione del servizio avviene nelle seguenti modalità: accesso diretto via internet degli apparati che misurano sul campo e download dal sito istituzionale: <http://gnss.regione.piemonte.it>

I prodotti erogati sono distinti per classe di precisione in funzione dell'esigenza per l'utilizzo specifico; le classi sono le seguenti:

- classe di precisione Sub-Metrica utilizzo in tempo reale - DGPS, posizionamento in tempo reale di codice;
- classe di precisione Centimetrica utilizzo in tempo reale - RTK, posizionamento in tempo reale di Fase;
- classe di precisione Sub-Metrica utilizzo post elaborazione - Post-Code, post processamento con misure di codice;
- classe di precisione Centimetrica utilizzo post elaborazione -Post-Phase, post processamento con misure di fase.

L'erogazione del servizio è prevista in continuo, ventiquattro ore su ventiquattro, ma il servizio è presidiato esclusivamente nei giorni lavorativi nel normale orario di lavoro.

Il servizio prevede il supporto all'utenza, siano essi utilizzatori della pubblica amministrazione che professionisti ed imprese, telefonicamente ed a mezzo e-mail.

E' garantita la presenza a manifestazioni di divulgazione del servizio a mezzo di presentazioni teoriche e pratiche in occasione di eventi promossi da Regione o altri enti pubblici ed organizzazioni professionali.

Il servizio prevede l'utilizzo della server farm CSI-Piemonte, al fine di garantire continuità di servizio.

Sono previste adeguate procedure di backup dei dati prodotti e la messa a disposizione diretta, dall'area di download, di dati prodotti fino ad un massimo di tre mesi.

E' prevista l'erogazione dei flussi dati agli organismi istituzionali per le attività di presidio del dato geodetico nazionale.

E' previsto l'aggiornamento del portale Internet <http://gnss.regione.piemonte.it> da cui avviene l'accesso per la fruizione dei dati e da cui sono visibili le informazioni sullo stato della rete, sul numero di utenti, sulle novità e le F.A.Q.

Sono previsti supporti specialistici metodologici inerenti l'ambito delle misurazioni GNSS per la pubblica amministrazione.

4.1.2 Servizi di trattamento e gestione basi dati geografiche

I servizi sono costituiti dalle attività di gestione dei dati geografici vettoriali, alfanumerici associati e dati raster, indicati d'ora in poi complessivamente come "dati geografici", e delle relative basi dati geografiche (GeoDB). Nel ciclo di vita del dato geografico, le attività di trattamento dati e gestione GeoDB rappresentano la fase centrale del processo, in quanto necessaria alla organizzazione delle informazioni acquisite, in adeguate strutture e formati di archiviazione o/e diffusione. Questo servizio garantisce una corretta importazione dei dati, uniformando e successivamente incrementando il patrimonio dati provenienti dalle diverse fonti.

Nel Sistema Informativo Geografico della PA i dati geografici hanno una valenza trasversale ai settori ed agli enti di competenza, in quanto sono la rappresentazione spaziale di oggetti sul territorio. Ogni oggetto deve essere rappresentato in maniera univoca e il più possibile condivisa tra enti pubblici. Sulla base delle scelte dei singoli enti, e mediante la gestione degli accessi e delle profilazioni applicative, si potranno individuare sottoinsiemi di informazioni a carattere settoriale.

Attività che rientrano nel flusso ordinario di aggiornamento dei dati sono:

- Analisi spaziale
- Trattamento dati geografici.

3.1.3.9 Analisi spaziale

L'attività ha l'obiettivo di creare nuovi strati informativi geografici e/o dati/report alfanumerici, a supporto delle attività decisionali dell'ente. Tali attività sono il risultato di una fase di analisi delle fonti dati (consolidate o di carattere settoriale) a cura di esperti tematici e presuppone l'individuazione e la proposta di metodologie e strumenti adeguati al tipo di risultato richiesto.

Le elaborazioni possono avere diversi gradi di complessità e vanno dalla semplice aggregazione di dati alfanumerici e GIS alle più complesse attività di analisi spaziale e geostatistica.

Il prodotto è un nuovo dato geografico, un grafico, una tabella alfanumerica che, una volta validato da parte dell'ente richiedente e competente dell'informazione, potrà confluire nelle basi dati consolidate del SIT. L'attività può essere di carattere periodico (per relazioni pubblicazioni annuali/mensili dell'ente) o occasionale (indagini e sperimentazioni). Per attività di carattere periodico, su richiesta, potranno essere predisposte e messe a disposizione le procedure per le successive elaborazioni.

3.1.3.10 *Trattamento dati geografici*

L'attività di trattamento dati geografici consiste nell'uniformare dati provenienti da fonti eterogenee, ottimizzando l'organizzazione logica e la strutturazione fisica dei dati prima del consolidamento. Le attività consistono nell'adeguamento dei dati secondo gli standard dell'informazione geografica, nei formati, nelle strutture e nei sistemi di coordinate delle basi dati geografiche di destinazione.

Le attività di trattamento possono essere più o meno complesse in base alla conformità delle fonti rispetto a standard condivisi sia a livello regionale (di progetto) che generale (INSPIRE, CNIPA, CISIS, etc.).

L'attività può essere così articolata:

- verifica della congruenza degli aggiornamenti rispetto ai dati esistenti;
- verifica della qualità formale dei dati da trattare;
- eliminazione dei dati anomali o non appropriati;
- produzione di report.

Inoltre esistono specificità afferenti ai dati geografici raster: georeferenziazione e conversione nei sistemi di riferimento correnti:

- orto – correzione;
- miglioramento delle immagini, trattamento del contrasto e delle bande spettrali;
- trattamenti per l'archiviazione e l'utilizzo (compressione e mosaicatura).

Per i flussi dati di carattere continuativo saranno definiti specifici processi e strumenti di alimentazione/aggiornamento al fine di automatizzare dove possibile la lavorazione.

Sono previste in quest'ambito operazioni di inserimento, modifica o cancellazione di dati.

In relazione al tipo di operazioni da effettuare, l'intervento può essere:

- Inserimento massivo: la struttura dei dati rimane invariata e cambia la quantità (in inserimento o cancellazione) dei dati.
- Modifica della struttura: al variare delle specifiche tecniche associate alla diverse forniture possono essere necessarie delle modifica alla struttura logica della base dati aggiungendo, modificando o eliminando informazioni associate a dati precedentemente acquisiti.

3.1.3.11 *Metadocumentazione*

Si considerano comprese in questa voce le attività di metadocumentazione delle informazioni geografiche ed alfanumeriche acquisite. L'attività prevede la metainformazione di ogni archivio di carattere geografico e/o alfanumerico (associato ad entità geometriche), di ogni carta allestita, di ogni servizio di interoperabilità secondo gli standard OGC/INSPIRE (WMS/WFS) e di ogni servizio WebGIS realizzato per conto degli Enti secondo gli standard di metadocumentazione individuati.

Il Catalogo metadati del GeoPortale Piemonte garantisce la gestione omogenea delle informazioni territoriali e ambientali attraverso funzionalità che consentono il caricamento, la visualizzazione e lo scarico dei metadati e, compatibilmente con i permessi concessi dal proprietario dell'informazione descritta, assicura anche la visualizzazione e lo scarico del dato stesso.

L'unità di prodotto è la scheda metadato per entità (una carta, una parte geometrica di una copertura, un dato alfanumerico, un archivio, per ciascun dato associato).

4.1.3 Servizi di diffusione dati geografici

I servizi sono costituiti dalle le attività che permettono la consultazione e la diffusione dei dati geografici tramite supporti cartaceo (allestimento cartografico) o via web (geo-servizi).

3.1.3.12 Allestimento cartografico

Il servizio comprende le attività necessarie a mettere a punto un allestimento di varia complessità di una carta (predisposizione vestizione grafica, legenda, quadro d'unione degli elaborati, ...).

La complessità del prodotto è determinata dalle simbologie o elaborazioni dati utilizzate per la rappresentazione cartografica e quindi dall'efficacia, dal punto di vista della comprensibilità, delle tematiche da rappresentare e/o dalle indicazioni da fornire.

Nel caso di una serie di carte che differiscano solo per la porzione di territorio rappresentato, si considera oggetto dell'allestimento un solo "originale".

L'output finale può essere consegnato stampato su supporto cartaceo o come formato immagine (tiff, pdf, jpg.).

3.1.3.13 Realizzazione di cartografia e materiale di carattere divulgativo

Fornitura di supporto nella realizzazione e nell'allestimento di materiale divulgativo e da esposizione (pannelli, manifesti, presentazioni tematiche, brochures, pieghevoli, ...) da predisporre come supporto nella partecipazione ad eventi (convegni).

3.1.3.14 Stampa della cartografia

Il prodotto del servizio è la stampa delle carte nei suoi diversi formati A0, A1, A2, A3 o inferiori.

3.1.3.15 Predisposizione dati e geo-servizi per la diffusione in rete

Sono le attività destinate a predisporre e allestire i dati acquisiti e consolidati per renderli consultabili attraverso strumenti informatici di diffusione via web.

Tale operazione può avvenire tramite la creazione di "map service", "map file" (dati vettoriali) o "cataloghi raster" (dati immagine) che potranno essere visualizzati anche attraverso protocolli per l'interoperabilità quale, ad esempio, il WMS.

Nel caso di cataloghi raster è necessaria la rigenerazione periodica del catalogo stesso, ad ogni aggiornamento sostanziale dei dati che lo compongono.

E' previsto inoltre la configurazione di strumenti informatici per la consultazione via Web dei dati (webgis).

4.1.4 Supporto integrato alla gestione del territorio

3.1.3.16 Descrizione del servizio e contesto di riferimento

Il servizio è costituito da un insieme di attività inerenti la gestione ed il governo del territorio svolte, in forma integrata ed unitaria, al fine di supportare gli enti nell'espletamento dei propri compiti istituzionali.

Tali attività garantiscono un supporto attivo in materia di analisi territoriali e valutazioni finalizzate al governo del territorio negli aspetti e nei temi di pianificazione, urbanistica, opere pubbliche, difesa del suolo, protezione civile, montagna e foreste, ambiente e aree naturali, viabilità, ecc.

Il personale CSI-Piemonte può essere coinvolto nei processi decisionali e nelle attività di gestione, pianificazione, monitoraggio e controllo.

Il supporto può essere riferito alle diverse azioni, iter e adempimenti svolti dagli enti in ordinarietà, in emergenza ed in post emergenza (in relazione alla pianificazione dell'uso del suolo,

alla gestione di interventi, opere ed appalti pubblici, alle attività di protezione civile, ai piani di ricostruzione a seguito di eventi calamitosi, alla tutela e valorizzazione delle aree naturali e così via) e può riguardare, ad esempio: l'analisi, l'acquisizione ed il trattamento di dati; l'utilizzo di applicativi o di particolari strumentazioni hardware e software; la produzione di cartogrammi; le valutazioni e le analisi territoriali; la rilevazione e lo studio di fenomeni; la gestione di pratiche; le indagini e le verifiche su specifici adempimenti; la redazione di documenti.

In questo ambito, la diretta collaborazione tra il personale del CSI-Piemonte con i Funzionari degli Enti, che agiscono con indicazioni strategiche sulle decisioni e sulle politiche territoriali, garantiscono il valore aggiunto necessario per la qualità ed efficacia nell'utilizzo dei dati e degli strumenti e per immediatezza di risposta.

Per lo svolgimento delle attività viene messo a disposizione personale in grado di associare competenze tecniche specialistiche di tipo informatico e di materia.

Il servizio può essere erogato da remoto oppure on site, presso la sede della struttura richiedente.

In diversi casi, il servizio viene organizzato ed erogato in sale informative dislocate direttamente presso il cliente, le quali garantiscono così anche una continua assistenza di base (hw e sw), al fine di consentire all'utenza il quotidiano svolgimento delle proprie attività e l'ottimale utilizzo degli strumenti a disposizione, perseguendo la massima efficacia ed efficienza.

Per ottimizzare e semplificare le attività di tecnici e funzionari, si predispongono anche strumenti (come ad esempio estensioni GIS) dedicati e personalizzati per facilitare l'utilizzo e la gestione autonoma degli strumenti di base e dei dati geografici ed alfanumerici di competenza.

In questo quadro, rientra anche il supporto integrato alla Protezione Civile, ambito specifico nel quale il CSI Piemonte, grazie ad un'esperienza ventennale a supporto delle attività di Protezione Civile della Regione Piemonte e della Provincia di Torino, è oggi in grado di fornire un servizio dedicato alle strutture di Sala Operativa. Il servizio ha come obiettivo un supporto nella gestione complessiva e nell'uso dei sistemi informativi di sala, ed è erogato direttamente in loco da personale del CSI-Piemonte, con competenze tecniche e di materia specifiche. Le attività in cui si articola comprendono:

- acquisizione, trattamento e diffusione di dati attraverso i servizi applicativi disponibili in sala (con particolare attenzione alle componenti GIS);
- supporto all'uso delle componenti hardware di sala;
- supporto metodologico nell'ambito della redazione di documenti riferiti ad attività di pianificazione e programmazione (previsione e prevenzione dei rischi);
- cura delle fasi di analisi, nell'ambito di processi di evoluzione delle componenti software esistenti o di sviluppo di componenti nuove.

L'insieme delle attività viene erogato in ordinarietà, cioè secondo il normale orario di servizio; limitatamente alle Sale di Protezione Civile ed in occasione di situazioni di emergenza la presenza del personale del CSI Piemonte può essere estesa oltre il normale orario lavorativo fino a coprire turni h24, anche grazie all'attivazione di un servizio di reperibilità.

4.1.5 Gestione e Governo della base dati territoriale

Il servizio eroga le attività continuative di manutenzione delle basi dati geografiche trasversali ai vari sistemi informativi. Esse sono svolte al fine di garantire la qualità del dato, la piena funzionalità delle basi dati e di conseguenza gli innumerevoli servizi che utilizzano i dati geografici in esse memorizzati; tra essi si trovano servizi applicativi, WebGIS, geoservizi, allestimenti cartografici.

Tra le attività si elencano l'allineamento degli ambienti di lavoro, di consolidamento e di diffusione a seguito di aggiornamenti dei dati, gli allineamenti dovuti alle tecnologie impiegate (es. ESRI SDE, Oracle SDO, PostGIS, filesystem, ecc...) e alle nuove versioni di componenti infrastrutturali (ad es. mapserver). Gli allineamenti sono effettuati anche per garantire la retrocompatibilità, laddove non si possano dismettere tecnologie precedenti, per via dei servizi che ancora le usano.

Molte sono le fonti che esprimono input per il mantenimento dell'aggiornamento dei dati geografici trasversali, si va dalle ortofoto fino a segnalazioni puntuali provenienti da Regione o altri Enti, ma buona parte dell'aggiornamento è proattivo, viste anche fonti esterne disponibili, quale ad esempio l'Istat per i limiti amministrativi.

L'aggiornamento viene spesso preceduto da un trattamento del dato geografico (es. preparazione, controllo ed eventuale correzione incongruenze dei dati rispetto ai dati preesistenti, creazione di strutture e routine di servizio, ottimizzazioni quali ad esempio semplificazioni, viste, ricostruzione periodica degli indici geografici che permettono il corretto funzionamento della base dati e il mantenimento delle performance). A seguire l'attività comprende la gestione e pubblicazione degli specifici dati trasversali - in sostanza quelli riferibili a una cartografia tecnica - quali ad esempio limiti amministrativi, idrografia, viabilità, edificato nonché la gestione del patrimonio di dati raster. Riguardo la pubblicazione di geoservizi essa è preceduta dalla preparazione dei dati affinché possano essere esposti attraverso gli sfondi cartografici di interesse trasversale, i cataloghi di immagini, i servizi WMS.

È da ricordare come le attività svolte portino ad aggiornare i metadati.

Tutte le attività sono organizzate col supporto della componente aggregante dell'intero servizio, denominata 'Governo dei Dati', che consente di tracciare il dato geografico (vettoriale/raster, database/file system), dalla produzione, al trattamento, alla pubblicazione, comprese le relazioni del dato geografico con altri dati o servizi, e che fornisce informazioni quali dati geografici sono disponibili, metadati, posizioni, versioni, relazioni, modalità di erogazione, geoservizi di destinazione, relazioni tra dati e geoservizi, restrizioni o licenze d'uso per dati o un geoservizi.

Caratterizzante tutto il servizio è la conoscenza della materia al fine di attuare aggiornamenti normativi, ad es. per trasformazioni di coordinate fra i vari sistemi di riferimento e adeguamenti agli standard di riferimento.

Sono infine comprese nel servizio le attività per rendere operativi e configurare i software necessari alla gestione dei dati geografici sia per i dati raster, sia per i dati vettoriali, nonché le manutenzioni dei software stessi quali il software per le operazioni di ETL-GIS (Extraction-Transform-Load per i dati geografici), i software per la gestione delle immagini raster; così come sono comprese le manutenzioni hardware per la scansione e per la stampa, nonché il materiale di consumo per la stampa su plotter.

I dati geografici trasversali da gestire sono funzionali a diverse aree tematiche tra cui ad esempio agricoltura, ambiente, attività produttive, difesa suolo, impresa e lavoro, montagna e foreste, parchi, protezione civile, risorse idriche, territorio, trasporti.

Una cura particolare è posta nell'evoluzione della base dati geografica, nella direzione dell'open source, al fine di limitare per quanto possibile l'uso di software proprietari, sia lato DB (da qui l'inserimento di Postgresql/PostGIS), sia lato strumenti di gestione (GIS open source quali QuantumGIS).

4.1.6 Messa a disposizione del software specialistico

Per svolgere le attività elencate è necessario disporre sulle postazioni di lavoro, sia del personale CSI Piemonte, sia dell'utenza finale di software specialistico di tipo GIS o CAD.

CSI Piemonte nel tempo si è fatto carico di acquisire, installare ed aggiornare le licenze necessarie all'erogazione dei servizi geografici.

4.2 Asset oggetto del servizio

Il “Servizio di Trattamento dati territoriali”, in precedenza descritto, è prestato su tutte le basi dati afferenti agli applicativi ed alle componenti degli stessi, realizzati dal CSI Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgenti (su questi ultimi occorre un accordo formalizzato tra le parti), oltre che sulle basi dati geografiche la cui gestione dei diversi contesti tematici è in carico al Consorzio.

4.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito in base agli accordi derivanti da quanto descritto nella sezione Asset oggetto del servizio.

4.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio di è disponibile dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9.15/12.00 - 14.45/17.00 (ore 16.00 per il venerdì). Nell'ottica di assicurare la regolare prestazione dei servizi offerti il Consorzio, periodicamente, svolge degli interventi di manutenzione programmata dei sistemi software ed hardware il cui malfunzionamento potrebbe determinare l'interruzione del servizio in oggetto. Al fine di minimizzare i disagi derivanti, il Consorzio concorderà con l'Ente, con adeguato preavviso, il calendario annuale degli interventi programmati.

4.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in continuità dal primo gennaio al trentun dicembre di ogni anno, salvo diverso accordo tra le parti.

4.6 Modalità tracciatura attività

N.A. dovuto alla peculiarità delle attività in oggetto.

5. GESTIONE UTENZE

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

5.1 Opzioni

5.1.1 Servizio standard

Il servizio ha due obiettivi:

- Soddisfare le richieste finalizzate a consentire il riconoscimento dell'identità digitale di un utente per identificarlo e definirne il profilo, consentirgli l'accesso ai sistemi informativi dell'ente. Rientrano in tale voce, a titolo di esempio:
 - rilascio di User, password, PIN;
 - rilascio di certificati digitali;
 - profilazione dell'utente (totale o parziale) nei sistemi centralizzati di autenticazione, sulle piattaforme e/o nei singoli applicativi.

Sono classificate con questa voce di dettaglio anche le abilitazioni complesse (es Polizia Municipale) che, per mettere l'utente nelle condizioni di utilizzare l'applicativo, richiedono, oltre all'abilitazione all'applicativo, l'installazione dello stesso e del relativo ambiente ed interventi di natura infrastrutturale come ad esempio l'assegnazione dell'IP e/o l'attivazione di una reservation (indirizzo statico).

- Soddisfare le richieste finalizzate a modificare/aggiornare gli attributi delle credenziali (es. indirizzo e-mail) di un utente sui vari sistemi di autenticazione.

Rientrano in questa voce anche:

- le richieste di modifica di credenziali che siano definite sulle piattaforme.
- le attività di reset password e di sblocco PIN su richiesta dell'utente.

3.1.3.17 Modalità di erogazione

Il servizio viene attivato con l'invio della richiesta scritta da parte dell'utente contenente i dati personali e l'elenco degli applicativi/funzionalità a cui deve essere abilitato.

La richiesta deve essere preventivamente autorizzata da un funzionario responsabile.

Il servizio si conclude con l'invio all'utente delle sue credenziali o con la comunicazione all'utente dell'avvenuta attività.

Le credenziali vengono erogate secondo quanto previsto dal Documento Programmatico sulla Sicurezza del CSI Piemonte, che prevede l'emissione in modalità sicura secondo i seguenti criteri:

- la credenziale viene generata con password di 16 caratteri alfanumerici maiuscoli e generati secondo algoritmo casuale;
- la password viene generata scaduta ed indicato all'utente di cambiarla al primo accesso;
- la password viene distribuita metà in busta chiusa riservata personale e metà via email alla casella istituzionale dell'utente.

Ogni altra modalità diversa da quella descritta dovrà essere concordata con il Responsabile del trattamento dati dell'Ente.

5.2 Asset oggetto del servizio

Il Servizio di Gestione Utenze è prestato su tutti gli applicativi, e relativi componenti, realizzati dal CSI-Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgente.

Tutti gli altri applicativi in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio di assistenza previo accordo tra l'Ente e il Consorzio.

5.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito in base agli accordi derivanti da quanto descritto nella sezione Asset oggetto del servizio.

5.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio di "Gestione utenze" è disponibile dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 8.00 – 18.00. Per una corretta attivazione del servizio è attivo un unico punto di contatto (Contact Center).

Nell'ottica di assicurare la regolare prestazione dei servizi offerti il Consorzio, periodicamente, svolge degli interventi di manutenzione programmata dei sistemi software ed hardware il cui malfunzionamento potrebbe determinare l'interruzione del servizio in oggetto. Al fine di minimizzare i disagi derivanti, il Consorzio concorderà con l'Ente, con adeguato preavviso, il calendario annuale degli interventi programmati.

5.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in continuità dal 01.01 al 31.12 di ogni anno, salvo diverso accordo tra le parti.

5.6 Modalità tracciatura attività

Per le modalità di tracciatura fare riferimento al paragrafo "1 Accoglienza e tracciatura delle richieste di intervento".

6. MANTENIMENTO APPLICATIVO

Le attività qui descritte, denominate genericamente Mantenimento applicativo, hanno lo scopo di assicurare il corretto funzionamento e le migliori prestazioni degli applicativi in esercizio.

Si definiscono Applicativi in esercizio gli applicativi rilasciati in ambiente di produzione di cui gli utenti fanno un uso produttivo. Le attività in capo al mantenimento applicativo sono:

- gestione dei malfunzionamenti;
- manutenzione adeguativa;
- gestione applicativi e basi dati (back office applicativo).

Esse possono essere svolte in seguito a segnalazione utente oppure in modo proattivo per evitare disservizi o impedimenti nella regolare attività dell'utente fruitore del servizio applicativo.

Di seguito sono anche indicate le modalità che descrivono le attività mediante le quali: vengono eseguite le operazioni di troubleshooting sui sistemi e sugli applicativi gestiti per individuare le cause di malfunzionamento o le necessità di piccoli interventi adeguativi; vengono controllati e minimizzati gli impatti degli interventi di manutenzione, viene salvaguardata l'integrità delle componenti applicative, vengono minimizzati i ricicli della fase di rilascio in produzione e viene verificato il rispetto di eventuali vincoli esistenti:

- Problem Solving, Verifica Performance, Tuning Applicativo
- Gestione degli ambienti di sviluppo, test, Integrazione
- Software configuration & release management.

Si tratta quindi di attività non immediatamente percepibili dal cliente ma fondamentali e imprescindibili per una corretta ed efficace gestione del mantenimento applicativo e, in generale, di tutto il ciclo di vita del software.

Problem Solving, Verifica Performance, Tuning Applicativo

L'attività di troubleshooting può indirizzare o seguire ad una verifica di conformità rispetto ai requisiti non funzionali espressi (volumi, numero di utenti, disponibilità del servizio nel tempo, capacità a reagire a fault di sistema, transazioni concorrenti, etc.). Le verifiche di conformità sono effettuate in un ambiente isolato (laboratorio) ove le prove (test prestazionali) vengono eseguite simulando il reale utilizzo del sistema (numero utenti, volumi dati, etc.) e accompagnate da strumentazione e monitoraggio delle principali grandezze sistemistiche e applicative (processi e uso thread, memoria utilizzata, accesso concorrenti, tempo di esecuzione nell'accesso al database, timeout su sistemi in cooperazione, etc.).

A seguito dei test prestazionali vengono avviate fasi di tuning applicativo, agendo in primis sulle configurazioni dei middleware utilizzati (sessioni db, memoria e numero thread application server, configurazione del garbage collector della virtual machine java, impostazione su file descriptor e timeout di sistema). In seconda istanza si può ricorrere ad eventuali attività di tuning dell'applicativo (ottimizzazione delle query basate su execution plan db, re factoring delle sequenze di chiamata, uso ottimizzato delle cache dell'applicazione, etc.).

Gestione degli ambienti di sviluppo, test, integrazione

Si tratta di attività propedeutiche al mantenimento degli ambienti utilizzati per mettere in atto gli interventi di manutenzione correttiva e piccole manutenzioni adeguate:

- risorse relative a licenze e noleggi hw e sw di base: server di sviluppo e test (oracle dbms, webserver, jboss middleware, oracle wl middleware, gis infrastructure, reti) per gli ambienti di sviluppo, test e integrazione;
- attività di disegno e capacity planning degli ambienti di sviluppo, test e integrazione;
- gestione degli ambienti di sviluppo, integrazione, test;
- gestione degli ambienti di esposizione servizi SOA per lo sviluppo (iride, shibboleth, etc).
- infrastrutture per fornitori esterni: VPN fornitori, ambienti per l'integrazione dei prodotti realizzati esternamente.

Software configuration & release management

Di seguito le principali attività effettuate:

- *gestione della configurazione del software*: Le attività consistono nella individuazione e predisposizione degli item di configurazione (identificazione), creazione e modifica delle baselines di configurazione (controllo), verifica ed aggiornamento dello stato delle baselines (audit), monitoraggio e reporting sull'andamento del servizio (report);
- *gestione dei rilasci verso gli ambienti di esercizio*: Le attività consistono nella produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione/deployment nell'ambiente specifico (manuali di installazione sulla web farm, application farm, manuale di configurazione del database e deployment dello schema relazionale, configurazione dello schedulatore di esercizio per le componenti batch, manuale per la configurazione dei servizi fruiti online, etc.) e l'aggiornamento del repository dei prodotti gestiti (anagrafica prodotti);
- *gestione della consegna del software da parte di fornitori esterni*: mantenimento del portale fornitori, Kit di sviluppo per aziende esterne. La consegna della fornitura da parte di una azienda esterna è automatizzata. La procedura automatica esegue un controllo qualità (metriche e regole con verifica automatizzata), rifiuto/accettazione della consegna, reporting di rilascio da parte dei fornitori;
- *gestione del versioning per i team di sviluppo interni*: attività di setup, gestione e controllo dei repository di sviluppo. Gestione del sistema di continuous building per la verifica della corretta compilazione dei programmi ad ogni modifica effettuata;
- strumenti a supporto e relativa gestione:
 - Gestione Versioni (subversion)
 - Gestione Configurazione (Serena Changeman Dimension)
 - Facility per automazione rilascio (Release Manager)
 - Consegna Fornitori (SSNManager).

Nei paragrafi seguenti vengono descritte in dettaglio le singole attività del mantenimento.

6.1 Opzioni

6.1.1 Gestione dei malfunzionamenti

Con malfunzionamento (o Incident nella terminologia ITIL) si intendono disservizi o anomalie rilevate nell'utilizzo dell'applicativo, siano esse dovute al software applicativo o infrastrutturale o alla configurazione dell'ambiente e/o dell'infrastruttura.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione dei malfunzionamenti si articola nelle seguenti attività:

- gestione dei problemi sugli applicativi in tutte le sue declinazioni: prestazioni del servizio, funzionalità, accesso, infrastruttura;
- applicazione di soluzioni di by pass applicativi, generalmente attuati attraverso interventi sui dati, che vengono applicati tutte le volte che si presenta un errore precedentemente diagnosticato e per il quale è già stato avviato il processo di manutenzione correttiva per la risoluzione definitiva (Errore noto);
- interventi sui dati per sanare situazioni particolari non ricorrenti o non previste in fase di raccolta dei requisiti, oppure su applicativi di prossima dismissione o di scarso utilizzo per i quali non è economicamente conveniente l'avvio di un intervento correttivo sul software;
- Interventi sulle basi dati per ripristinare dati errati causati da un errore dell'applicativo e dalla configurazione iniziale della base dati.

Nella fase di analisi, i malfunzionamenti sono classificati in funzione dei seguenti due parametri che ne determinano il livello di priorità e conseguentemente i tempi di intervento:

- *impatto*: effetto che il malfunzionamento ha sulle attività del business del cliente ovvero tiene conto di quanti e/o quali utenti sono interessati del malfunzionamento
- *urgenza*: velocità con cui il malfunzionamento deve essere risolto ovvero in quanto tempo è importante risolverlo per non creare danni all'immagine del committente.

Una particolare modalità di gestione dei malfunzionamenti sulle funzionalità applicative è rappresentata dalla manutenzione correttiva.

3.1.3.18 Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva è una modalità utilizzata per gestire i malfunzionamenti sulle funzionalità dell'applicativo e si attua attraverso un processo di diagnosi, analisi e rimozione definitiva delle cause e degli effetti negativi attraverso un intervento sul codice dell'applicativo o sui parametri di configurazione.

Rientrano nella manutenzione correttiva:

- interventi per ripristinare comportamenti e risultati non corretti;
- interventi per rimuovere errori e/o imperfezioni funzionali nel codice e/o nella logica di uno o più moduli dell'applicativo;
- interventi per rimuovere difformità dovute all'errata implementazione dei requisiti o delle specifiche di analisi validate dal committente in fase di rilascio del servizio;
- interventi sui parametri di configurazione o sulle tabelle dell'applicativo non dovuti a variazioni di normativa o a esigenze del cliente/utente in quanto questi rientrano negli interventi adeguativi o evolutivi.

In funzione del livello di priorità attribuito al malfunzionamento, il processo della manutenzione correttiva prevede, come prima fase, la ricerca di una soluzione in grado di sanare

temporaneamente il malfunzionamento e di permettere all'utente di riprendere la propria operatività. Tale soluzione, trasforma il malfunzionamento in errore noto e verrà applicata tutte le volte che si ripresenta lo stesso problema fin tanto che non verrà rilasciata la versione corretta del software. L'individuazione e l'applicazione di una soluzione temporanea abbassa il livello di gravità dell'incidente e consente un maggior lasso di tempo per la risoluzione definitiva dell'anomalia.

6.1.2 Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare piccoli interventi per migliorare la qualità del servizio.

Rientrano:

- interventi per migliorare le performance dell'applicativo attraverso il tuning, la revisione dello storage space, la facilitazione dell'interazione uomo-macchina, la revisione/ottimizzazione degli schemi delle basi dati, l'ottimizzazione del codice;
- interventi sul software assimilabili a piccole migliorie. Tali interventi devono corrispondere a modifiche di lieve entità che non trasformano le specifiche funzionali e la struttura logica dell'applicativo o del data base e quindi non variano il valore economico dell'applicativo. Gli interventi devono perciò avere un impatto limitato in termini di tempo e risorse ed in particolare non devono comportare oneri per rilasci dedicati;
- modifiche generali di impostazione dell'interfaccia utente che non implicano la modifica di funzionalità, come ad esempio modifica dei titoli delle maschere o delle label dei campi o della loro allocazione nella videata;
- interventi volti a securizzare l'applicativo.

Interventi al di fuori delle predette condizioni, ovvero che richiedono la modifica di funzionalità incrementando il valore dell'applicativo, rientrano negli interventi evolutivi ed esulano quindi dal presente contesto.

6.1.3 Gestione applicativi e basi dati (Back office applicativo)

Sono comprese le attività, le risorse e gli strumenti di supporto per tutto il ciclo di vita del servizio, dalla presa in carico, alla gestione ordinaria, all'evoluzione fino alla dismissione dell'applicativo e delle basi dati.

Si tratta di attività per le quali spesso viene utilizzato il termine Back Office applicativo ad indicare che non scaturiscono da una richiesta utente o da una esplicitazione contrattuale o da un'offerta ma che sono indispensabili per l'erogazione ed il corretto funzionamento di un servizio applicativo. Per lo più si tratta quindi di attività proattive atte a prevenire segnalazioni di malfunzionamento o degrado prestazionale.

Include tutte le attività connesse alla gestione delle applicazioni quali la conduzione funzionale, il monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità, la gestione/verifica della configurazione software e dell'infrastruttura, l'amministrazione delle basi dati, il monitoraggio e la verifica delle procedure batch.

La gestione delle procedure batch concordate e definite nell'ambito della ordinaria gestione di un servizio, possono includere:

- esecuzione di procedure attivate su richiesta o la modifica di eventuali parametri di esecuzione di procedure a calendario (es. riesecuzione di procedure a calendario, temporanea sospensione, temporanea variazione del calendario);

- analisi delle relazioni fra le catene dei batch al fine di verificare le condizioni e i vincoli di esecuzione del batch richiesto;
- gestire le richieste di esecuzione di batch con parametri più o meno complessi che devono essere accompagnate da un apposito modulo verificato dal servizio ricevente. Il modulo deve essere compilato dall'utente richiedente;
- verifica della completezza/correttezza formale delle informazioni ricevute. L'informazione non deve essere mancante né sintatticamente errata;
- inoltro della richiesta pervenuta all'ufficio competente (Ufficio Schedulazione) attraverso gli strumenti di Trouble Tickets;
- verifica della corretta esecuzione della richiesta.

Sono inclusi interventi di manutenzione correttiva per sanare malfunzionamenti “in autodiagnosi” cioè rilevati nel corso della ordinaria gestione del servizio ad esempio in seguito a test o a prove di verifica degli iter procedurali.

6.2 Asset oggetto del servizio

Il “Mantenimento applicativo” viene prestato per tutti gli applicativi e componenti degli stessi, realizzati dal CSI Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgenti. Su questi ultimi occorre un accordo formalizzato tra le parti.

Tutti gli altri applicativi in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio, previo accordo tra l'Ente e il Consorzio.

6.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito in base agli accordi derivanti da quanto descritto nella sezione Asset oggetto del servizio.

6.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio di è disponibile dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9.15/12.00 - 14.45/17.00 (ore 16.00 per il venerdì).

6.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in continuità dal 01.01 al 31.12 di ogni anno, salvo diverso accordo tra le parti.

6.6 Modalità tracciatura attività

Per le modalità di tracciatura fare riferimento al paragrafo “1 Accoglienza e tracciatura delle richieste di intervento”.

7. SVILUPPO SOFTWARE

Il servizio di sviluppo software applicativo consiste:

- nelle attività di analisi e progettazione dell'evoluzione del Sistema Informativo dell'Ente, tenendo conto delle evoluzioni tecnologiche, dell'integrazione degli applicativi interni al sistema, e delle integrazioni con i sistemi informativi delle PA centrali e locali;
- nella predisposizione, in collaborazione con i riferimenti individuati dall'Ente, dei piani di sviluppo del Sistema Informativo dell'Ente, mediante l'analisi del fabbisogno dell'Ente stesso e la valutazione e tempificazione degli interventi;
- in tutte quelle attività operative necessarie per assicurare lo sviluppo di nuovi applicativi o la modifica/implementazione di funzionalità degli applicativi esistenti;
- in tutti gli interventi che aggiungono funzionalità e/o oggetti agli applicativi che già fanno parte del Sistema Informativo dell'Ente.

Sono esclusi gli interventi di manutenzione applicativa (manutenzione ordinaria ed adeguativa), che si intendono compresi nel servizio di "Mantenimento applicativo".

Nell'erogazione del presente servizio - a copertura dell'intero ciclo di vita di sviluppo di un progetto software che si conclude con il rilascio in esercizio del prodotto realizzato e l'avvio del relativo servizio di gestione/assistenza - sono previste le seguenti attività:

Definizione dello scope di progetto:

- comprensione/definizione del bisogno, del contesto (normativa di riferimento, impatto organizzativo, utenti)
- impatto del nuovo prodotto nel Sistema Informativo (riuso di dati, integrazioni, processi tecnici di integrazione)
- analisi di mercato di soluzioni disponibili (soluzioni commerciali, open source, riuso come d'obbligo di legge)
- definizione dei requisiti.

Sviluppo del progetto:

- analisi di dettaglio (analisi funzionale e della base dati);
- allestimento degli ambienti di sviluppo;
- progettazione dell'architettura applicativa e sviluppo del software;
- gestione della configurazione del software;
- test di modulo e di integrazione, verifiche e validazioni.

Rilascio in esercizio:

- test di vulnerabilità, di carico e di performance;
- collaudo e messa in esercizio;
- supporto al Change (Formazione, Diffusione, Supporto all'avvio);
- progettazione del servizio;
- avvio del servizio.

Governo del progetto

A supporto di tutte le fasi del ciclo di vita del software, vengono garantite le attività necessarie alla corretta pianificazione e gestione del progetto, svolgendo i seguenti processi:

- Avvio
- Pianificazione
- Esecuzione
- Monitoraggio e controllo
- Chiusura

applicati alle seguenti aree di conoscenza:

- Comunicazioni
- Ambito
- Tempi
- Costi
- Qualità
- Risorse (risorse interne e approvvigionamenti)
- Rischi
- Integrazione.

Le attività proposte vengono esplicitate in documenti nel seguito denominati “proposte tecniche economiche” (PTE), redatte in modo uniforme secondo il template standard concordato.

Le proposte tecnico economiche possono essere soggette a variazioni ed integrazioni (in termini di deliverable previsti e/o di importi economici delle forniture), che devono essere concordate fra le parti.

7.1 Manutenzione evolutiva

All'interno del generico Servizio di Sviluppo Software, si distingue in particolare il servizio di Manutenzione evolutiva, che comprende tutti gli interventi di sviluppo (secondo l'accezione sopra descritta) che aggiungono funzionalità e/o oggetti agli applicativi che già fanno parte del Sistema Informativo dell'Ente.

Sono esclusi gli interventi correttivi od adeguativi che non richiedono la modifica di funzionalità, non incrementando il valore degli applicativi, che sono invece oggetto del servizio di Mantenimento applicativo (opzioni “Manutenzione correttiva” e “Manutenzione adeguativa”).

7.2 Asset oggetto del servizio

L'attività di sviluppo software, che ricomprende la manutenzione evolutiva, viene prestata per tutti gli applicativi e componenti degli stessi, realizzati dal CSI Piemonte o per i quali il Consorzio dispone dei codici sorgenti. Su questi ultimi occorre un accordo formalizzato tra le parti.

Tutti gli altri applicativi in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio, previo accordo tra l'Ente e il Consorzio.

Lo sviluppo di nuovi componenti software ha invece l'obiettivo di generare nuovi asset, secondo gli accordi che dovranno essere formalizzati fra le parti.

7.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito in base agli accordi derivanti da quanto descritto nella sezione Asset oggetto del servizio.

7.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio di Sviluppo Software è disponibile secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

7.5 Periodo di erogazione

Il servizio viene erogato secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

7.6 Modalità di tracciatura attività

Il servizio viene tracciato e monitorato secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

8. SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di supporto specialistico è costituito da attività volte ad approfondire tematiche complesse che richiedono, per la loro disamina, conoscenze specifiche della materia trattata e metodologie con cui organizzare le attività.

A fronte dell'eterogeneità delle problematiche trattate e delle potenziali opportunità di supporto la seguente descrizione non può considerarsi esaustiva, ma solo rappresentativa della maggioranza degli interventi realizzati dal CSI-Piemonte per gli Enti Consorziati.

8.1 Opzioni

8.1.1 Analisi organizzative e di processo

Rientrano in tale tipologia le attività di documentazione dei processi in essere (AS IS), la definizione delle metriche con cui valutare efficacia ed efficienza dei processi stessi e l'individuazione delle possibili configurazioni obiettivo (TO BE) con i relativi impatti su organizzazione, fabbisogno di competenze, sistemi informativi e relazioni con gli altri Enti.

8.1.2 Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi sistemi informativi gestionali

Tali attività consistono nell'analizzare i diversi scenari percorribili per la messa in opera di nuove procedure informatiche, con l'approfondimento delle alternative in termini di investimenti necessari e impatti sulle applicazioni collegate esistenti e sull'organizzazione dei processi interni agli Enti.

8.1.3 Studi di fattibilità per la messa in opera di nuovi servizi a enti terzi, imprese e cittadini

Tali attività, che comportano il coinvolgimento tramite interviste o *workshop* dei portatori di interesse (*cd stakeholder*) interni o esterni agli Enti, consistono nell'analizzare i diversi scenari percorribili per la messa in opera di nuove modalità di interazione tra Enti e soggetti esterni, con l'approfondimento delle diverse alternative in termini di investimenti necessari e impatti operativi, amministrativi e di immagine.

8.1.4 Valutazione di opportunità di riuso di sistemi predisposti da altre Amministrazioni

Tali attività consistono nella realizzazione di indagini sullo stato dell'arte dei sistemi informativi sviluppati da altri Enti per il supporto di processi analoghi a quelli in essere presso l'Ente. Il risultato di queste attività consiste nella redazione di rapporti contenenti informazioni generali sulle soluzioni individuate, tabelle comparative su investimenti necessari, impatti organizzativi, ricchezza funzionale ecc. e sulle procedure da attivare per rendere operativo il riuso (bozze di protocolli di intesa, stime delle attività gestionali di supporto).

8.1.5 Attività di supporto ad altre Amministrazioni per abilitare il riuso di soluzioni informatiche di proprietà della Regione

Tali attività, originate da accordi e intese di esclusiva competenza regionale, consistono nella fornitura di competenze e personale ad altre amministrazioni interessate ad utilizzare soluzioni informatiche sviluppate dal CSI per conto dell'Ente committente. Si esplicano prevalentemente nel supporto ad analisi di impatto organizzativo e di processo, nella redazione di studi di fattibilità di tipo architettonico, nella "formazione ai formatori" sulle modalità di assistenza utenti e nel supporto alla redazione di specifici documenti.

8.1.6 Attività di supporto alla comunicazione degli Enti

Tali attività consistono nell'assistenza agli Enti per l'organizzazione di eventi (convegni, seminari, workshop ecc.), nell'ideazione e produzione di materiali di supporto (presentazioni, articoli ecc.), nella redazione, anche parziale, di pubblicazioni periodiche e più in generale sulla preparazione di iniziative volte a diffondere la conoscenza delle attività e dei progetti degli Enti, o gli aggiornamenti di carattere normativo e di materia.

8.1.7 Attività di supporto alla messa in opera di nuovi modelli organizzativi o di nuovi sistemi informativi

Tali attività di gestione del cambiamento (*cd change management*) consistono nella fornitura di competenze, metodologie e personale per l'accompagnamento dell'Ente all'introduzione di variazioni organizzative o di sistemi informativi; includono attività informative, comprensive della redazione di supporti quali presentazioni, manuali utente ecc. e formative, con l'analisi del fabbisogno di adeguamento delle competenze e relative risposte in termini di corsi in aula, attività di accompagnamento (*cd coaching*) e iniziative di autoapprendimento in *e-learning*.

8.1.8 Attività di monitoraggio di programmi e iniziative

Tali attività consistono nel controllo dell'avanzamento e dei risultati raggiunti nell'ambito di iniziative complesse promosse dall'Ente e rivolte sia ad altri Enti della PA che a cittadini e imprese. Comprendono, ove richiesto, la fornitura dei relativi sistemi informativi di controllo, la redazione di report periodici e la valutazione progressiva delle azioni correttive necessarie per il conseguimento degli obiettivi.

8.1.9 Attività di gestione di processi (cd business process outsourcing)

L'attività consiste nella gestione completa di processi di competenza dell'Ente, attraverso la messa a disposizione congiunta di competenze, personale e sistemi informativi.

8.1.10 Attività di supporto alle imprese ICT del territorio

L'attività, gestita da un team specifico e dedicato, consiste nell'accompagnamento nella partecipazione a gare d'appalto, nella promozione del riuso del software, nell'incentivazione alla partnership fra imprese e alla cooperazione con le associazioni di categoria del territorio.

8.1.11 Progetti internazionali

L'attività, gestita da un team specifico e dedicato, dotato di competenze multidisciplinari ed esperto nella partecipazione a bandi europei, ricomprende: monitoraggio e individuazione delle opportunità di finanziamento nel quadro di programmi comunitari o altri donatori internazionali attinenti alle priorità strategiche regionali in tema di innovazione e ICT; elaborazione e candidatura di proposte progettuali, costruzione del partenariato, costruzione del budget, eventuale gestione della fase di negoziazione con gli Organismi preposti al finanziamento e delle attività di coordinamento dei progetti; promozione delle eccellenze piemontesi ICT a livello internazionale attraverso scambi di esperienze, candidature a premi internazionali, partecipazione ad eventi e manifestazioni, promozione del riuso; gestione delle relazioni istituzionali con gli organismi comunitari, enti internazionali e pubbliche amministrazioni estere.

8.1.12 Attività di supporto all'e-government, collaborazioni interregionali e CRC Piemonte

L'attività è mirata a fornire supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione inter-enti e si attua tramite la costruzione e gestione delle relazioni con la Pubblica Amministrazione Centrale ed il sistema delle Regioni o di altri enti locali di medie dimensioni (Province, ecc...) nelle sedi istituzionali preposte; tramite il coordinamento operativo e/o il contributo alla realizzazione di progetti IT su scala interregionale e nazionale, anche nel quadro di convenzioni e partenariati ad hoc; tramite l'attuazione delle politiche di riuso delle esperienze degli enti convenzionati in sinergia con altri enti di altre Regioni, tramite la risposta agli avvisi pubblici nazionali con la candidatura di progetti di eccellenza, tramite la diffusione dell'e-government e dei valori della cooperazione applicativa sul territorio regionale, eventualmente anche grazie alle attività di osservatorio condotte dal Centro Regionale di Competenza del Piemonte.

8.1.13 Attività di supporto giuridico in ambito informatico

L'attività attiene alle materie del riuso dei dati pubblici, riuso del software libero, e-government e dematerializzazione, secondo quanto previsto dalla normativa – nazionale ed europea – relativa a servizi e strumenti della Pubblica Amministrazione.

Detto supporto si concretizza essenzialmente in consulenza specialistica, predisposizione di documentazione informativa, supporto nella stesura e gestione di linee guida, schemi di regolamento nonché di licenze, orientamento giuridico nell'ambito di progetti ed iniziative connessi all'e-government e all'informatica.

8.1.14 Progettazione e gestione sistemi Informativi Trasversali

Attività di strutturazione e organizzazione delle informazioni, di gestione delle interconnessioni tra diversi sistemi informativi afferenti allo stesso ente o ad enti diversi, di progettazione dell'architettura del servizio e delle sue componenti anche quando appartenenti ad enti diversi.

8.1.15 Supporto specialistico di materia

Attività di consulenza e di supporto inerenti una specifica materia o uno specifico settore, in relazione alla normativa, ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del contesto di riferimento.

A titolo indicativo, ma non esaustivo, rientrano in questa voce di attività:

- il supporto agli enti nello sviluppo di nuovi scenari e strategie e nel presidio delle conoscenze e delle tendenze evolutive;
- il supporto di carattere metodologico, organizzativo e tecnico ai fini della definizione, programmazione e coordinamento delle attività di interesse degli enti in materie di competenza;
- il supporto specialistico e tecnico, erogato sia in continuità sia in occasione di incontri o riunioni, inerente gli adempimenti, le attività, i sistemi riferiti ad un dominio specifico.

8.1.16 Supporto specialistico per attività di formazione e sviluppo competenze

Attività di formazione, informazione/sensibilizzazione e change management – in aula, e-learning, mobile learning e blended learning e attraverso l'uso dei social media - mirate a ridurre l'esclusione digitale e diffondere le conoscenze ICT di base, garantire una formazione continua ai professionisti ICT, diffondere le competenze digitali presso il mondo produttivo, con particolare riferimento al settore pubblico e al mondo della scuola.

8.1.17 Addestramento

L'addestramento è un'attività formativa rivolta agli utenti dell'ente che ha acquisito una delle soluzioni applicative che realizzano uno dei servizi d business del catalogo. L'attività ha il fine di rendere autonomi gli utenti nell'utilizzo del sistema e nell'erogazione del servizio.

8.1.18 Consulenza tecnica e progettuale web, social, mobile e multimedia

Attività di consulenza tecnica e progettuale relativa a:

- Usabilità e user experience (test di usabilità, focus group, etc.);
- Architettura dell'informazione e web writing (card sorting, tecniche di semplificazione dei testi per il web, etc.);
- Strategie di comunicazione per i social media (social media strategy);
- Storyboard e storytelling per prodotti grafici e multimediali;
- Strategia di comunicazione sui canali social;
- Analytics per siti, portali e social;
- Applicazioni mobile;
- Web semantico;
- Motori di ricerca (SEO, SERP etc.).

8.1.19 Verifica del rispetto normativo dei siti web della PA

Attività di supporto tecnico per il rispetto degli obblighi di legge relativi ai siti della PA:

- monitoraggio periodico sul rispetto della normativa vigente sull'Accessibilità;
- consulenza su problemi e relative soluzioni tecniche mirate al rispetto della normativa vigente relativa alla pubblicazione di contenuti sui siti della PA;
- monitoraggio, consulenza su problemi e soluzioni tecniche per il rispetto della normativa sulla Trasparenza, con organizzazione di momenti informativi per il Cliente.

L'attività non si configura come una consulenza normativa, ma riguarda esclusivamente le implicazioni della normativa sulla pubblicazione di contenuti sul web, limitandosi agli aspetti di puro front-end.

8.2 Asset oggetto del servizio

N.A.

8.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è quello stabilito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione dell'apposita Proposta Tecnico Economica in fase di accettazione dell'apposita Proposta Tecnico Economica.

8.4 Disponibilità del servizio

Il Servizio di Supporto Specialistico è disponibile secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

8.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

8.6 Modalità tracciatura attività

N.A.

9. SERVIZI WEB

9.1 Realizzazione siti, portali, prodotti multimediali e componenti applicative di comunicazione

In questo contesto sono previste le attività di:

- analisi funzionale specifica per l'ambito web;
- web design, secondo la metodologia User Centred Design (UCD), con particolare attenzione a architettura dell'informazione, interaction design, grafica e multimedialità;
- sviluppo web, secondo gli standard internazionali e la normativa sull'accessibilità, relativamente al front end (metodologie responsive, CSS, XHTML, Javascript, etc.) e al back end (tecnologie CMS, PHP, etc.).

9.2 Realizzazione Mobile App

In questo contesto sono previste le attività di:

- progettazione mobile app, con particolare attenzione alla user experience;
- sviluppo mobile app per la pubblicazione sugli app store più diffusi.

9.3 Redazione dei contenuti web e social

In questo contesto sono previste le attività di:

- aggiornamento dei contenuti statici e dinamici di siti, portali e componenti web e mobile con contenuti testuali, grafici e multimediali;
- gestione dei canali social e delle community on line.

9.4 Nuove sezioni, canali web e social

In questo contesto sono previste le attività di:

- progettazione e realizzazione di nuove sezioni e aree tematiche di siti, portali, componenti web e mobile e prodotti multimediali;
- progettazione della presenza dell'Ente sui canali social.

9.5 Governo delle piattaforme web

Sono previste le seguenti attività:

- governo delle piattaforme web e relative estensioni;
- controllo e aggiornamento dei livelli di sicurezza delle componenti applicative;
- scouting e testing relativi a nuove componenti applicative di comunicazione web.

9.6 Asset oggetto del servizio

In base all'opzione di riferimento scelta, gli asset di riferimento possono essere rispettivamente:

- sono siti, portali, prodotti multimediali, componenti applicative e canali di comunicazione;
- applicazioni software per dispositivi mobile;
- tutti i siti, i portali, i prodotti multimediali, le componenti applicative e i canali di comunicazione realizzati dal CSI -Piemonte o per i quali il Consorzio dispone del codice sorgente. Tutti gli altri siti e portali in dotazione all'Ente potranno essere oggetto del servizio di gestione previo accordo tra l'Ente e il Consorzio (valido per tutte le opzioni di Gestione).

9.7 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è quello stabilito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione dell'apposita Proposta Tecnico Economica.

9.8 Disponibilità del servizio

Il Servizio è disponibile secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

9.9 Periodo di erogazione del servizio

Il Servizio è disponibile secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

9.10 Modalità tracciatura attività

Il Servizio è disponibile secondo quanto definito e concordato nella Configurazione Tecnico Economica (CTE annuale) oppure in fase di accettazione di specifica Proposta Tecnico Economica, recante il dettaglio delle modalità di erogazione del servizio.

10.MANTENIMENTO LICENZE

L'insieme delle attività qui descritte, denominate genericamente mantenimento e gestione delle Licenze - relativamente all'hardware, software e accesso a banche dati - hanno lo scopo di assicurare la disponibilità delle stesse, nonché la loro gestione contrattuale, al fine di consentire il corretto svolgimento delle attività di:

- mantenimento delle registrazione dello stato delle licenze;
- assistenza, mantenimento e sviluppo delle soluzioni applicative su cui si appoggiano i diversi servizi di business individuati nel presente catalogo;
- trattamento dei dati gestiti dalle soluzioni di cui sopra;
- attivazione su richiesta delle licenze.

Nei paragrafi seguenti vengono descritte in dettaglio le singole attività del mantenimento.

10.1 Opzioni

10.1.1 Acquisto delle licenze

Si intendono tutte le operazioni necessarie a contattare i possibili fornitori, valutare i prezzi dei prodotti, le condizioni contrattuali, le garanzie ecc... confrontando le diverse opzioni disponibili sul mercato:

- Raccolta delle esigenze e dei dati relativi alla licenza da acquistare
- Valutazione del tipo di acquisto da effettuare
- Coinvolgimento dei necessari attori aziendali competenti
- Eventuale tracciatura delle operazioni svolte
- Valutazione dei rischi e di eventuali oneri
- Valutazione delle risorse economiche necessarie
- Eventuale interazione con il cliente
- Individuazione potenziali fornitori
- Predisposizione di eventuale materiale relativo ai requisiti tecnici e contrattuali richiesti
- Invio delle richieste di offerta
- Negoziazione economica e delle condizioni di fornitura
- Verifiche formali (documentazione ecc...) sui fornitori
- Valutazione delle offerte
- Aggiudicazioni ed ordini di acquisto
- Predisposizione dei contratti
- Gestione dei pagamenti
- Gestione del monitoraggio, della documentazione e dell'anagrafica fornitori
- Gestione dell'entrata delle licenze (hardware o pacchetti software).

10.1.2 Mantenimento delle licenze

Si intendono sia le operazioni contrattuali e le operazioni con i fornitori per garantire il mantenimento e la manutenzione delle licenze, svolgendo in tutto o in parte le attività elencate al punto precedente (rif. 10.1.1), sia la tracciatura e la gestione dello stato delle licenze software, sia le attività di installazione e messa a disposizione del software licenziato per l'uso da parte dei fruitori.

Nel dettaglio sono previste le seguenti attività:

- Operazioni contrattuali e relazione con i fornitori:
 - Raccolta e catalogazione delle segnalazioni di disservizio
 - Eventuale contestazione con diffida
 - Eventuale applicazione di penali
 - Valutazione dell'opportunità di risoluzione/recesso del/dal contratto
 - Eventuale risoluzione/recesso del/dal contratto.
- Tracciatura e gestione delle licenze:
 - Creazione e gestione dell'inventario delle licenze software installate
 - Controllo e verifica documentale, per evidenziare e risolvere eventuali disallineamenti.
- Installazione e messa a disposizione delle licenze
 - Installazione iniziale e degli aggiornamenti
 - Verifica funzionamento
 - Tuning
 - Gestione utenze
 - Eventuale Problem solving (tramite coinvolgimento del fornitore).

10.1.3 Assistenza all'utilizzo delle licenze

Analogamente alle attività di Assistenza Applicativa (rif. 2), viene fornito supporto operativo al fine di verificare la corretta configurazione delle postazioni di lavoro che utilizzano le licenze.

10.1.4 Attivazione licenze

Il servizio di attivazione licenze, per gli utenti finali, viene attivato secondo le seguenti modalità:

- "ad evento": l'utente abilitato alla richiesta trasmette la propria istanza utilizzando il canale predisposto contrattualmente (Remedy web contatto e-mail o telefonico);
- periodicamente: le licenze vengono istanziate centralmente a scadenze predefinite e notificate agli utenti finali.

10.2 Asset oggetto del servizio

Il Servizio di Mantenimento delle licenze viene erogato su tutte le licenze hardware e software acquisite per conto degli enti committenti funzionanti sia presso le postazioni di lavoro del CSI Piemonte che presso quelle degli utenti stessi.

10.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito nel documento di contratto con i fornitori delle licenze e con l'Ente committente.

10.4 Disponibilità del servizio

N.A.

10.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in conformità con quanto definito nel documento di contratto con l'Ente committente.

10.6 Modalità tracciatura attività

Le richieste sono tracciate in conformità con quanto definito nel documento di contratto con l'Ente committente, al fine di produrre report periodici che descrivano volumi e tipologie di intervento.

11.GESTIONE CONTRATTI ESTERNI

L'insieme delle attività qui descritte, denominate genericamente Gestione dei Contratti Esterni, relativamente alla manutenzione hardware, gestione di licenze software, posta elettronica certificata, domini, manutenzione package esterni o attività professionali, hanno l'esclusivo scopo di predisporre il corretto status contrattuale per lo svolgimento delle attività correlate da parte dei funzionari degli enti convenzionati.

Sono quindi escluse da questo servizio le attività di assistenza, mantenimento, trattamento dati, supporto specialistico svolte dal personale del CSI Piemonte **fatta eccezione per specifici casi eventualmente oggetto di contratto specifico con l'ente committente, quali per esempio la Gestione Bollatori.**

11.1 Opzioni

11.1.1 Servizio Base

Si intendono tutte le operazioni necessarie a contattare i fornitori, stendere le condizioni contrattuali, le garanzie etc., così come indicato dall'ente convenzionato, incluse verifiche formali sui fornitori stessi.

11.2 Asset oggetto del servizio

Il Servizio di Gestione dei Contratti Esterni viene erogato su tutti i contratti acquisiti per conto degli enti committenti.

11.3 Perimetro del servizio

Il perimetro del servizio è definito nel documento di contratto con i fornitori e con l'Ente committente.

11.4 Disponibilità del servizio

N.A.

11.5 Periodo di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato in conformità con quanto definito nel documento di contratto con l'Ente committente.

11.6 Modalità tracciatura attività

Le richieste sono tracciate in conformità con quanto definito nel documento di contratto con l'Ente committente.