

Codice A2100A

D.D. 6 ottobre 2022, n. 262

Approvazione della Configurazione Tecnico-Economica 2022 per la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei; affidamento al CSI-Piemonte di parte dei servizi ivi elencati ed impegno per un totale di Euro 307.338,56 sui capitoli 135248, 125392, 134966, 135142, 138572, 138574 e 138576 del Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2022 a favore del CSI-Piemonte; CUP J63D20001360009 e J11C22000280001 e J12J12.



ATTO DD 262/A2100A/2022

DEL 06/10/2022

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A2100A - COORDINAMENTO POLITICHE E FONDI EUROPEI – TURISMO E SPORT

OGGETTO: Approvazione della Configurazione Tecnico-Economica 2022 per la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei; affidamento al CSI-Piemonte di parte dei servizi ivi elencati ed impegno per un totale di Euro 307.338,56 sui capitoli 135248, 125392, 134966, 135142, 138572, 138574 e 138576 del Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2022 a favore del CSI-Piemonte; CUP J63D20001360009 e J11C22000280001 e J12J12000150003

Vista la L.R. 4 settembre 1975, n. 48, che istituisce il "Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione", ed in particolare l'articolo 3, commi 2 e 3, concernente le modalità ed i compiti dello stesso.

Visto l'atto rogito dal notaio Mario Sicignano, rep. 37597/15392 n. 5103 registrato in Torino il 16-06-2005, con il quale la durata del suddetto Consorzio è stata prorogata al 31-12-2105..

Preso atto che l'art. 4, comma 1, della L.R. 15 marzo 1978 n. 13 - con la quale Regione Piemonte ha approvato la "*Definizione dei rapporti con CSI-Piemonte*" - demanda a quest'ultimo la progettazione degli interventi nel settore.

Premesso che con deliberazione di Giunta regionale n. 21-4474 del 29/12/2021, è stato approvato lo schema della "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2026 - Rep. n. 51 del 7 febbraio 2022.

Considerato che tale convenzione rappresenta il quadro normativo di riferimento per regolare i rapporti tra CSI e Regione in tema di affidamenti diretti;

vista la Configurazione Tecnico-Economica per l'anno 2022, presentata dal CSI-Piemonte alla direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei con nota prot. 00013519 del 03/08/2022

(allegato A), parte integrante e sostanziale della presente determinazione, che riporta un preventivo di spesa per i servizi I.T. in continuità alla direzione pari per il 2022 ad Euro 469.669,22 totali, non soggetti ad IVA e così suddivisi per struttura regionale competente:

Servizi IT in continuità per struttura regionale	Importo in Euro
Staff di direzione A2100A	182.496,82
Settore A2104A – Programmazione negoziata	143.487,93
Settore A2106A – Sport e tempo libero	33.386,69
Settore A2107A – Promozione internazionale	6.918,38
Settore A2108A – Offerta turistica	26.226,05
Settore A2109A – Valorizzazione turistica del territorio	77.153,35
Totale	469.669,22

Preso atto che, con nota ad oggetto “valutazione di congruità tecnico economica del “Catalogo e Listino dei servizi del CSI Piemonte anno 2022, Versione 2” – trasmissione”, ricevuta il 09/05/2022 e protocollata con il n. 7854/A21000, agli atti della Direzione scrivente, il Settore “Sistema Informativo regionale” ha trasmesso alle direzioni regionali il documento “*CONGRUITÀ TECNICO ECONOMICA* ai sensi dell’art. 192 co.2 D.lgs 50/16 del CATALOGO E LISTINO DEI SERVIZI DEL CSI-PIEMONTE - ANNO 2022 – Versione 2”, catalogo sul quale è basata la quantificazione dei costi della presente CTE e che risultano quindi congrui da un punto di vista tecnico-economico.

Preso atto che una quota parte dei servizi in continuità della presente CTE relativi alla tipologia “BPO”, pari a Euro **100.906,72** verrà affidata successivamente, utilizzando il capitolo 207160/A1911A, non appena il bilancio renderà disponibile la somma necessaria, e che la quota parte residua della presente CTE, al netto del sopra citato affidamento in itinere, risulta pari ad Euro **368.762,50**

Considerato che la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei:

- ha acquisito la valutazione di congruità positiva dei costi unitari del Listino dei servizi del CSI-Piemonte, così come definito negli specifici documenti tecnici sopra richiamati,
- valutando positivamente la rispondenza dei servizi IT descritti in CTE alle proprie esigenze delle varie attività previste nella CTE, tramite anche una serie di incontri tra i referenti regionali ed i tecnici del CSI-Piemonte sia in presenza che tramite strumenti telematici,
- al fine di assicurare la continuità della gestione amministrativa diretta all’operatività degli uffici e all’erogazione dei servizi regionali, ritiene necessario approvare la presente configurazione tecnico-economica per i servizi IT in continuità per l’anno 2022,
- dato atto che, come previsto dall’allegato tecnico “*Procedure Operative*” approvato dal Tavolo di Gestione della Convenzione, a fronte delle attività svolte, il CSI dovrà emettere, con cadenza mensile posticipata una fattura “*a canone*”, corrispondente ad un dodicesimo dell’importo preventivato dalla CTE, fino alla concorrenza dell’importo totale affidato. La fattura corrispondente

al canone di dicembre verrà emessa a seguito dell'approvazione della rendicontazione trimestrale corrispondente all'ultimo trimestre dell'anno di riferimento e corrisponderà al saldo tra i corrispettivi a tariffa maturati al 31-12-2022 e l'importo complessivamente fatturato fino a quel momento;

- preso atto che quanto sopra detto vale per tutti gli importi della CTE ad esclusione dei servizi riferiti al settore A2107A – PROMOZIONE INTERNAZIONALE, del valore di Euro 6.918,38 e che verranno fatturati e rendicontati separatamente ed in modalità compatibili con le procedure di rendicontazione relative ai fondi FESR 2014-2020,

- preso atto che sui capitoli della direzione e destinati alle attività informatiche non sono al momento presenti risorse impegnabili nella misura sufficiente a coprire tutto l'importo della CTE, e che su tale materia è in corso una interlocuzione tra la direzione A21 e le strutture regionali deputate all'approvazione del bilancio per l'anno 2022, e che risulta però possibile operare da subito sulle risorse ad oggi effettivamente disponibili;

- rilevato, per quanto riguarda i fondi di fonte statale destinati al supporto informatico la PSC, che:

a) la delibera CIPESS del 29 aprile 2021 n. 25, approva il Piano Sviluppo e Coesione della Regione Piemonte per un valore complessivo di 1.522,41 milioni di Euro a valere sul Fondo di Sviluppo e Coesione secondo la seguente provenienza contabile: FSC 2000-2006 per 639,08 milioni di Euro; FSC 2007-2013 per 511,00 milioni di euro; FSC 2014-2020 per 372,33 milioni di Euro ;

b) nell'ambito della suddetta delibera il CIPESS prende atto, in particolare, che la dotazione FSC 2007-2013 della Regione Piemonte, al netto dei tagli originari di risorse per contributi straordinari di finanza pubblica dell'annualità 2014 e a seguito dell'Intesa in Conferenza Stato-regioni del 25 marzo 2021, è stata ridefinita per un importo di 8,42 milioni di euro, che costituiscono risorse aggiuntive da programmare contestualmente all'adozione del piano e da imputare al ciclo 2014-2020;

c) la delibera CIPESS 79/2021 individua assegna le anticipazioni a valere sul Fondo di Sviluppo e Coesione 2021-2027 per interventi di immediato avvio dei lavori o di completamento di interventi in corso;

d) con Deliberazione n. 26-4494 del 6 maggio 2022 la Giunta regionale ha approvato l'elenco degli interventi da finanziare con le risorse cd "finalizzate" di cui alla Delibera Cipess 25/2021, tra cui gli interventi di Assistenza Tecnica, dedicati alle azioni di supporto dell'Autorità Responsabile del Piano di Sviluppo e Coesione nell'espletamento delle proprie attività di accompagnamento del Piano lungo tutto il proprio ciclo di vita, come previsto al punto 3 della Delibera CIPESS n. 2/2021 del 29 aprile 2021. La Delibera Cipess a tale proposito prevede che l'Autorità responsabile del PSC provvede, informandone il CdS, alla destinazione di risorse finanziarie per l'assistenza tecnica, finalizzata a sostenere la gestione, il monitoraggio, i controlli, le verifiche e le valutazioni del Piano, a valere su riprogrammazioni o economie, anche progressivamente, man mano che si rendano disponibili le risorse, fino a un massimo del 4% del valore del Piano, inclusivo delle risorse già eventualmente destinate all'assistenza tecnica nel PSC di prima approvazione. L'assistenza tecnica così definita costituisce specifico settore d'intervento del Piano all'interno dell'area tematica «Capacità amministrativa».

- per le suddette considerazioni, al fine di garantire per quanto possibile una celere operatività degli uffici regionali e l'erogazione dei servizi, in applicazione a quanto disposto dalla D.G.R. 21-4474

del 29/12/202 e s.m.i. di approvazione dello schema di Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, ritiene opportuno approvare le attività di cui alla seguente tabella contenute nella CTE e di impegnare contestualmente a favore del CSI-Piemonte la somma per lo svolgimento dei servizi IT in continuità pari ad una somma totale di Euro 307.338,56 IVA esente, così suddivisa per struttura regionale di riferimento, fonte e capitolo, sul Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2022, demandando ad atti successivi la copertura delle quota parte residua:

Struttura regionale	Riferimento sulla CTE (attività)	Fonte	Capitolo	Importo in Euro
Settore A2104A – Programmazione negoziata	11 DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2104B ad esclusione di “ <i>“Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006)”</i> ”	Regione Piemonte	135248	51.224,40
Settore A2104A – Programmazione negoziata	11 DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2104B ad esclusione di “ <i>“Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006)”</i> ”	Stato italiano	125392	70.000,00
Settore A2104A – Programmazione negoziata	11 DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2104B – “ <i>“Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006)”</i> ”	Stato italiano	134966	12.063,99
Direzione A19 (impegno delegato)	Varie, esclusa tipologia BPO	Regione Piemonte	135142	167.131,79
Direzione 19 - Settore A2107A – Promozione internazionale (impegno delegato)	13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A	Unione europea	138572	3.459,19
Direzione 19 - Settore A2107A – Promozione internazionale (impegno delegato)	13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A	Stato italiano	138574	2.421,43

Direzione 19 - Settore A2107A – Promozione internazionale (impegno delegato)	13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A	Regione Piemonte	138576	1.037,76
-	-	-	Totale	307.338,56

Dato atto che il CUP **J63D20001360009** è quello relativo all'attività "13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A" (per un totale di Euro 6.918,38) e che i CUP **J11C22000280001** e **J12J12000150003** sono relativi invece alla voce "11 DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2104B", ad esclusione di "Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006 (per un totale di Euro 121.224,40)

Dato atto che gli importi derivanti da fondi comunitari e statali sono stati accertati sui capitoli di entrata 28850 e 21645 in relazione al titolo II delle entrate con DD n. 481 del 5-11-2018 del Responsabile della Direzione Competitività del Sistema Regionale "Programma Operativo Regionale FESR 2014-2020 - Registreazioni contabili in entrata della somma complessiva di euro 601.514.881,80 a valere sui capitoli 21645 - 21646 - 28850 - 28851 delle annualità 2018-2023" (cap. 28850 acc. nn. 19/22; cap. 21645 acc. nn. 20/22); gli accertamenti registrati sono vincolati agli impegni relativi nel rispetto del principio contabile 3.12 disciplinato dell'allegato 4.2 del D.Lgs. 118/2011.

Dato atto che la somma di Euro 12.063,99 sul capitolo di uscita 134966 (attività "Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006)" non viene accertata in entrata in quanto trattasi di fondi Statali reimpostati già oggetto di precedente accertamento;

Tenuto conto del Decreto Legislativo 23-06-2011, n. 118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5-05-2009, n. 41", così come integrato e corretto dal D.Lgs. 126 del 10-08-2014.

Dato che il presente provvedimento, in esecuzione della DGR n.21-4474 del 29-12-2021 di approvazione dello schema della "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1-01-2022 / 31-12-2026, trova la necessaria copertura nelle risorse disponibili sui capitoli sopra citati.

Dato atto che il CSI Piemonte ha richiesto la cessione del credito, come da rogito redatto dal notaio Eugenio STUCCHI in Carmagnola del 4 giugno 2021, rep. n. 15206/10597, registrato a Torino in data 14 giugno 2021 al n.30454 con il quale il consorzio per il sistema informativo CSI PIEMONTE, nel più generale contesto di un rapporto di factoring, cede pro-soluto a SACE FCT S.p.A. i suoi crediti nei confronti della Regione Piemonte rappresentati dalle fatture elencate nel documento definito "allegato A" dell'atto notarile, nonché tutti i crediti futuri ai sensi della Legge 21 febbraio 1991, n. 52, che sorgeranno nel periodo di mesi 24 (ventiquattro) a decorrere dalla data del 7 giugno 2021;

Considerata la DD-A21-135-2021 del 20.7.2021 di Presa d'atto della nuova cessione di credito da CSI - Piemonte a SACE Fct S.p.A., come da rogito Rep. n. 15206/10597 del 4 giugno 2021, registrato a Torino in data 14 giugno 2021, n.30454

serie IT.

Dato atto che si è provveduto ad acquisire il documento unico di regolarità contributiva (DURC) di CSI Piemonte e SACE Fct S.p.A.

Dato atto che, in riferimento al principio contabile della competenza finanziaria, che costituisce il criterio di imputazione all'esercizio finanziario delle obbligazioni giuridicamente perfezionate passive (D.Lgs. n.118/2011), la spesa è imputabile all'annualità 2022.

Dato atto che la transazione elementare dei capitoli sopra indicati è rappresentata nella "Appendice A - Elenco registrazioni contabili", parte integrante e sostanziale della presente determinazione.

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto (D.G.R. n. 1-4046 del 17-10-2016, Disciplina del sistema dei controlli interni, art. 6, comma 2 così come modificata dalla D.G.R. 1-3361 del 14-06-2021);

Quanto sopra premesso e considerato,

IL DIRETTORE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- vista la Legge n. 241 del 07-08-1990 "Nuove norme sul procedimento amministrativo" e la legge regionale n. 14 del 14-10-2014 "Norme sul procedimento amministrativo e disposizioni in materia di semplificazione";
- vista la Legge n.266/2002 "Documento Unico di regolarità contributiva e s.m.i.";
- visti gli artt. 4 e 16 D.Lgs 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- visto il D.L. 23-06-2011 n.118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n.42 con particolare riferimento al principio contabile della competenza finanziaria, che costituisce il criterio di imputazione all'esercizio finanziario delle obbligazioni giuridicamente perfezionate passive";
- visti gli artt. 23, 26 e 27 del D.Lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.";
- vista la circolare della Direzione Gabinetto della Presidenza della Giunta Regionale, prot. n. 6837/SB0100 del 05-07-2013, contenente le prime indicazioni in ordine all'applicazione degli artt. 23, 26 e 27 del D.Lgs. 33/2013;
- vista la Legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- vista la D.G.R. n.37-1051 del 21-02-2020 "Approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione e della Trasparenza per gli anni 2020-2022 della Regione Piemonte".
- visto il D.Lgs. del 6-09-2011, n.159 "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010 n.136", (G.U. 28-09-2011, n.226) Testo aggiornato con la legge 17-10-2017 n.161);
- vista la Legge n.217/2010 "Conversione in legge con modificazioni, del decreto legge 187/2010, recante misure urgenti in materia di sicurezza";

- visto il D.Lgs. n.50/2016 Codice dei Contratti Pubblici e s.m.i con particolare riferimento agli artt. 5 e 192 ("Affidamenti in house");
- vista la D.G.R. n. 13-3370 del 30-05-2016 "Approvazione dello schema di protocollo d'intesa con le organizzazioni sindacali recante "Linee guida in materia di appalti pubblici e concessioni di lavori, forniture e servizi" e direttive volte alla sua attuazione";
- vista la D.G.R. n.1-3361 del 14 giugno 2021 "Parziale modifica del sistema dei controlli interni" approvata con DGR n.1-4046del 17 ottobre 2016;
- vista la D.G.R. n.12-5546 del 29-08-2017 "Istruzioni operative in materia di rilascio del visto preventivo di regolarità contabile e altre disposizioni in materia contabile" e la Circolare n. 30568/A1102A del 2-10-2017;
- vista la legge regionale n. 6 del 29/04/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- visto il rogito redatto dal notaio Eugenio STUCCHI in Carmagnola, Rep. n. 15206/10597 del 4 giugno 2021, registrato a Torino in data 14 giugno 2021, n. 30454 serie IT, con il quale il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI-Piemonte), nel più generale contesto di un rapporto di factoring, cede a SACE Fct S.p.A., ai sensi della Legge n. 52/1991, i crediti derivanti dalle convenzioni in essere tra il CSI-Piemonte e la Regione Piemonte, che sorgeranno nel periodo di ventiquattro mesi successivi alla data di scadenza (7 giugno 2021) del precedente contratto Rep. n. 13.550/9.355;
- vista la determina dirigenziale DD 135/A2100A/2021 DEL 20/07/2021 n. 31 del 17 marzo 2021 di "Presa d'atto della nuova cessione di credito da CSI - Piemonte a SACE Fct S.p.A., come da rogito Rep. n. 15206/10597 del 4 giugno 2021, registrato a Torino in data 14 giugno 2021, n. 30454 serie IT della Direzione Coordinamento Politiche e Fondi europei;
- vista la domanda di iscrizione presentata in via telematica il 5-02-2018 (ricevuta prot. n. 0011066) da parte del RASA dell'amministrazione regionale, di tutti gli enti consorziati nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in-house, ai sensi dell'art.9, punto 2 della deliberazione dell'ANAC n. 951/2017
- vista la nota prot. n. 8711/A11000 del 7 febbraio 2022, inerente la dichiarazione dell'applicazione del regime di esenzione IVA, alle prestazioni di servizi eseguite nel corso dell'anno 2022, nei confronti della Regione Piemonte da parte del CSI Piemonte, ai sensi dell'art. 10, comma 2, DPR 633/72.
- vista la D.G.R. n. 43-3529 del 9 luglio 2021 "Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del regolamento regionale 5 dicembre 2001, n. 18/R. Approvazione
- vista la DGR n. 1-4936 del 29 aprile 2022 "Approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione per gli anni 2022-2024 della Regione Piemonte";
- vista la L.r. n. 5 del 29 aprile 2022 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2022-2024 - (Legge di stabilità regionale 2022)";
- vista la DGR n. 1-4970 del 4 maggio 2022, avente per oggetto "L.r. n. 6 del 29 aprile 2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.
- la Legge regionale n. 13 del 2/8/2022. "Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2022 -2024"
- la DGR n. 73 - 5527 del 3.8.2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024.

Attuazione della Legge regionale n. 13 del 2/8/2022. "Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2022 -2024". Modifica del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.

determina

per i motivi espressi in premessa, che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

- di approvare la configurazione tecnico-economica presentata dal CSI-Piemonte con nota prot. 00013519 del 03/08/2022 e relativa ai servizi IT in continuità per la Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei per l'anno 2022, allegata alla presente determinazione per farne parte integrante formale e sostanziale (allegato A);
- di accertare l'importo di Euro 70.000 sul capitolo di entrata 23931 (Struttura amm.va responsabile A2104B - Programmazione Negoziata) del bilancio finanziario gestionale 2022-2024, annualità 2022, soggetto debitore Ministero Economia e Finanza, IGRUE, Roma C.F. 80415740580, codice versante 348609;
- di dare contestualmente atto che l'accertamento dell'importo sopra indicato non è stato assunto con precedenti atti;
- di impegnare la somma totale di Euro 307.338,56 IVA esente, a favore del CSI-Piemonte Piemonte (cod. ben. 12655), a fronte dell'esecuzione dei sopra elencati servizi I.T. in continuità per la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei, sui capitoli 135248 (dir. A21), 125392, 134966, 135142 (dir. A19), 138572, 138574,138576 (dir. A19), così suddivisa per capitolo del Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2022:

Capitolo (fonte)	Importo in Euro
135248 / 2022 (Regione Piemonte)	51.224,40
125392 / 2022 (Stato italiano)	70.000,00
134966 / 2022 (Stato italiano)	12.063,99
135142 (Regione Piemonte)	167.131,79
138572 / 2022 (Unione europea)	3.459,19
138574 / 2022 (Stato italiano)	2.421,43
138576 / 2022 (Regione Piemonte)	1.037,76
Totale	307.338,56

la transazione elementare dei capitoli sopra indicati è rappresentata nell' "Appendice A - Elenco registrazioni contabili", parte integrante e sostanziale della presente determinazione;

- di disporre, come previsto dall'allegato tecnico "Procedure Operative" approvato dal Tavolo di Gestione della Convenzione, che il CSI dovrà emettere, con cadenza mensile posticipata, una fattura "a canone" corrispondente ad un dodicesimo dell'importo preventivato dalla CTE al netto delle due attività più sotto indicate, fino alla concorrenza dell'importo totale affidato. La fattura

corrispondente al canone di dicembre verrà emessa a seguito dell'approvazione della rendicontazione trimestrale corrispondente all'ultimo trimestre dell'anno di riferimento e corrisponderà al saldo tra i corrispettivi a tariffa maturati al 31 dicembre 2022 e l'importo complessivamente fatturato fino a quel momento; le fatture elettroniche dovranno essere indirizzate al codice univoco ufficio IPA della Direzione Regionale Coordinamento Politiche e Fondi Europei 1MGN7P. Per quanto concerne invece l'attività "*13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A*", del valore di Euro 6.918,38, questa verrà invece fatturata e rendicontata separatamente ed in modalità compatibili con le procedure di rendicontazione relative ai fondi FESR 2014-2020 e indirizzata allo stesso codice univoco; anche l'attività "*Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006)*", del valore di Euro 12.063,99 verrà fatturata in un'unica soluzione e separatamente dal resto dei servizi contenuti nella CTE.

- di stabilire che i conseguenti atti di liquidazione, riferiti ad attività svolte per la Direzione Regionale Coordinamento Politiche e Fondi Europei, secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione stessa, saranno emessi in favore di CSI Piemonte con beneficiario amministrativo SACE FCT S.p.A.
- di dare atto che trattasi di spese non soggette agli obblighi di tracciabilità previsti dalla L.136 del 13-08-2010 in quanto impegnate a favore del CSI-Piemonte, Consorzio per il sistema informativo avente personalità giuridica di diritto pubblico come da Determinazione Dirigenziale n. 4/2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture aggiornata con successiva determina n. 556/2017 (risposta c.4 alle faq di ANAC in materia di tracciabilità) con la quale, tra l'altro, si escludono dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house), con conseguente esclusione degli affidamenti diretti a società in house dall'obbligo di richiesta del codice CIG ai fini della tracciabilità •
- di dare atto che al presente affidamento si applicano le regole e le disposizioni previste nella Convenzione quadro citata;
- di demandare a successivi atti amministrativi sia la copertura della quota parte della CTE pari a di **Euro 100.906,72** relativa alla tipologia di **servizi in continuità "BPO"**, ad un successivo affidamento che avverrà utilizzando il capitolo 207160/A1911A, non appena il bilancio renderà disponibile la somma necessaria, sia la quota parte di **Euro 61.423,94**, non coperta dal presente atto né da quello in itinere relativo ai BPO, al cui affidamento contribuiranno presumibilmente le risorse di cui alla DD 126/A2100A/2022 (*Accertamento dell'importo complessivo di Euro 149.036,64 sul capitolo di entrata n. 39580 del bilancio finanziario gestionale 2022-2024, annualità 2022 relativo a Configurazione Tecnico Economica servizi IT in continuità per la Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei per l'anno 2021*) non appena saranno messe a disposizione della direzione A21.

Di dare atto che il programma dei pagamenti conseguenti agli impegni di spesa da assumere è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa e con le regole di finanza pubblica

Ai fini della pubblicazione della presente determinazione si dispone, ai sensi dell'art. 23 comma 1 lett. b) del D.Lgs. 33/2013, la pubblicazione sul sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente" dei seguenti dati:

Beneficiario: CSI-Piemonte (P.IVA 01995120019)
Beneficiario amministrativo: SACE Fct S.p.A.,
Importo: Euro 307.338,56 (esenti IVA)
Responsabile procedimento: Paola Casagrande

Modalità individuazione beneficiario: convenzione quadro Rep. n. 51 del 7 febbraio 2022

Ai sensi dell'art. 31, comma 1, del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i., il Responsabile Unico del Procedimento è la dott.^{ssa} Paola Casagrande, Direttore della Direzione Coordinamento Politiche e Fondi europei, firmatario del presente provvedimento, e che, ai sensi dell'art. 111 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, svolge anche la funzione di Direttore di esecuzione (D.E.);

Avverso la presente determinazione è possibile ricorrere al Tribunale Amministrativo regionale entro 30 giorni dalla conoscenza dell'atto, secondo quanto previsto all'art. 120 del Decreto Legislativo n. 104 del 2-07-2010 (Codice del processo amministrativo).

La presente determinazione dirigenziale sarà pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.r. n. 22/2010.

IL DIRETTORE (A2100A - COORDINAMENTO POLITICHE E
FONDI EUROPEI - TURISMO E SPORT)
Firmato digitalmente da Paola Casagrande

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. A21_CTE_2022_RIEMMISSIONE_DEF.pdf

Allegato 

¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento



Trasmissione via PEC

CZ/mz

Ai Direttore
Dott.ssa Paola Casagrande
Direzione Coordinamento Politiche e
Fondi Europei – Turismo e Sport
Regione Piemonte

e p.c. Al Responsabile del Settore
Sistema Informativo Regionale
Dott. Giorgio Consol
Direzione Competitività del Sistema
Regionale
Regione Piemonte

Ai Referenti SIRE ICT
Dott.ssa Simonetta Jona
Dott. Filippo Ceragioli
Direzione Coordinamento Politiche e
Fondi Europei – Turismo e Sport

fondieuropei@cert.regione.piemonte.it
competitivita@cert.regione.piemonte.it

Oggetto: Configurazione Tecnico Economica anno 2022 – Trasmissione

Con riferimento all'art. 5 della vigente "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", inviamo in allegato la Configurazione Tecnico Economica contenente la descrizione dei **servizi in continuità** relativi alla sua Direzione da affidarsi al CSI per l'anno 2022, con i relativi preventivi di costo stimati per ciascuna tipologia di servizio.

Il presente invio **annulla e sostituisce l'offerta precedentemente trasmessa** con prot. CSI n. 10060 del 06/05/2022, a fronte di un errore materiale occorso sugli importi relativi ai servizi di Supporto di secondo livello e di Supporto continuativo (BPO) ricompresi nel perimetro della CTE indirizzata al *Settore A2109A Valorizzazione turistica del territorio*, che sono stati invertiti durante la trascrizione.

Tale errore non inficia il totale del preventivo della CTE del Settore, né tantomeno l'importo complessivo della CTE di Direzione, che risultano pertanto entrambi corretti.



Scusandoci per l'inconveniente, rimaniamo a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e porgiamo cordiali saluti.

Firmato digitalmente da Cinzia Zambernardi
F.O. Servizi digitali per la P.A.
CSI-Piemonte

108.1,82/2021A

Allegati: A21_CTE 2022

A21_CTE 2022_Figure professionali

A21_CTE 2022_Figure professionali Governance

A21_CTE 2022_Servizi a misura

Rif. CSI 1012234/01

Rif. CSI 1012235/01 (FESR)

Rif. CSI 1012236/01



DIREZIONE RICHIEDENTE

**DIREZIONE A2100A – COORDINAMENTO POLITICHE E FONDI EUROPEI
– TURISMO E SPORT**

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA
CTE A2100A – ANNO 2022**

Arrivo: AOO A2100A, N. Prot. 00013519 del 03/08/2022

SOMMARIO

1.	GENERALITÀ.....	4
1.1	Denominazione CTE	4
1.2	Riferimenti Regione Piemonte	4
1.3	Riferimenti CSI-Piemonte	4
1.4	Documenti e riferimenti.....	5
1.5	Glossario	5
2.	PREMESSA	6
3.	VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI	6
4.	CONDIZIONI DI FORNITURA	6
5.	SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	7
6.	SEGNALAZIONI E RECLAMI	9
7.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
8.	QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A2100A E AI SETTORI A2104B – A2106B – A2107A – A2108A – A2109A PER IL PERIODO 2022-2023.....	10
9.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A E AI SETTORI A2104B – A2106B – A2107A – A2108A – A2109A PER LA CTE 2022.....	10
10.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2022	11
10.1	Governance	11
10.1.1.	Demand management.....	12
10.1.2.	Program and Service management	13
10.2	Supporto.....	13
10.2.1	Centro Unico di contatto (Primo livello)	13
10.2.2	Supporto di secondo livello	15
10.2.3	Supporto Continuativo (BPO)	23
10.3	Piattaforme di proprietà CSI.....	24
10.3.1	Taylor - Next CRM Platform	24
11	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2104B – PROGRAMMAZIONE NEGOZIATA PER LA CTE 2022	28
11.1	Governance	28
11.1.1	Program and Service management.....	28
11.2	Supporto	29
11.2.1	Supporto di secondo livello	29
11.2.2	Supporto Continuativo (BPO)	37
12	DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2106B – SPORT E TEMPO LIBERO	41

12.1	Supporto	41
12.1.1	Supporto continuativo (BPO).....	41
12.1.2	Supporto di secondo livello	43
13	DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A – PROMOZIONE INTERNAZIONALE ..	50
13.1	Supporto	50
13.1.1	Centro Unico di contatto (Primo livello)	50
13.1.2	Supporto continuativo (BPO).....	52
	DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO PROGETTI INTEGRATI DI FILIERA (BANDO PIF 2022)	52
13.1.3	Supporto di secondo livello.....	54
14	DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2108A – OFFERTA TURISTICA.....	58
14.1	Governance	58
14.1.1	Demand management	58
14.1.2	Program and Service management.....	59
14.2	Supporto	59
14.2.1	Supporto di secondo livello	59
15	DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2109A – VALORIZZAZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO.....	62
15.1	Supporto	62
15.1.1	Supporto continuativo (BPO).....	62
15.1.2	Supporto di secondo livello	64



1. GENERALITÀ

1.1 Denominazione CTE

Configurazione Tecnico Economica – Direzione A2100A – Anno 2022

Direzione Committente:

A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport

Direzione/Settore Richiedente:

A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport

A2104B – Programmazione negoziata

A2106B – Sport e Tempo Libero

A2107A – Promozione internazionale

A2108A – Offerta turistica

A2109A – Valorizzazione turistica

1.2 Riferimenti Regione Piemonte

Responsabile della CTE: Direttore Paola Casagrande

Responsabili di Settore:

A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport: Paola Casagrande

A2104B – Programmazione negoziata: Mario Lupo

A2106B – Sport e Tempo Libero:

A2107A – Promozione internazionale: Giulia Marcon

A2108A – Offerta turistica:

A2109A – Valorizzazione turistica del territorio:

Referente Sistema Informativo:

Simonetta Jona

Filippo Ceragioli

1.3 Riferimenti CSI-Piemonte

Responsabile della CTE: Cinzia Zambenardi

Account di riferimento della Direzione: Nicoletta Pari

Referenti per i servizi erogati:

Servizio/Piattaforma/ALO	Nome Cognome
Governance	Cinzia Zambenardi
Demand management	Responsabili ALO
Program and service management	Responsabili ALO
Centro Unico di contatto (primo livello)	Anna Lesina
Supporto di secondo livello	Responsabili ALO

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 5 di 75
---	---	--------------

Supporto continuativo (BPO)	Responsabili ALO
Attività Produttive/Gestione Bandi Regione Piemonte	Riccarda Cristofanini
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	Giuliana Bonello
Open Gov	Aldo Passarelli
Turismo e Sport	Elisa Fiorio
Servizi Contabili	Giuliana Bonello
Flussi documentali e Dematerializzazione	Eugenio Vota
Facility management	Adelaide Ramassotto
Comunicazione e accesso	Pier Paolo Gruero
Piattaforma Taylor – Next CRM	Andrea Muraca
Piattaforma ePayment	Giuliana Bonello

1.4 Documenti e riferimenti

- “Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2026, approvata con D.G.R. n. 21-4474 del 29/12/2021
- “Programma pluriennale in ambito ICT” per il triennio 2021-2023, approvato con D.G.R. n. 58-4509 del 29/12/2021
- Catalogo e Listino dei servizi del CSI a valere dal 1° gennaio 2022, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 25 marzo 2022
- Allegato *Data Protection Agreement* in materia di protezione dei dati personali

1.5 Glossario

Voce	Descrizione
ALO	<i>Area Logica Omogenea</i>
CTE	<i>Configurazione Tecnico Economica</i>

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 6 di 75
---	---	--------------

2. PREMESSA

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

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

3. VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi valorizzati nel presente documento di CTE sono svolti **in continuità a partire dal 01/01/2022 fino al 31/12/2022.**

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

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

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.

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

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

4. CONDIZIONI DI FORNITURA

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 7 di 75
---	---	--------------

5. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 8 di 75
---	---	--------------

Misure di sicurezza organizzative:

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

Misure di sicurezza tecniche trasversali:

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 9 di 75
---	---	--------------

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

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

6. SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

7. 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 nei paragrafi seguenti riferiti alle singole aree logiche omogenee e ai servizi di piattaforma.

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 7x7 (ovvero l'accesso alle applicazioni software), al di fuori degli orari di erogazione dei servizi eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi saranno presi in carico a partire dal successivo orario di erogazione dei servizi.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 10 di 75
---	---	---------------

8. QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A2100A E AI SETTORI A2104B – A2106B – A2107A – A2108A – A2109A PER IL PERIODO 2022-2023

Direzione	Anno 2022	Anno 2023	Importo Totale
A2100A – Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport	€ 469.669,22	€ 492.245,54	€ 961.914,76
TOTALE DIREZIONE A2100A	€ 469.669,22	€ 492.245,54	€ 961.914,76

Relativamente all'importo indicato per l'annualità 2023, si fa riferimento a quanto previsto nel "Programma pluriennale in ambito ICT" per il triennio 2021-2023.

9. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A E AI SETTORI A2104B – A2106B – A2107A – A2108A – A2109A PER LA CTE 2022

Settori della Direzione A2100A	Importo Totale
Direzione A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport	€ 182.496,82
Settore A2104B – Settore Programmazione negoziata	€ 143.487,93
Settore A2106B – Sport e Tempo Libero	€ 33.386,69
Settore A2107A – Promozione internazionale (Bando FESR)	€ 6.918,38
Settore A2108A – Offerta turistica	€ 26.226,05
Settore A2109A – Valorizzazione turistica del territorio	€ 77.153,35
TOTALE DIREZIONE A2100A	€ 469.669,22

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

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 11 di 75</p>
---	--	---

10. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2022

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE
Governance	
Architetture, security, evoluzione sistemi	9.645,44 €
Asset management	4.381,79 €
Compliance, certificate and GDPR	5.566,80 €
Digital Innovation	6.641,58 €
Performance and SLA management	4.684,93 €
Procurement	10.995,80 €
Revenue and cost management	12.070,58 €
Account management	42.244,80 €
Demand management	55.756,35 €
Program and service management	1.312,80 €
Supporto	
Centro Unico di contatto (primo livello)	5.696,40 €
Supporto di secondo livello	14.350,63 €
Supporto continuativo (BPO)	7.459,32 €
Piattaforme di proprietà CSI	
Taylor - Next CRM Platform	1.689,60 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2022 DIREZIONE A2100A	
	182.496,82 €

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

10.1 Governance

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Governance	194.085,13 €	82.145,77 €	57.952,44 €
<i>Architetture, security, evoluzione sistemi*</i>	9.645,44 €		
<i>Asset management*</i>	4.381,79 €		
<i>Compliance, certificate and GDPR*</i>	5.566,80 €		
<i>Digital innovation*</i>	6.641,58 €		
<i>Performance and SLA management*</i>	4.684,93 €		
<i>Procurement*</i>	10.995,80 €		

<i>Revenue and cost management*</i>	12.070,58 €		
<i>Account management**</i>	42.244,80 €	42.244,80 €	
<i>Demand management /ALO Attività Produttive**</i>	55.756,35 €	27.221,77 €	28.534,58 €
<i>Program and Service management /ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio**</i>	1.312,80 €	1.312,80 €	
<i>Program and Service management /ALO Attività Produttive***</i>	33.356,26 €	3.938,40 €	29.417,86 €
<i>Demand management /ALO Turismo e Sport****</i>	2.176,80 €	2.176,80 €	
<i>Program and Service management /ALO Turismo e Sport****</i>	5.251,20 €	5.251,20 €	
<i>Totale CTE A21 al netto del servizio di Governance</i>	275.584,09 €		

* Come previsto dal *Catalogo e Listino dei servizi CSI*, il preventivo dei servizi evidenziati è stato definito in base a percentuali dell'importo riportato alla riga "Totale CTE al netto del servizio di Governance".

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

Il totale dei servizi di Governance riportato in tabella tiene conto dei servizi erogati ai Settori A2104B – Programmazione Negoziata, A2106B – Sport e Tempo Libero, A2107A – Promozione internazionale, A2108A – Offerta turistica e A2109A – Valorizzazione turistica.

** Voce di servizio esplicitata nel preventivo della CTE dei servizi alla *Direzione A21* (rif. cap. 10)

*** Voce di servizio esplicitata nel preventivo della CTE del *Settore A2104B Programmazione Negoziata* (rif. par. 11.1)

**** Voce di servizio esplicitata nel preventivo della CTE del *Settore A2108A Offerta turistica* (rif. par. 14.1)

10.1.1. Demand management

Nel Demand management per l'ALO *Attività Produttive* rientrano le attività di:

- valutazione di fattibilità su nuove progettualità, mirate allo sviluppo di nuove componenti e/o adeguamenti del Sistema Informativo di riferimento per la Direzione, nonché di nuovi servizi;

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 13 di 75
---	---	---------------

- attività di raccolta e gestione delle richieste dei committenti;
- redazione ed emissione delle offerte di servizio e sviluppo;
- supporto per l'elaborazione, aggiornamento e monitoraggio del Piano triennale dei sistemi;
- supporto alla reingegnerizzazione ed efficientamento dei Sistemi Informativi della Direzione, configurazione e disegno delle nuove soluzioni applicative e infrastrutturali.

10.1.2. Program and Service management

Nel Program and Service management, relativamente *all'ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio*, rientrano le attività legate al monitoraggio dei servizi erogati in termini di efficacia ed efficienza.

Considerazioni sul perimetro economico

Nel corso dell'anno, nel contesto delle attività di *Demand Management*, si prevede di avviare un'attività di supporto per uno studio finalizzato alla definizione di un sistema integrato, mirato alla gestione ed al monitoraggio dei Fondi Strutturali per le programmazioni FSC, FESR e FSE per il periodo 2021-2027. Tale attività, già prevista per il 2021, è stata successivamente posticipata all'anno successivo d'intesa con il committente.

Non sono previste attività relative ad ulteriori studi di fattibilità.

10.2 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	5.696,40 €
Supporto di secondo livello	14.350,63 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov	2.953,80 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	4.505,52 €
TOTALE	27.506,35 €

10.2.1 Centro Unico di contatto (Primo livello)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 14 di 75
---	---	---------------

Il numero di ticket presi a riferimento per il calcolo del valore del Centro Unico di Contatto è coerente con il numero di ticket che si prevede di lavorare nel 2021, inclusi i ticket di request per i servizi di piattaforma (rif. paragrafo 2.3.5 e 2.3.6 del Catalogo e Listino dei servizi CSI). In caso di nuovi servizi i volumi sono determinati dalle stime effettuate dal referente del servizio.

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi a misura
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	5.696,40 €	5.696,40 €

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto

Natura e finalità del trattamento: Erogazione del servizio

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 15 di 75
---	---	---------------

Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	E' garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione e della profilazione (creazione, revoca, modifica di credenziali di autenticazione e di informazioni di profilazione) in particolare della scadenza della credenziale (anche in termini di gestione delle segnalazioni da sistemi centralizzati)
Tracciabilità accessi risorse	È garantita la possibilità di tracciare accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad esempio essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella. I log degli accessi vengono conservati per 6 mesi in linea
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali. I log vengono conservati per 1 anno solare per quanto riguarda gli oggetti di configurazione applicativa su cui non sono presenti dati personali. Vengono invece conservate le informazioni relative al ciclo di vita (work flow interno) dei ticket per 10 anni (sul ticket possono eventualmente essere presenti o desumibili dati personali).
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

10.2.2 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello	14.350,63 €	11.578,92 €	2.771,71 €

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

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

Le attività sono articolate in:

- Assistenza su aspetti applicativi che richiedono una particolare conoscenza del sistema contabile o per un primo utilizzo della funzionalità;
- Assistenza applicativa tecnico-specialistica e normativa attraverso l'analisi delle richieste di particolare complessità, che presuppongono la conoscenza della tematica contabile e della normativa vigente e l'esecuzione di specifiche interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite nel sistema contabile;

- Trattamento ed elaborazione dei dati contabili in accordo con la Ragioneria centrale;
- Raccolta e gestione delle credenziali di accesso e in particolare dei profili di utilizzo relativi alle funzionalità delle Ragionerie decentrate, dei funzionari liquidatori ed estensori in coerenza con la struttura organizzativa dell'ente;
- Assistenza e supporto all'utilizzo del sistema di reportistica;
- Assistenza per le fasi di elaborazione di atti contabili per pagamento di bonus, bandi e altri elenchi massivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: trattamento dati contabili per Regione Piemonte

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

Categorie di dati personali trattati: anagrafica soggetti beneficiari

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

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

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICASPA (MANDATARIA), MUNICIPIA SPA, ENGIWEBSECURITY SRL, NTT DATA ITALIA SPA, PWCADVISORY SPA, SQS ITALIA SPA (MANDANTI) N.REP. CONTR. 204/2020 per amministratore di sistema, di rete, di base dati, sw e applicazioni.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 17 di 75
---	---	---------------

Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza è erogata tramite contatto ad hd_contabilia@csi.it in orari feriali 08:00 – 18:00.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO COMUNICAZIONE E ACCESSO - AMBITO POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Per quanto concerne il servizio di Posta Elettronica Certificata, CSI offre un servizio di Supporto di secondo livello per tutte le tipologie di casella, che si occupa delle attività di creazione/cancellazione/modifica del profilo/cambio dei riferimenti del titolare, oltre a fornire assistenza e troubleshooting nel caso di problemi riscontrati durante l'utilizzo dello strumento.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 18 di 75
---	---	---------------

Descrizione del trattamento: Erogazione di servizio di supporto di 2° livello in relazione al servizio PEC

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Utenti della Direzione A21

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici - Dati di contatto

Finalità del trattamento: Erogazione di assistenza e supporto di 2° livello su servizi applicativi specifici (Posta Elettronica Certificata)

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: I dati trattati rimarranno storicizzati nel sistema Remedy per un periodo di 10 anni; è necessario tenere i dati in caso di contestazioni inerenti i dati di tipo commerciale che prevedono un periodo di conservazione di 10 anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta CTE

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 19 di 75
---	---	---------------

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Dipendenti Regionali, Funzionari e Dirigenti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Accesso e gestione tramite internet (webmail, che non richiede installazione sulla postazione di lavoro) e da client tradizionale (esempio Outlook o Thunderbird).

CANALI DI COMUNICAZIONE

Per le segnalazioni di malfunzionamento e le richieste di assistenza riguardanti i servizi di PEC, il Cliente dovrà utilizzare i canali mail o telefonici dell'assistenza hd_regione@csi.it, il Contact Center di primo livello procederà ad aprire un ticket verso il gruppo di servizio corretto.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO FACILITY MANAGEMENT

A valere sulla piattaforma di Facility management per la gestione del patrimonio immobiliare rientrano le attività di assistenza applicativa e trattamento dati seguenti:

- attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base, articolate in how to use o informazioni sui servizi;
- attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche o che presuppongono la conoscenza della relativa tematica e della normativa vigente;
- individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese;
- attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti in genere, nello specifico usando anche strumenti CAD e BIM;
- attività di configurazione e/o personalizzazione della piattaforma esistente necessaria alla gestione di un singolo processo amministrativo;
- gestione di tutte le attività finalizzate al rilascio ed alla gestione delle credenziali di accesso di utenti per consentire l'accesso ai servizi applicativi ed infrastrutturali secondo regole definite per il loro riconoscimento e la loro profilazione, verifica credenziali, gestione credenziali di accesso e della profilazione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: il supporto di secondo livello prevede la verifica dei batch di acquisizione dati dal sistema di HR, accesso all'anagrafica dei soggetti per l'assegnazione di una postazione di lavoro o di un contatto telefonico.

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: dipendenti o collaboratori del cliente

Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici parziali (cognome, nome, codice fiscale, struttura organizzativa di appartenenza e alcune informazioni relative al contratto di lavoro come data inizio, fine, eventuali giorni di telelavoro) e di contatto (email e contatti telefonici)

Finalità del trattamento: i dati vengono trattati per gestire la profilazione degli utenti, l'assegnazione delle PDL e l'assegnazione dei numeri di telefono.

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: i soggetti che terminano il loro rapporto con Regione Piemonte rimangono in archivio con i dati storici e la data fine valorizzata, che corrisponde ad una cancellazione logica.

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta CTE

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: R.T.I. tra EFM S.p.A. (Capogruppo) e Intellera Consulting S.r.l. (già Pricewaterhousecoopers Public Sector S.r.l.) per attività di supporto secondo livello.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	È previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 21 di 75
---	---	---------------

Cifatura del dato	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
Cifatura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Gli utenti utilizzatori dei sistemi sono i funzionari della PA degli enti che a vario titolo governano processi di *Facility Management*. Inoltre, l'accesso è stato attivato al personale delle aziende che erogano servizi di manutenzione e logistica per gli Enti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'applicazione è di tipo *web* e quindi fruibile dalla singola postazione di lavoro.

Per gli utenti che devono gestire gli spazi è necessaria l'installazione sul *client* di Autocad o Revit.

I servizi sono accessibili *on-line* dal portale Intranet dei vari Enti.

L'accesso al sistema avviene attraverso l'identificazione dell'utente mediante:

- *username* e *password*
- *username, password* e PIN
- certificato digitale
- credenziali SPID.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

Le attività di assistenza vengono svolte come indicato nel processo di erogazione servizio previsto nel Catalogo dei servizi del CSI Piemonte e nel rispetto degli SLA specifici.

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

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

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

Tempo di conservazione dei log di accesso: sei mesi

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 23 di 75
---	---	---------------

Cifatura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

Le attività sono svolte secondo il seguente orario:

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

10.2.3 Supporto Continuativo (BPO)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Supporto alla Programmazione e al Monitoraggio	2.953,80 €	2.953,80 €	
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov	4.505,52 €	984,60 €	3.520,92 €
TOTALE	7.459,32 €	3.938,40 €	3.520,92 €

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 24 di 75
---	---	---------------

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE E AL MONITORAGGIO
Ambito Strumenti di programmazione e monitoraggio

Con riferimento alle soluzioni applicative in oggetto, il servizio di Supporto comprende le attività di consulenza, di supporto strategico e direzionale, finalizzate all'individuazione sia di nuovi ambiti di interesse sia all'adeguamento di quelli già implementati nell'ambito degli strumenti di programmazione e monitoraggio. L'attività si estende inoltre agli altri strumenti di supporto alla programmazione ed al monitoraggio realizzati a favore dell'Ente e che potranno convergere nella piattaforma UNICA Governance, anche con riferimento a quanto strettamente connesso all'interpretazione normativa.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO OPEN GOV
Ambito Cruscotto Riparti Piemonte

Le attività di servizio svolte prevedono l'aggiornamento degli indicatori realizzati nel Cruscotto di monitoraggio al fine di favorire l'analisi sia dell'avanzamento, sia dell'impatto delle misure messe in atto dalla Regione Piemonte nell'ambito del piano "Riparti Piemonte".

10.3 Piattaforme di proprietà CSI

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale
Taylor – Next CRM Platform	1.689,60 €

10.3.1 Taylor - Next CRM Platform

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale	Servizi a misura
Taylor - Next CRM Platform	1.689,60 €	1.689,60 €

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

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

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

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

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

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

ITSM Platform è il sistema di supporto e tracciatura per l'erogazione delle attività di assistenza, trattamento dati, gestione utenze, monitoraggio, malfunzionamento e in generale gestione applicativa e infrastrutturale, in maniera conforme alle best practice di settore (ed in particolare ad ITIL®).

La ITSM Platform prevede le seguenti funzionalità:

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

Le funzionalità descritte sono incluse nel canone di piattaforma.

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

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

- operatori dedicati al singolo cliente;
- operatori trasversali, riproporzionati sui clienti in base ai volumi di attività;

- operatori “virtuali”, proporzionali ai volumi di richieste risolte senza intervento umano.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: servizio di customer service desk

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

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

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 6 mesi dalla chiusura del ticket

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 27 di 75
---	---	---------------

Business continuity	Sono adottate procedure per garantire la BC
----------------------------	---

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 28 di 75</p>
---	--	---

11 DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2104B – PROGRAMMAZIONE NEGOZIATA PER LA CTE 2022

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE
Governance	
Program and service management	33.356,26 €
Supporto	
Supporto di secondo livello	58.293,70 €
Supporto continuativo (BPO)	51.837,97 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2022 SETTORE A2104B	143.487,93 €

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

11.1 Governance

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Governance			
<i>Program and Service management ALO Attività Produttive</i>	33.356,26 €	3.938,40 €	29.417,86 €

11.1.1 Program and Service management

Per l'ALO Attività Produttive tra i servizi di Program e Service management erogati per l'ambito FSC-PSC, rientrano le attività di pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento sia delle attività di realizzazione sia dell'avvio dei progetti e/o successiva erogazione dei servizi previsti così da garantirne l'efficacia e l'efficienza.

Il consolidamento dei progetti afferenti all'attuale programmazione **FSC** è indicativamente pari a 100 progetti attualmente in gestione e in via di consolidamento e chiusura. Per quanto attiene alla nuova programmazione **PSC** è prevista la riprogrammazione di risorse pari a 600M€ per circa 550 progetti.

Le attività sulla programmazione **PSC** inizieranno nel corso del 2022, a seguito della definizione di dettaglio del Piano Operativo di Sviluppo e Coesione specifico per la Regione Piemonte.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 29 di 75
---	---	---------------

11.2 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale
Supporto di secondo livello	58.293,70 €
Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (<i>Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006</i>)	12.063,99 €
Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	10.996,69 €
Supporto Continuativo (BPO) ALO Attività Produttive	28.777,29 €
TOTALE	110.131,67 €

11.2.1 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello	58.293,70 €	58.293,70 €	

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO FSC – PSC

Gestionale Finanziamenti – Piattaforma Bandi

La “Piattaforma Bandi”, è un sistema informativo che gestisce gli aspetti amministrativi di validazione, erogazione dei fondi e successiva rendicontazione all’UE dei risultati raggiunti e degli investimenti pubblici effettuati dalla Regione Piemonte.

Il servizio Gestionale Finanziamenti risponde e implementa quanto previsto dalla normativa che regola i fondi PAR-FSC 2014-2020. Il servizio permette la gestione ed il monitoraggio degli investimenti pubblici ed al tempo stesso consente, nella massima compatibilità con le esigenze informative del Governo Italiano e dell’Unione Europea, di organizzare e dirigere l’intera programmazione regionale FSC e PSC. Inoltre, è in grado di far fronte agli obblighi previsti ai fini del monitoraggio, per mezzo di un invio centralizzato a livello regionale, di tutti i dati previsti dal Protocollo di colloquio unitario per il monitoraggio del Quadro Strategico Nazionale (QSN). Con tali modalità è quindi possibile, già dal 2009, garantire l’alimentazione centralizzata del circuito di monitoraggio verso il Ministero dell’Economia e Finanze (Dip. IGRUE).

Il servizio supporta adeguatamente le principali funzioni e compiti delle Autorità come previsto nella nuova programmazione. In particolare permette la registrazione e la conservazione dei dati contabili relativi ad ogni operazione in ambito PAR-FSC, nonché la raccolta dei dati relativi all’attuazione, necessari alla gestione finanziaria, alla sorveglianza, alle verifiche e alla valutazione.

L’asset “Piattaforma Bandi”, ovvero il Gestionale dei Finanziamenti e il sottostante sistema Decisionale costituiscono il riferimento per la gestione dei programmi PAR-FSC 2007-2013 e il nuovo

programma PSC, che fa capo alle regole definite dal MISE-IGRUE per la programmazione 2014-2020. In particolare, il Sistema dovrà consentire **la chiusura delle fasi finali della programmazione FSC** e parallelamente permettere l'avvio della nuova programmazione **PSC** prevista per la Regione Piemonte secondo quanto indicato dal D.L. 34/2020 e successiva Delibera della Giunta Regionale n. 2-1636 del 9/07/2020, che prevedono una riprogrammazione di parte dei fondi strutturali 2014-2020 nell'ambito del Piano di Sviluppo e Coesione previsto per la Regione.

La fase conclusiva della programmazione **FSC** riguarda indicativamente 100 progetti attualmente in gestione; per quanto attiene alla nuova programmazione **PSC** è prevista la riprogrammazione di risorse pari a 600M€ per circa 550 progetti.

Le attività operative sulla programmazione **PSC** inizieranno nel corso del 2022, a seguito della definizione di dettaglio del Piano Operativo di Sviluppo e Coesione specifico per la Regione Piemonte.

Dal punto di vista funzionale, il Servizio è sostanzialmente strutturato in due sottosistemi:

- **Gestionale della Domanda:** reso disponibile via web e fruibile da parte dei potenziali Beneficiari, consente la compilazione della domanda di partecipazione ad un Bando pubblico. Tale sotto-sistema permette la raccolta delle domande telematiche e la messa a disposizione delle stesse per le successive fasi di Istruttoria e Graduatoria.
- **Gestionale dei Finanziamenti:** reso disponibile via web e fruibile da parte dei Beneficiari e delle diverse Autorità di Controllo previste dal PSC. Tale sottosistema permette la gestione di tutte le fasi operative di gestione e controllo di un progetto a partire dalla dichiarazione di avvio lavori fino al saldo e chiusura del progetto. Il Gestionale dei Finanziamenti è integrato con alcuni dei servizi dell'ambito "Flussi Documentali e Dematerializzazione" che consente la gestione elettronica di tutta la documentazione generata dal servizio Gestionale Finanziamenti o caricata dall'utente e associata ad una pratica.

Sui sistemi descritti verranno garantite le seguenti attività:

- **Trattamento ed elaborazione dati** tramite l'individuazione e correzione delle incongruenze sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, correzione massiva e puntuale di dati provenienti da fonti esterne e riallineamento di database sia del Gestionale dei Finanziamenti (parti di Piattaforma Bandi) che del Gestionale della Domanda FINDOM (qualora siano previste iniziative nell'ambito del PSC che richiedono la presentazione di un contributo da parte del beneficiario); aggiornamento ed ampliamento delle basi dati del sistema informativo Gestione e Monitoraggio dei Finanziamenti (Piattaforma Bandi) per l'ambito Gestione Bandi, al fine di supportare lo svolgimento dei compiti istituzionali dei Settori "Gestione Amministrativa e Finanziaria" e "Monitoraggio, Valutazioni e Controlli".
- **Assistenza applicativa** nell'ambito Gestione Bandi, volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:
 - Competenze tecnico-specialistiche, orientate alla formalizzazione di specifiche esigenze funzionali articolate in:
 - *How to Use* per fornire supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi; risposte a quesiti legati alla navigazione all'interno dell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 31 di 75
---	---	---------------

di modalità di utilizzo, all'insieme di regole fondamentali per l'interpretazione dei dati e loro interazione;

- Informazioni sui servizi erogati;
 - Competenze tematiche e normative, ovvero la presa in carico di eventuali richieste non risolte dall'assistenza di primo livello. In genere si tratta di quesiti complessi che richiedono verifiche sulla normativa, sulla documentazione tecnica, interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite dall'applicativo.
- **Gestione identità digitale** per la verifica e gestione delle credenziali di accesso ai servizi e la gestione della profilazione.

Decisionale Finanziamenti – Piattaforma Bandi

Il servizio Decisionale Finanziamenti rappresenta una ulteriore componente a completamento della Piattaforma Bandi e risponde anch'esso a quanto previsto dalla normativa che regola i fondi PAR-FSC e PSC per il periodo di programmazione 2014-2020.

Tale servizio offre funzionalità di reportistica evoluta di supporto decisionale e di governo dei processi di finanziamento gestiti.

La reportistica messa a disposizione dal servizio prevede viste analitiche e di sintesi, eventualmente personalizzabili da parte dell'utente finale: ad esempio è possibile rappresentare la distribuzione di determinati indicatori economico-finanziari sul territorio piemontese come la distribuzione geografica dei contributi concessi, l'andamento della spesa rendicontata, ecc.

Rientrano nel perimetro del servizio anche l'insieme delle attività che provvedono ad alimentare con i dati sui finanziamenti FSC (fino alla conclusione della programmazione) e PSC la Banca Dati Unitaria Regionale (BDUR), ossia il sistema regionale per la programmazione 2014-2020 preposto al colloquio con il sistema di monitoraggio nazionale MEF-IGRUE che garantisce l'aderenza ai protocolli, ai controlli e alle regole previste per l'interscambio dati tra Pubbliche amministrazioni. In tale ambito le attività comportano:

- acquisizione, quando necessario, dal Portale IGRUE dei nuovi dati di contesto che governano l'alimentazione della banca dati nazionale e conseguente aggiornamento delle tavole di contesto locali;
- alimentazione periodica della BDUR con i dati riguardanti i progetti finanziati dal fondo FSC e PSC e attivazione delle procedure di alimentazione del sistema centrale IGRUE a partire dai dati presenti nel sistema centralizzato di monitoraggio BDUR 2014-2020; si potrà rendere necessario uno o più cicli delle attività qualora, a seguito dei controlli effettuati in via preventiva dalla BDUR, risultassero scartati dei finanziamenti.

Tali attività hanno normalmente cadenza bimestrale.

Sui sistemi descritti verranno garantite le seguenti attività:

- **Trattamento ed elaborazione dati** tramite l'individuazione e correzione delle incongruenze sui dati sia a livello di singoli dati sia di bonifiche estese, riallineamento tra le basi dati decisionali e gestionali, eventuale correzione massiva e puntuale di dati provenienti da fonti esterne nonché la gestione dei profili di accesso ai servizi decisionali in essere;

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 32 di 75
---	---	---------------

- **Allineamento tra le basi dati** regionali e le basi dati della PA centrale;
- **Assistenza applicativa** nell'ambito Monitoraggio regionale e Monitoraggio nazionale MEF-IGRUE, orientato alla formalizzazione di specifiche esigenze funzionali.

Sono stati stimati, in coerenza con gli anni pregressi, i costi di trasferta a consumo per partecipare alle numerose riunioni di lavoro organizzate dal committente con le strutture regionali interne e/o eventuali soggetti esterni (tra cui Finpiemonte, ecc.), ai fini della pubblicazione dei bandi regionali in ambito PAR FSC e PSC.

Per tutti gli ambiti di intervento vengono garantite le attività di **assistenza** erogata sulla base delle richieste utente, inclusi eventuali interventi per la **gestione dell'identità digitale** (gestione credenziali ...).

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 33 di 75
---	---	---------------

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I soggetti fruitori della piattaforma bandi, componente gestionale e decisionale, abilitati al servizio sono:

- Autorità di Gestione – Regione Piemonte;
- Autorità di Certificazione – Regione Piemonte;
- Autorità di Audit – Regione Piemonte;
- Direzioni Regionali competenti in materia sui singoli investimenti;
- Beneficiari (es. enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati;
- Eventuali Organismi Intermedi – OI (es.: FinPiemonte);
- Guardia di Finanza.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 34 di 75
---	---	---------------

MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

Il Gestionale dei Finanziamenti PBAN è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/gestionale-finanziamenti>

Il Decisionale dei Finanziamenti DWFIN è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" per Enti Pubblici al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/sistema-decisionale-finanziamenti-servizio-query-reporting#tab-enti-pubblici>

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

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

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

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il preventivo relativo al servizio di Supporto di II Livello per l'Ambito FSC-PSC è stato definito considerando, da un lato, le attività residuali rispetto alla chiusura della programmazione FSC e, dall'altra, quelle di avvio per la programmazione PSC, in accordo con il Settore committente.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO

Ambito Cruscotto Informativo – CRAS

Il servizio permette il monitoraggio ad alto livello dell'Ente Regione Piemonte nel suo complesso dal punto di vista normativo, amministrativo e finanziario.

L'utente regionale può accedere una serie di risorse informative organizzate in tre aree principali:

- AREA NORMATIVA: contiene i collegamenti ai testi di legge pertinenti alle varie strutture dell'ente, organizzati per settore/struttura. I collegamenti riportano ad Arianna, banca dati regionale delle leggi.

- AREA AMMINISTRATIVA: contiene informazioni di sintesi ed i collegamenti ai degli Atti amministrativi ufficiali emanati dalle aree organizzative.
- AREA FINANZIARIA: contiene informazioni di sintesi e di dettaglio sugli impegni di spesa riferiti ai capitoli di bilancio.

È possibile navigare attraverso le correlazioni tra capitoli di bilancio, strutture organizzative, delibere, decreti del presidente della Giunta regionale.

È disponibile una funzionalità di ricerca libera e avanzata per l'individuazione di materiale indipendentemente dall'area tematica e dal settore/struttura di provenienza.

Le attività che si prevede di realizzare rispetto al presente ambito riguardano:

- Assistenza applicativa per richieste e segnalazioni che richiedono specifiche competenze sul sistema;
- Assistenza specialistica e normativa che presuppone la conoscenza delle tematiche e della normativa vigente;
- Trattamento ed elaborazione dati attraverso l'integrazione con le fonti dati individuate e la predisposizione di viste specifiche e storicizzate anche in coerenza con le riorganizzazioni della struttura organizzativa dell'ente;
- Gestione delle credenziali e verifica delle profilazioni.

Si precisa che il *Sistema decisionale per il monitoraggio degli accordi di programma* per le Province (DWMAPP), disponibile a oggi ai soli fini di consultazione senza ulteriori aggiornamenti, sarà dismesso nel corso del 2022, a valle della condivisione con il Settore delle eventuali modalità di salvataggio dei dati di interesse.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: Servizi di supporto alla programmazione e al monitoraggio di Regione Piemonte

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: dipendenti dell'ente e soggetti beneficiari

Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici, dati degli Atti amministrativi

Finalità del trattamento: i dati vengono gestiti per la consultazione di dati contabili, legislativi e amministrativi da dipendenti dell'ente

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: dieci anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: Alten Italia S.P.A. (Capogruppo), Aizoon Consulting S.R.L., Bv Tech S.P.A N.REP. CONTR. 014/2022 per amministratore di sistema, di rete, di base dati, sw e applicazioni.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 36 di 75
---	---	---------------

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Sono abilitati ai servizi sopra descritti gli utenti dotati di specifica autorizzazione e abilitazione.

Il sito dedicato al progetto monitoraggio ha accesso pubblico, ma solo gli utenti regionali autorizzati possono richiedere aggiornamenti dei contenuti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio CRAS è accessibile dal portale intranet della Regione Piemonte previa autenticazione propria (accesso dall'area delle procedure).

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio:

Casella di posta: sistemi@governo@csi.it

Il servizio prenderà in carico la richiesta in orario 09:00 – 17:00, da lunedì a venerdì.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 37 di 75
---	---	---------------

11.2.2 Supporto Continuativo (BPO)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio (<i>Delibere CIPE 17/2003 e 181/2006</i>)	12.063,99 €	12.063,99 €	
Supporto Continuativo (BPO) ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	10.996,69 €	10.996,69 €	
Supporto Continuativo (BPO) ALO Attività Produttive	28.777,29 €	28.777,29 €	
TOTALE	51.837,97 €	51.837,97 €	

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE E AL MONITORAGGIO

Ambito Monitoraggio Delibere CIPE n. 17/2003 e n. 181/2006

Per l'anno 2022 rientrano in questo servizio le attività relative all'implementazione dell'accesso ai dati della programmazione FSC 2014-2020, alla prosecuzione del supporto alla catalogazione dei progetti (programmazione 2007-2013) ed all'aggiornamento del sito MAPQ ove necessario.

In sintesi le proposte sono indirizzate da un lato a effettuare l'accesso ai dati FSC 2014-2020 a partire dai dati ministeriali, implementando il flusso informativo del nuovo Piano di coesione, dall'altro a valorizzare/implementare gli strumenti già messi in campo a livello regionale sul Progetto monitoraggio (CATINT/ SITO MAPQ) attuati con le esclusive risorse statali del Progetto monitoraggio APQ regionale.

Le attività sono correlate al seguente obiettivo amministrativo: "Incentivare e promuovere l'effettiva realizzazione degli interventi FSC, l'accelerazione dei tempi di attuazione e la capacità di programmazione dei principali soggetti istituzionali coinvolti".

Con la D.G.R. n. 11-6857 del 18 maggio 2018 è stato istituito l'organismo di coordinamento FSC 2014-2020 assegnato al *Settore regionale Programmazione negoziata*, che tra l'altro dovrebbe garantire i flussi informativi sullo stato di avanzamento dei progetti, dedotti principalmente dai dati di monitoraggio. Tale processo non è agevolato in quanto i sistemi di monitoraggio per la maggior parte dei progetti è in capo agli organismi nazionali e la Regione non ne possiede l'accesso, se non attraverso il sistema di Open coesione.

Nello specifico le attività riguardano l'attività di supporto all'ente nell'accesso ai dati della programmazione FSC 2014-2020: nel 2020 è stata effettuata una attività di confronto con l'Agenzia Open Coesione ed è stata verificata la compatibilità con il sistema di catalogazione Regionale CATINT, sulla base di questa analisi si prevede pertanto il reperimento massivo dei progetti di

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 38 di 75
---	---	---------------

interesse regionale su Open Coesione al 31.12.2019 per il successivo caricamento a sistema, tenendo conto dei punti di attenzione emersi durante lo studio di fattibilità effettuato nel 2020.

Le attività seguenti sono correlate al seguente obiettivo amministrativo: “Implementare il sistema di catalogazione regionale (CATINT). Il SNM, attivo dal 2016, per soddisfare tutte le esigenze informative relative all’attuazione degli interventi FSC”.

Il servizio fornisce supporto agli operatori coinvolti nella programmazione, monitoraggio e valutazione degli Accordi di Programma Quadro (APQ) e dell’Intesa Istituzionale di Programma.

Attualmente è disponibile un servizio web per la consultazione e la catalogazione degli interventi/progetti della programmazione FSC 2000-2006 e della programmazione 2007-2013 finanziati con Accordi di Programma Quadro (APQ), nonché dei progetti relativi alla programmazione 2007-2013 finanziati con Strumenti di Attuazione Diretta (SAD).

Nello specifico le attività riguardano l’aggiornamento di CATINT e la prosecuzione delle attività di supporto alla catalogazione dei progetti (programmazione 2007-2013).

Le schede di catalogazione sono precaricate con i dati finanziari a partire dai sistemi fonte e sono successivamente catalogate ed arricchite con descrizioni, immagini e documenti.

I principali vantaggi del sistema per la catalogazione dei progetti sono:

- sistematizzazione e conseguente semplificazione dell’attività di catalogazione dei progetti;
- possibilità di riuso del sistema per i progetti della prossima programmazione attraverso opportune personalizzazioni;
- funzionalità di consultazione ed analisi dei dati finanziari;
- rappresentazione comunicativa dei progetti; agevolazione nella stesura del RAE;
- possibilità di arricchire i progetti con informazioni non ricavabili dai sistemi fonte

Il sistema di catalogazione CATINT viene aggiornato e adeguato al fine di poter ricevere i dati dei progetti provenienti da Open Coesione al fine di poter elaborare quelli a controllo ministeriale, relativi alla nuova programmazione FSC 2014-2020.

L’attività di supporto alla catalogazione per il 2022 proseguirà sulle programmazioni 2000-2006 e 2007-2013, e verrà ampliata alla programmazione 2014-2020 per i progetti a regia nazionale, monitorati direttamente a livello ministeriale. Ai fini di contenere l’importo economico, l’attività di catalogazione sarà effettuata esclusivamente a supporto dell’attività regionale, attraverso modalità massive di aggiornamento dei contenuti sottoposti a verifica da parte della Regione Piemonte.

Aggiornamento del sito MAPQ

Il sito <http://www.progettomonitoraggio.piemonte.it/> raccoglie e sistematizza la normativa vigente in materia di programmazione negoziata, le Delibere CIPE di riparto degli investimenti del Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC), e fornisce tutti i riferimenti organizzativi delle strutture ministeriali e regionali coinvolte.

Ai fini di contenere l’importo economico le eventuali richieste di aggiornamento delle pagine del sito devono pervenire in modalità strutturata, fornendo i testi delle modifiche da apportare al servizio di redazione web.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 39 di 75
---	---	---------------

Si precisa che il servizio di Supporto Continuativo (BPO) in ambito *Monitoraggio Delibere CIPE e Aggiornamento del sito MAPQ* prevederà una fatturazione semestrale posticipata a seguito dell'emissione di SAL con corrispondente relazione di avanzamento attività semestrale, in relazione alle esigenze espresse dal Settore committente.

Ambito Cruscotto Informativo – CRAS

Il CRAS è lo strumento che a partire dalle fonti dati fornisce una vista aggregata delle risorse informative e consentendo una visione organizzata dei dati contabili dal punto di vista delle aree amministrative, permettendo il collegamento con i relativi testi di legge e provvedimenti.

Nell'ambito dei processi di monitoraggio ad alto livello della programmazione dell'Ente Regione Piemonte è prevista l'erogazione di un servizio di supporto continuativo a favore dei funzionari, responsabili e dirigenti regionali per quanto riguarda gli aspetti normativi, amministrativi e finanziari.

Il servizio prevede anche l'aggiornamento dei dati della componente decisionale anche in occasione della costruzione delle serie storiche in coerenza con le riorganizzazioni dell'Ente.

All'interno del perimetro delle attività è inoltre previsto un supporto operativo di carattere continuativo a beneficio del personale apicale dell'Ente per la diffusione e per la gestione delle informazioni per quanto attiene alle logiche connesse con i processi amministrativi ed i sistemi di monitoraggio.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE/ GESTIONE BANDI REGIONE PIEMONTE

Ambito FSC – PSC

In analogia a quanto già indicato per il Servizio di Supporto di II Livello, si precisa che l'asset "Piattaforma Bandi", ovvero il Gestionale dei Finanziamenti e il sottostante Sistema Decisionale, costituiscono il riferimento per la gestione dei programmi PAR-FSC 2007-2013 e il nuovo programma PSC, che farà capo alle regole definite dal MISE-IGRUE per la programmazione 2014-2020. In particolare il Sistema dovrà consentire la chiusura della programmazione **FSC** e parallelamente permettere l'avvio della nuova programmazione **PSC** prevista per la Regione Piemonte, secondo quanto indicato dal D.L. 34/2020 e successiva Delibera della Giunta Regionale n. 2-1636 del 9/07/2020 che prevedono una riprogrammazione di parte dei fondi strutturali 2014-2020 nell'ambito del Piano di Sviluppo e Coesione previsto per la Regione.

I progetti attualmente in fase di chiusura e afferenti alla programmazione **FSC** sono circa 100; per quanto attiene alla nuova programmazione **PSC** è prevista la riprogrammazione di risorse pari a 600 M€ per circa 550 progetti.

Le attività operative sulla programmazione **PSC** inizieranno nel corso del 2022 a seguito della definizione di dettaglio del Piano Operativo di Sviluppo e Coesione specifico per la Regione Piemonte.

Le attività che rientrano in questo ambito e relative alla programmazione PSC (e FSC nella sua fase conclusiva) sono così sintetizzabili:

- Consulenza di alto livello sull'uso del sistema e delle sue componenti;

- Supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in materia digitale, con particolare riferimento alla coerenza tra digitalizzazione dei processi e rispetto delle norme che regolano gli iter amministrativi nelle diverse materie di competenza dell'ente;
- Supporto inerente una specifica tematica o uno specifico settore, in relazione ai processi, ai dati, alle attività, ai sistemi ed agli strumenti propri del contesto di riferimento;
- Attività di **Data analytics** finalizzate a realizzare, sulla base di richieste utente, elaborati analitici e di sintesi a soddisfacimento di finalità conoscitive e di supporto decisionale. Talvolta tali elaborazioni possono anche comportare la messa in atto di logiche di selezione e controllo sui dati estratti onerose ovvero l'applicazione di algoritmi di calcolo complessi. Utenti del servizio sono in primis i funzionari del settore Programmazione Negoziata;
- Supporto ai diversi Utenti nell'uso degli applicativi decisionali, fornendo le risposte a quesiti che non si limitano alle mere funzionalità applicative ma che entrano nel merito dei contenuti informativi, delle logiche con cui i dati sono stati calcolati, etc. in modo da favorire un utilizzo proficuo ed efficace di tali applicativi e ridurre, per quanto possibile, le richieste di trattamento dati ad hoc;
- Affiancamento ai funzionari regionali in occasione di seminari e convegni, ovvero in fase di preparazione di presentazioni di varia natura aventi per oggetto la programmazione del fondo FSC e gli strumenti di supporto decisionale;
- Supporto al Settore nell'interpretare e favorire l'applicazione delle norme che regolano la programmazione dei fondi PSC, all'interno del sistema informativo decisionale;
- Supporto all'Autorità di Gestione del fondo nell'assolvere al monitoraggio previsto per i progetti 2007-2013 (per FSC) e 2014-2020 (per PSC), che prevede l'alimentazione del sistema nazionale MEF – IGRUE, previa acquisizione del codice CUP dal sistema nazionale CIPE.

In particolare si tratta di garantire:

- analisi delle eventuali nuove versioni del protocollo unico di colloquio di IGRUE e verifica riscontri sui sistemi gestionali e decisionali;
- verifiche della corretta mappatura tra le codifiche adottate dal PAR FSC e PSC e quelle dei sistemi di colloquio esterni (CIPE, IGRUE);
- analisi e supporto all'Autorità di gestione nell'individuare le casistiche di eventuale scarto in fase di invio dati ad IGRUE e individuazione dell'azione da intraprendere per la loro risoluzione in modo da garantire l'invio dati al sistema centrale;
- supporto all'Autorità di Gestione del fondo nelle operazioni di validazione dei progetti da inviare al sistema centrale IGRUE.

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il preventivo relativo al servizio di BPO per l'Ambito FSC-PSC è stato definito considerando, da un lato, le attività residuali rispetto alla chiusura della programmazione FSC e, dall'altra, quelle di avvio per la programmazione PSC, in accordo con il Settore committente.

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 41 di 75</p>
---	--	---

12 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2106B – SPORT E TEMPO LIBERO

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE
Supporto	
Supporto continuativo (BPO)	13.381,23 €
Supporto di secondo livello	20.005,46 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2022 SETTORE A2106B	33.386,69 €

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

12.1 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale
Supporto continuativo (BPO)	13.381,23 €
Supporto di secondo livello	20.005,46 €
TOTALE	33.386,69 €

12.1.1 Supporto continuativo (BPO)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto continuativo (BPO)	13.381,23 €	2.428,68 €	10.952,55 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / GESTIONE BANDI REGIONE PIEMONTE

Gestionale DOMANDA – Piattaforma Bandi

Il Gestionale della Domanda FINDOM è una componente del Sistema “Piattaforma Bandi” a supporto della presentazione delle richieste di contributo da parte dei Beneficiari che sono chiamati a rispondere ad un Bando Pubblico. Il Sistema si pone come un servizio Web, accessibile esclusivamente con credenziali “forti” (CIE/CNS, SPID, Certificato Digitale), che permette la compilazione della domanda di contributo secondo i parametri e le logiche di configurazione definite in sede di predisposizione dell’avviso pubblico. In base alla tipologia di bando configurato, è possibile fruire anche del “Cruscotto Istruttoria” FINDOMCrus; tale servizio, anch’esso fruibile sul canale Internet, supporta gli utenti Istruttori della PA nella valutazione delle domande presentate e relativi allegati. Se le eventuali logiche di definizione della graduatoria previste a Bando sono

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 42 di 75
---	---	---------------

compatibili con le logiche della componente FINDOMCrus, è possibile fruire anche delle funzioni di definizione delle graduatorie provvisorie e definitive.

Sui sistemi descritti verranno garantite le seguenti attività:

Configurazione dei Bandi su Gestionale Domanda FINDOM

Servizio di elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti a supporto delle attività di gestione dei progetti finanziati tramite i fondi regionali afferenti all'ambito Sport.

In particolare, tale servizio copre:

- le attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti, quali ad esempio analisi, aggiornamento e bonifica dei dati, elaborazione e diffusione dati;
- le attività volte ad assicurare l'alimentazione, l'aggiornamento e la gestione di dati alfanumerici appartenenti a banche dati locali o con valenza settoriale;
- le attività di correzione massiva dei dati: 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;
- l'attività di configurazione di n. **3 bandi** afferenti all'ambito "Sport e Tempo libero" da effettuarsi sul Sistema "Gestionale della Domanda FINDOM".

Nel dettaglio l'attività prevede la realizzazione di:

- **Per quanto riguarda la configurazione dei bandi eseguita su FINDOM** si prevede la condivisione con il Settore responsabile del Bando della struttura del modello di domanda in termini di:
 - Sezioni documentali presenti
 - Rispetto al modello attualmente implementato vengono riverificate le sezioni documentali già presenti e confermati/modificati i controlli sulla attuale logica applicativa
 - Regole adottate
 - Verifica delle regole implementate in sede di validazione dei dati
 - Declaratorie
 - Condivisione delle declaratorie finali presenti in domanda
 - Definizione allegati
 - Condivisione degli allegati presenti in domanda
 - Verifica dell'analisi archivistica Doqui/ACTA per l'integrazione dei documenti trasmessi nel documentale di riferimento di Regione Piemonte
 - Riverifica dell'analisi archivistica atta a consentire la corretta archiviazione sul titolare regionale
 - Vincoli e Controlli
 - Condivisione dei vincoli e controlli sulla congruità dei dati inseriti dall'utente in sede di verifica finale della domanda, con relativa configurazione a sistema.
- Compilazione del documento di configurazione del bando basato sul modello attualmente definito e standard, eventualmente comprensivo delle evolutive oggetto della presente proposta

- Quanto sopra definito viene trascritto nel documento di configurazione del bando, principale elemento di analisi per la successiva fase di configurazione.
- Implementazione sul sistema dei parametri di configurazione
 - Implementazione delle regole e controlli sul Sistema FINDOM, sulla base di quanto definito dal documento di configurazione del Bando.
- Test funzionale del Bando e delle regole applicate
 - Test unitario e di sistema con relativa verifica dell'aderenza al documento di configurazione del bando. Se è atteso un numero di domande rilevanti, esecuzione dei test di carico al fine di verificare l'opportuno dimensionamento del sistema rispetto al carico atteso.
- Apertura sportello
 - Configurazione a sistema della data apertura/chiusura sportello.
- **Qualora sia applicabile alle logiche di funzionamento attuale, può essere utilizzata la configurazione dell'Istruttoria implementata su FINDOMCrus**, condividendo con il Settore responsabile dei Bandi le modalità di istruttoria:
 - Condivisione delle regole che sottendono l'istruttoria, dei criteri di valutazione, delle modalità di calcolo della graduatoria secondo quanto previsto dalla nuova componente di Istruttoria
 - Configurazione di quanto condiviso a sistema
 - Apertura dell'Istruttoria (post chiusura sportello).

La natura dell'intervento di configurazione del singolo bando/istruttoria implica la sola configurazione delle logiche applicative che le funzioni già sviluppate dovranno seguire.

12.1.2 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello	20.005,46 €	20.005,46 €	0,00 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / GESTIONE BANDI REGIONE PIEMONTE

Nel seguito l'elenco delle attività principali previste dal servizio:

- **Trattamento Dati** nell'ambito della Gestione Bandi volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:

- individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese. 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.

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

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 45 di 75
---	---	---------------

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

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 46 di 75
---	---	---------------

Backup e restore	Politiche e mezzi implementati per eseguire il backup e il restore, test periodico dei backup
Business continuity/disaster recovery	esistenza di procedure per garantire la BC e/o il DR (Disaster Recovery solo per le Basi Dati)

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I soggetti fruitori della piattaforma bandi, componente gestionale e decisionale, abilitati al servizio sono:

- Autorità di Gestione – Regione Piemonte;
- Beneficiari (es.: enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati;
- Guardia di Finanza.

MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

Il Gestionale Finanziamenti è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/gestionale-finanziamenti>

Il Decisionale dei Finanziamenti DWFIN è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" per Enti Pubblici al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/sistema-decisionale-finanziamenti-servizio-query-reporting#tab-enti-pubblici>

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

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

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

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il preventivo relativo alle attività correlate alla gestione dei bandi è stato formulato nell'ipotesi di gestire n. 3 bandi promossi dal Settore in ambito Sport, in continuità con il 2021.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 47 di 75
---	---	---------------

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO TURISMO E SPORT / AMBITO SPORT
Servizio Piemonte in Pista

La Regione Piemonte, in collaborazione con Arpiet, l'Associazione regionale piemontese delle imprese esercenti trasporto a fune in concessione, nel mese di Dicembre 2019 aveva promosso l'iniziativa **Piemonte in Pista** per consentire ad ogni ragazzo al di sotto dei 14 anni di età e residente in Piemonte, di sciare gratuitamente in alcune delle stazioni sciistiche del Piemonte per una sola giornata a scelta tra quelle individuate inizialmente (21 e 22 dicembre 2019; 28 e 29 marzo 2020), come divulgato durante la conferenza stampa del 28 novembre 2019.

Il servizio, realizzato tra novembre e dicembre del 2019, permette di ottenere lo skipass gratuito, accedendo ad un'apposita pagina web, deve il genitore (oppure tutore o affidatario), deve indicare i principali dati anagrafici suoi e del minore, la stazione sciistica, a scelta tra quelle piemontesi, e la data di fruizione dello skipass, a scelta tra le date disponibili. Al termine dell'operazione riceve un'e-mail di conferma recante un numero identificativo della prenotazione, che dovrà essere stampata e consegnata alle casse della località prescelta per il ritiro dello skipass gratuito.

Al termine di ogni sessione di raccolta, i dati registrati a sistema vengono scaricati manualmente e forniti alle singole stazioni sciistiche per il riscontro degli aventi diritto allo skipass gratuito.

Il servizio è stato utilizzato per la sessione di raccolta dal 10 dicembre 2019 al 20 dicembre 2019, per consentire le operazioni di scarico dei dati finalizzate alla fruizione degli skipass nelle giornate del 21 e 22 dicembre 2019.

Per la seconda sessione di raccolta il servizio è stato aperto il 18 febbraio 2020 e avrebbe dovuto chiudere mercoledì 18 marzo.

A seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e della chiusura di tutti gli impianti sciistici del Piemonte, l'iniziativa Piemonte in pista (skipass gratuito under 14) venne sospesa il giorno 10 marzo 2020, come da richiesta pervenuta dal settore Sport e tempo libero. Al momento della sospensione erano state inserite 533 prenotazioni. Successivamente, non sono state effettuate ulteriori sessioni.

Nell'eventualità della riapertura di una nuova sessione di raccolta nell'anno 2022 saranno da prevedere attività aggiuntive di Supporto di Secondo livello, non considerate ai fini del preventivo nella presente offerta, quali:

- assistenza specialistica per la gestione di segnalazioni pervenute dagli utenti finali alla casella presidiata dagli operatori regionali e da essi inoltrate per competenza al servizio CSI;
- correzione dati sulla base dati di "Piemonte in pista": individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato, sia di bonifiche estese;
- estrazioni dati puntuali su espressa richiesta degli operatori regionali (quali ad esempio elenco indirizzi e-mail degli utenti prenotati);
- verifica quotidiana dell'andamento delle prenotazioni e invio agli operatori regionali di una mail informativa relativamente alla quantità di richieste valide presenti a sistema, suddivise per località.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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



Descrizione del trattamento: Attività amministrative relative a concessioni, autorizzazioni, iscrizioni, agevolazioni, finanziamenti e altri benefici a persone fisiche da parte della Regione, degli enti e agenzie regionali, degli altri enti vigilati e controllati dalla Regione - TURISMO e SPORT REGIONE PIEMONTE

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

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici - Dati di contatto - Dati relativi a documenti di identificazione/riconoscimento

Finalità del trattamento: Finalità definita dal Titolare; nel caso specifico acquisizione delle richieste di skipass gratuito per giovani Under 14

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 12 mesi

Tempo di conservazione dei log di accesso: Log applicativo dei server conservato su base mensile

Durata del trattamento: fino alla fruizione dello skipass (date di fruizione definite dal Titolare dei dati)

Elenco dei sub-responsabili: N.a.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio non prevede autenticazione ed è rivolto a tutti i genitori (ovvero tutori o affidatari) di ragazzi under 14.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio Piemonte in Pista è raggiungibile al seguente link:

<https://www.regione.piemonte.it/piemonteinpista/>

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'orario del servizio al quale l'utente potrà fare riferimento per poter chiamare l'assistenza di primo livello sarà definito in sede di eventuale apertura di una nuova sessione di raccolta.

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 49 di 75</p>
---	--	---

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Al momento dell'emissione della presente offerta, il preventivo del servizio di Supporto di secondo livello relativo al ***Servizio Piemonte in Pista*** non è quantificabile in modo preciso.

Data la particolarità dell'iniziativa, anche rispetto alla contingente situazione di emergenza sanitaria da COVID-19, eventuali nuove esigenze correlate alle sessioni di riapertura del servizio saranno da concordare tra le parti e saranno oggetto di specifica quantificazione, dal momento che non risultano incluse all'interno della presente offerta di gestione.

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 50 di 75</p>
---	--	---

13 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2107A – PROMOZIONE INTERNAZIONALE

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE
Supporto	
Centro Unico di contatto (Primo livello)	909,00 €
Supporto continuativo (BPO)	2.642,04 €
Supporto di secondo livello	3.367,34 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2022 SETTORE A2107A	6.918,38 €

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

I servizi inclusi nel presente preventivo si riferiscono alle attività, richieste dal Settore A2107A, necessarie alla gestione del Bando “Presentazione delle candidature per le aziende piemontesi che intendono aderire ai Progetti Integrati di Filiera per gli anni 2021-2022” (nel seguito denominato “Bando PIF 2022”), promosso dalla Regione Piemonte in ambito POR FESR.

Come per il 2021, tali attività verranno gestite coerentemente con quanto previsto dalla “Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA” vigente, ovvero dall’Allegato “Linee guida Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con Fondi SIE”. In continuità con il 2021, i servizi così erogati prevederanno pertanto una fatturazione posticipata a seguito dell’emissione di specifica Comunicazione di consegna forniture (SAL), separata da quella dei restanti servizi della CTE A21.

13.1 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	909,00 €
Supporto continuativo (BPO)	2.642,04 €
Supporto di secondo livello	3.367,34 €
TOTALE	6.918,38 €

13.1.1 Centro Unico di contatto (Primo livello)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Il numero di ticket presi a riferimento per il calcolo del valore del Centro Unico di Contatto è coerente con il numero di ticket lavorati nel 2021. In caso di nuovi servizi i volumi sono determinati dalle stime effettuate dal referente del servizio.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 51 di 75
---	---	---------------

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi a misura
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	909,00 €	909,00 €

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto

Natura e finalità del trattamento: Erogazione del servizio

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	E' garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione e della profilazione (creazione, revoca, modifica di credenziali di autenticazione e di

	informazioni di profilazione) in particolare della scadenza della credenziale (anche in termini di gestione delle segnalazioni da sistemi centralizzati)
Tracciabilità accessi risorse	È garantita la possibilità di tracciare accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad esempio essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella. I log degli accessi vengono conservati per 6 mesi in linea
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali. I log vengono conservati per 1 anno solare per quanto riguarda gli oggetti di configurazione applicativa su cui non sono presenti dati personali. Vengono invece conservate le informazioni relative al ciclo di vita (work flow interno) dei ticket per 10 anni (sul ticket possono eventualmente essere presenti o desumibili dati personali).
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

13.1.2 Supporto continuativo (BPO)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto continuativo (BPO)	2.642,04 €	2.642,04 €	

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO PROGETTI INTEGRATI DI FILIERA (BANDO PIF 2022)

Gestionale Domanda – Piattaforma Bandi

Il Gestionale della Domanda FINDOM, è una componente del Sistema “Piattaforma Bandi” a supporto della presentazione delle richieste di contributo da parte dei Beneficiari che sono chiamati a rispondere ad un Bando Pubblico. Il Sistema si pone come un servizio Web, accessibile esclusivamente con credenziali “forti” (CIE/CNS, SPID, Certificato Digitale), che permette la compilazione della domanda di contributo secondo i parametri e le logiche di configurazione definite in sede di predisposizione dell’avviso pubblico.

Qualora le caratteristiche del bando “Presentazione delle candidature per le aziende piemontesi che intendono aderire ai Progetti Integrati di Filiera per gli anni 2021-2022” (PIF 2022) lo permettano, è possibile fruire anche del “Cruscotto Istruttoria” FINDOMCrus; tale servizio, anch’esso fruibile sul canale Internet, supporta gli utenti Istruttori della PA nella valutazione delle domande presentate e relativi allegati. Se le eventuali logiche di definizione della graduatoria previste a Bando sono compatibili con le logiche della componente FINDOMCrus, è possibile fruire anche delle funzioni di definizione delle graduatorie provvisorie e definitive.

Sui sistemi descritti verranno garantite le seguenti attività:

Configurazione dei Bandi sul Gestionale Domanda FINDOM

Servizio di elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti a supporto delle attività di gestione dei progetti finanziati nel quadro del POR FESR e afferenti all'ambito dei "Progetti Integrati di Filiera" indirizzati alle aziende piemontesi.

In particolare, tale servizio copre:

- le attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti, quali ad esempio analisi, aggiornamento e bonifica dei dati, elaborazione e diffusione dati;
- le attività volte ad assicurare l'alimentazione, l'aggiornamento e la gestione di dati alfanumerici appartenenti a banche dati locali o con valenza settoriale;
- le attività di correzione massiva dei dati: 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;
- l'attività di configurazione del Bando PIF 2022 da effettuarsi sul Sistema "Gestionale della Domanda FINDOM".

Nel dettaglio l'attività prevede la realizzazione di:

- **Per quanto riguarda la configurazione dei bandi eseguita su FINDOM** si prevede la condivisione con il Settore responsabile del Bando della struttura del modello di domanda in termini di:
 - Sezioni documentali presenti
 - Rispetto al modello attualmente implementato vengono riverificate le sezioni documentali già presenti e confermati/modificati i controlli sulla attuale logica applicativa
 - Regole adottate
 - Verifica delle regole implementate in sede di validazione dei dati
 - Declaratorie
 - Condivisione delle declaratorie finali presenti in domanda
 - Definizione allegati
 - Condivisione degli allegati presenti in domanda
 - Verifica dell'analisi archivistica Doqui/ACTA per l'integrazione dei documenti trasmessi nel documentale di riferimento di Regione Piemonte
 - Riverifica dell'analisi archivistica atta a consentire la corretta archiviazione sul titolare regionale
 - Vincoli e Controlli
 - Condivisione dei vincoli e controlli sulla congruità dei dati inseriti dall'utente in sede di verifica finale della domanda, con relativa configurazione a sistema.
- Compilazione del documento di configurazione del bando basato sul modello attualmente definito e standard, eventualmente comprensivo delle evolutive oggetto della presente proposta
 - Quanto sopra definito viene trascritto nel documento di configurazione del bando, principale elemento di analisi per la successiva fase di configurazione.

- Implementazione sul sistema dei parametri di configurazione
 - o Implementazione delle regole e controlli sul Sistema FINDOM, sulla base di quanto definito dal documento di configurazione del Bando.
- Test funzionale del Bando e delle regole applicate
 - o Test unitario e di sistema con relativa verifica dell'aderenza al documento di configurazione del bando. Se è atteso un numero di domande rilevanti, esecuzione dei test di carico al fine di verificare l'opportuno dimensionamento del sistema rispetto al carico atteso.
- Apertura sportello
 - o Configurazione a sistema della data apertura/chiusura sportello.
- **Qualora sia applicabile alle logiche di funzionamento attuale, può essere utilizzata la configurazione dell'Istruttoria implementata su FINDOMCrus**, condividendo con il Settore responsabile dei Bandi le modalità di istruttoria:
 - o Condivisione delle regole che sottendono all'istruttoria, dei criteri di valutazione, delle modalità di calcolo della graduatoria secondo quanto previsto dalla nuova componente di Istruttoria
 - o Configurazione di quanto condiviso a sistema
 - o Apertura dell'Istruttoria (post chiusura sportello).

13.1.3 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello	3.367,34 €	3.367,34 €	

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE / AMBITO PROGETTI INTEGRATI DI FILIERA (BANDO PIF 2022)

Nel seguito l'elenco delle attività principali previste dal servizio:

- **Trattamento Dati** nell'ambito della Gestione Bandi volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:
 - o individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese. L'attività sarà svolta:
 - su richiesta puntuale dei beneficiari in caso di correttive sui dati non più possibili 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);

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 55 di 75
---	---	---------------

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

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

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

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

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

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

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

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 56 di 75</p>
---	--	---

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I soggetti fruitori della piattaforma bandi, componente gestionale e decisionale, abilitati al servizio sono:

- Autorità di Gestione – Regione Piemonte;
- Autorità di Certificazione – Regione Piemonte;
- Autorità di Audit – Regione Piemonte;
- Direzioni Regionali competenti in materia sui singoli investimenti;
- Beneficiari (es.: enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati;
- Eventuali Organismi Intermedi – OI (es. FinPiemonte);
- Guardia di Finanza.

MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

Il Gestionale Finanziamenti è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/gestionale-finanziamenti>

Il Decisionale dei Finanziamenti DWFIN è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" per Enti Pubblici al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/sistema-decisionale-finanziamenti-servizio-query-reporting#tab-enti-pubblici>

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

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 58 di 75
---	---	---------------

14 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2108A – OFFERTA TURISTICA

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE
Governance	
Demand management	2.176,80 €
Program and service management	5.251,20 €
Supporto	
Supporto di secondo livello	18.798,05 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2022 SETTORE A2108A	26.226,05 €

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

14.1 Governance

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Governance			
<i>Demand management ALO Turismo e Sport</i>	2.176,80 €	2.176,80 €	
<i>Program and Service management ALO Turismo e Sport</i>	5.251,20 €	5.251,20 €	
TOTALE	7.428,00 €	7.428,00 €	

14.1.1 Demand management

Per l'ALO *Turismo e Sport*, tra i servizi di Demand management erogati per l'ambito Turismo, rientrano le attività di:

- attività di raccolta e gestione delle richieste dei committenti;
- attività correlate alla redazione ed emissione delle offerte di servizio e sviluppo;
- supporto per l'elaborazione, aggiornamento e monitoraggio del Piano triennale dei sistemi.

Non sono previste attività relative a studi di fattibilità.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 59 di 75
---	---	---------------

14.1.2 Program and Service management

Per l'ALO Turismo e Sport, tra i servizi di Program e Service management erogati per l'ambito Turismo, rientrano le attività legate alla pianificazione, alla verifica e al controllo del corretto andamento delle attività connesse all'erogazione dei servizi previsti, in termini di efficacia ed efficienza.

14.2 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale
Supporto di secondo livello	18.798,05 €
TOTALE	18.798,05 €

14.2.1 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello	18.798,05 €	16.355,61 €	2.442,44 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO TURISMO E SPORT / AMBITO TURISMO

La presente offerta di servizi comprende attività di Supporto di secondo livello in relazione alle **componenti dell'Osservatorio del Turismo** che riguardano l'acquisizione dei dati relativi all'anagrafica delle strutture ricettive e alle movimentazioni turistiche gestite con il sistema Piemonte Dati Turismo, ai fini dell'alimentazione delle basi dati decisionali, delle elaborazioni dei flussi verso ISTAT e degli allineamenti con gli altri sistemi fruitori.

Rientra nel perimetro anche la gestione delle componenti di fruizione presenti sul portale Catalogo dei Servizi della Regione Piemonte, sia con accesso riservato che con accesso libero:

- Componente di reportistica decisionale relativa a ricettività, Flussi e Istat con accesso riservato per funzionari regionali e Osservatorio del Turismo
- Componente di reportistica decisionale relativa a statistiche con accesso esclusivo per Osservatorio del Turismo
- Componente di cruscotto con infografiche sui dati statistici ufficiali del turismo a disposizione del pubblico.

Il servizio di **Supporto di secondo livello** in ambito **Turismo** prevede le seguenti attività:

- gestione credenziali di accesso per i sistemi decisionali;
- gestione profilazione applicativa per i sistemi decisionali;

- attività di alimentazione, aggiornamento e bonifica delle basi dati dei sistemi decisionali, a partire dai dati provenienti dal sistema gestionale Piemonte Dati Turismo acquisiti all'interno della piattaforma regionale di valorizzazione dati, relativamente a:
 - componenti di fruizione messe a disposizione dalla piattaforma regionale di valorizzazione dati;
 - open data;
 - cruscotti pubblici;
- attività di alimentazione, aggiornamento e bonifica delle basi dati dei sistemi decisionali a partire dai dati provenienti da ISTAT (Agriturismo);
- attività di Trattamento Dati ai fini di estrazione dati sui sistemi decisionali su richiesta dei funzionari regionali;
- attività di Trattamento Dati ai fini di estrazione dati sui sistemi decisionali su richiesta dei funzionari dell'Osservatorio;
- Supporto specialistico all'utilizzo dello strumento di SelfBI a disposizione dell'Osservatorio;
- Supporto specialistico all'utilizzo delle API da parte delle ATL per l'accesso ai loro dati su YUCCA;
- gestione delle richieste di modifica ai contenuti testuali delle pagine del portale dei servizi di Regione per l'accesso al sistema Piemonte Dati Turismo e ai sistemi decisionali.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il servizio tratta informazioni relative alle strutture ricettive (caratteristiche, prezzi) e informazioni relative ai flussi turistici a fini statistici (quantità di arrivi e presenze). Non è previsto il trattamento di dati personali.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I servizi con autenticazione sono rivolti ai funzionari della Regione Piemonte e dell'Osservatorio Turistico della Regione Piemonte e delle ATL.

I cruscotti sono ad accesso pubblico.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sul Catalogo servizi Regione Piemonte Tema "Cultura, Turismo e Sport", sezione *Enti pubblici* sono disponibili i seguenti servizi:

- *Osservatorio del turismo: Elaborazione dati dell'offerta ricettiva e dei movimenti turistici* (accesso con autenticazione)
- *Osservatorio del turismo: Statistiche del Turismo* (accesso pubblico).

Sul Catalogo servizi Regione Piemonte Tema "Cultura, Turismo e Sport", sezione *Cittadini* sono disponibili i seguenti servizi:

- *Osservatorio del turismo: Statistiche del Turismo* (accesso pubblico).

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 61 di 75</p>
---	--	---

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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.

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

In caso di segnalazioni nella fruizione dei servizi sopra descritti, per richieste di supporto o di informazione, gli utenti abilitati al servizio possono rivolgersi al seguente contatto:

- casella di posta elettronica dedicata hd_turf@csi.it

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il perimetro della CTE della Direzione A21A ha subito un incremento del perimetro delle attività di servizio erogate, in seguito alla riorganizzazione regionale che, nel 2021, ha comportato il passaggio del Settore Turismo dalla Direzione A20B alla Direzione A21A.

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 62 di 75</p>
---	--	---

15 DETTAGLIO SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A2109A – VALORIZZAZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE
Supporto	
Supporto continuativo (BPO)	25.586,16 €
Supporto di secondo livello	49.712,58 €
Piattaforme di proprietà del cliente	
ePayment	1.854,61 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2022 SETTORE A2109A	77.153,35 €

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.
Salvo conguaglio a fine esercizio.*

15.1 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale
Supporto continuativo (BPO)	25.586,16 €
Supporto di secondo livello	49.712,58 €
TOTALE	75.298,74 €

15.1.1 Supporto continuativo (BPO)

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto continuativo (BPO)	25.586,16 €	1.247,16 €	24.339,00 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE – GESTIONE BANDI REGIONE PIEMONTE

Gestionale Domanda – Piattaforma Bandi

Il Gestionale della Domanda FINDOM è una componente del Sistema “Piattaforma Bandi” a supporto della presentazione delle richieste di contributo da parte dei Beneficiari che sono chiamati a rispondere ad un Bando Pubblico. Il Sistema si pone come un servizio Web, accessibile esclusivamente con credenziali “forti” (CIE/CNS, SPID, Certificato Digitale), che permette la compilazione della domanda di contributo secondo i parametri e le logiche di configurazione definite in sede di predisposizione dell’avviso pubblico. In base alla tipologia di bando configurato,

è possibile fruire anche del “Cruscotto Istruttoria” FINDOMCrus; tale servizio, anch’esso fruibile sul canale Internet, supporta gli utenti Istruttori della PA nella valutazione delle domande presentate e dei relativi allegati. Se le eventuali logiche di definizione della graduatoria previste a Bando sono compatibili con le logiche della componente FINDOMCrus, è possibile fruire anche delle funzioni di definizione delle graduatorie provvisorie e definitive.

Sui sistemi descritti verranno garantite le seguenti attività:

Configurazione dei Bandi sul Gestionale Domanda FINDOM

Servizio di elaborazione, integrazione e gestione dati e contenuti a supporto delle attività di gestione dei progetti finanziati tramite i fondi regionali afferenti all’ambito Turismo.

In particolare, tale servizio copre:

- le attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti, quali ad esempio analisi, aggiornamento e bonifica dei dati, elaborazione e diffusione dati;
- le attività volte ad assicurare l’alimentazione, l’aggiornamento e la gestione di dati alfanumerici appartenenti a banche dati locali o con valenza settoriale;
- le attività di 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;
- l’attività di configurazione di n. **7 bandi** afferenti all’ambito “Turismo” da effettuarsi sul Sistema Gestionale della Domanda FINDOM, valutando l’eventualità di predisporre un modello di domanda standard.

Nel dettaglio l’attività prevede le seguenti attività:

- **Per quanto riguarda la configurazione dei bandi eseguita su FINDOM** si prevede la condivisione con il Settore responsabile del Bando della struttura del modello di domanda in termini di:
 - Sezioni documentali presenti
 - Rispetto al modello attualmente implementato vengono riverificate le sezioni documentali già presenti e confermati/modificati i controlli sulla attuale logica applicativa
 - Regole adottate
 - Verifica delle regole implementate in sede di validazione dei dati
 - Declaratorie
 - Condivisione delle declaratorie finali presenti in domanda
 - Definizione allegati
 - Condivisione degli allegati presenti in domanda
 - Verifica dell’analisi archivistica Doqui/ACTA per l’integrazione dei documenti trasmessi nel documentale di riferimento di Regione Piemonte
 - Riverifica dell’analisi archivistica atta a consentire la corretta archiviazione sul titolare regionale
 - Vincoli e Controlli
 - Condivisione dei vincoli e controlli sulla congruità dei dati inseriti dall’utente in sede di verifica finale della domanda, con relativa configurazione a sistema.

- Compilazione del documento di configurazione del bando basato sul modello attualmente definito e standard, eventualmente comprensivo delle evolutive oggetto della presente proposta:
 - o Quanto sopra definito viene trascritto nel documento di configurazione del bando, principale elemento di analisi per la successiva fase di configurazione.
- Implementazione sul sistema dei parametri di configurazione:
 - o Implementazione delle regole e controlli sul Sistema FINDOM, sulla base di quanto definito dal documento di configurazione del Bando.
- Test funzionale del Bando e delle regole applicate:
 - o Test unitario e di sistema con relativa verifica dell'aderenza al documento di configurazione del bando. Se è atteso un numero di domande rilevanti, esecuzione dei test di carico al fine di verificare l'opportuno dimensionamento del sistema rispetto al carico atteso.
- Apertura sportello:
 - o Configurazione a sistema della data apertura/chiusura sportello.
- **Qualora sia applicabile alle logiche di funzionamento attuale, può essere utilizzata la configurazione dell'Istruttoria implementata su FINDOMCrus, prevedendo la condivisione con il Settore responsabile dei Bandi delle relative modalità:**
 - o Condivisione delle regole che sottendono all'istruttoria, dei criteri di valutazione, delle modalità di calcolo della graduatoria secondo quanto previsto dalla nuova componente di Istruttoria
 - o Configurazione a Sistema di quanto condiviso
 - o Apertura dell'Istruttoria (post chiusura sportello).

La natura dell'intervento di configurazione del singolo bando/istruttoria implica la sola configurazione delle logiche applicative, che le funzioni già sviluppate dovranno seguire.

15.1.2 Supporto di secondo livello

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello	49.712,58 €	49.712,58 €	0,00 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE – GESTIONE BANDI REGIONE PIEMONTE

Nel seguito l'elenco delle attività principali previste dal servizio:

- **Trattamento Dati** nell'ambito della Gestione Bandi volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:

- individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese. 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.
- **Assistenza applicativa** nell'ambito Gestione Bandi, volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:
 - Competenze tecnico-specialistiche, orientate alla formalizzazione di specifiche esigenze funzionali articolate in:
 - *How to Use* per fornire supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi; risposte a quesiti legati alla navigazione all'interno dell'applicativo, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e di modalità di utilizzo, all'insieme di regole fondamentali per l'interpretazione dei dati e loro interazione;
 - Informazioni sui servizi erogati;
 - Competenze Tematiche e normative, ovvero la presa in carico di eventuali richieste non risolte dall'assistenza di primo livello. In genere si tratta di quesiti complessi che richiedono verifiche sulla normativa, sulla documentazione tecnica, interrogazioni e verifiche sulla base dati, controlli di congruenza e coerenza delle informazioni gestite dall'applicativo.
- **Verifica e gestione delle credenziali** di accesso e gestione della profilazione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 66 di 75
---	---	---------------

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

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 67 di 75
---	---	---------------

Business continuity/disaster recovery	esistenza di procedure per garantire la BC e/o il DR (Disaster Recovery solo per le Basi Dati)
--	--

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

I soggetti fruitori della piattaforma bandi, componente gestionale e decisionale, abilitati al servizio sono:

- Autorità di Gestione – Regione Piemonte;
- Beneficiari (es.: enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati;
- Guardia di Finanza.

MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

Il Gestionale Finanziamenti è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/gestionale-finanziamenti>

Il Decisionale dei Finanziamenti DWFIN è disponibile sul Portale dei Servizi di Regione Piemonte, nell'ambito dell'area tematica "Fondi e Progetti europei" per Enti Pubblici al link:

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/sistema-decisionale-finanziamenti-servizio-query-reporting#tab-enti-pubblici>

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

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

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

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il perimetro della CTE della Direzione A21A ha subito un incremento nel perimetro delle attività erogate, in seguito alla riorganizzazione regionale che, nel 2021, ha comportato il passaggio del Settore Turismo dalla Direzione A20 alla Direzione A21.

Inoltre, il preventivo relativo alle attività correlate alla gestione dei bandi è stato formulato nell'ipotesi di gestire n. 7 bandi di varia complessità, promossi dal Settore in ambito Turismo, su indicazione dei referenti regionali in occasione della riunione tenutasi il 20/01/2022.

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 68 di 75
---	---	---------------

15.2 Piattaforme di proprietà del cliente

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale
ePayment	1.854,61 €

15.2.1 ePayment

Per la descrizione del servizio fare riferimento al Catalogo e Listino dei servizi CSI 2022.

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale	Servizi a misura
ePayment	1.854,61 €	1.854,61 €

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

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

Il servizio è basato su una piattaforma denominata Piattaforma Pagamenti Piemonte che rispetta le Linee guida dell'AgID e pagoPA S.p.A. e assolve la gestione di tutte le entrate censite nel catalogo degli Enti rivolte a cittadini ed imprese.

La Piattaforma, attraverso la connessione con il Nodo Nazionale dei Pagamenti nazionale pagoPA, permette ai cittadini e alle imprese di accedere ad una vasta offerta di modalità di pagamento elettronico, senza la necessità di stipulare apposite convenzioni con i Prestatori di Servizi di Pagamento, semplificando la gestione amministrativa e dando a cittadini e imprese la possibilità di risparmiare sulle commissioni di pagamento. La Regione Piemonte è stata individuata quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID.

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

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

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

Per la Direzione A21, il canone di piattaforma fa riferimento al pagamento delle “Quote di partecipazione degli operatori a fiere, borse e manifestazioni turistiche nell’ambito degli spazi espositivi della Regione Piemonte o altri eventi” in capo al *Settore A2109A Valorizzazione turistica del territorio*.

CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Facendo seguito alla comunicazione inviata il 29/04/2022 via mail dal *Settore A1911A Sistema informativo regionale* alle Direzioni regionali, a partire dal 2022 una quota parte del canone della Piattaforma dei Pagamenti, valutata in modalità a progetto, è stata riattribuita dalla CTE del *Settore A1911A Sistema informativo regionale* alla CTE di questa Direzione, Settore A2109A, a cui compete l’effettiva gestione delle entrate correlate alla tipologia di pagamento sopra indicata.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 5 anni

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 70 di 75
---	---	---------------

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICASPA (MANDATARIA) - R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (Capogruppo mandataria), Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandante), Intellera Consulting S.r.l. (Mandante) (già Pricewaterhousecoopers Public Sector S.r.l.) e Scai Consulting S.r.l. (Mandante)

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

	<p style="text-align: center;">REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022</p>	<p style="text-align: right;">Pag. 71 di 75</p>
---	--	---

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 72 di 75
---	---	---------------

ALLEGATO**DATA PROTECTION AGREEMENT**

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2022	Pag. 75 di 75
---	---	---------------

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

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

Copia di lavoro priva di valore giuridico

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

Settore	Servizio	ALO	gg FP preventivati	Importo preventivato	Acquisti	IT governance partner	Responsabili e si senior	Responsabili e si junior	Account Manager	Addetto Servizi Tecnici Logistici	Business Analyst	Business Information Manager	Program Manager	Cloud engineer	Governance specialist	Data Specialist	Data administrator	Developer	Digital Educator	Digital media specialist	Specialist a Comunicazione	Information security specialist	Project Manager (Applicativi)	Project Manager (Infrastrutture/Tools)	System Architect	Specialist a GIS	Specialist a Utilico Tecnico	Solution designer (Applicativi)	Solution designer (Infrastrutture)	System Administrator	Software strategy consultant	Service Support	Service Specialist	System Analyst	Technical Specialist	Land/GIS/matics Surveyor	UX Designer	Web Content Specialist									
A2100A	Account management		90,00	42.244,80 €			0	25	0													4																									
A2100A	Demand management	Attività Produttive	84,00	27.221,77 €	28.534,58 €		0		10				13									23																									
A2100A	Program and service management	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	4,00	1.112,80 €																			4																								
A2100A	Supporto continuativo - BPD (BPO1)	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	10,00	2.953,80 €																																											
A2100A	Supporto continuativo - BPD (BPO1)	Open Gov	3,00	684,60 €	3.520,92 €																		3																								
A2100A	Supporto di II livello	Servizi contabili	12,00	3.308,28 €	2.771,71 €																											12															
A2100A	Supporto di II livello	Facility management	1,00	295,48 €																																											
A2100A	Supporto di II livello	Flussi documentali e Dematerializzazione	25,00	7.384,50 €																																											
A2100A	Supporto di II livello	Comunicazione e accesso	2,00	590,76 €																																											
A2104B	Program and service management	Attività Produttive	12,00	3.938,40 €	29.437,86 €																		12																								
A2104B	Supporto continuativo - BPD (BPO3)	Attività Produttive	300,00	29.777,29 €																																											
A2104B	Supporto continuativo - BPD (BPO3)	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	40,00	12.063,99 €																																											
A2104B	Supporto continuativo - BPD (BPO2)	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	36,00	10.996,69 €																																											
A2104B	Supporto di II livello	Attività Produttive	153,00	43.360,60 €																																											
A2104B	Supporto di II livello	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	53,00	14.833,10 €																																											
A2106B	Supporto di II livello	Turismo e Sport	3,00	827,07 €																																											
A2106B	Supporto di II livello	Attività Produttive	67,00	19.178,39 €									1																																		
A2106B	Supporto continuativo - BPD	Attività Produttive	8,00	2.429,48 €	10.953,55 €																																										
A2107A	Supporto di II livello	Attività Produttive	12,00	3.367,54 €																																											
A2107A	Supporto continuativo - BPD	Attività Produttive	8,00	2.441,04 €																																											
A2108A	Demand management	Turismo e Sport	6,00	2.176,80 €																																											
A2108A	Program and service management	Turismo e Sport	16,00	5.251,20 €																																											
A2108A	Supporto di II livello	Turismo e Sport	52,50	16.355,61 €	2.442,44 €																																										
A2109A	Supporto di II livello	Attività Produttive	168,00	49.712,58 €										2																																	
A2109A	Supporto continuativo - BPD	Attività Produttive	4,00	1.247,16 €	24.339,00 €																																										

Arrivo: AOO A2100A, N. Prot. 00013519 del 03/08/2022

Copia di lavoro priva di valore giuridico

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

Settore	Servizio	Importo in CTE	TOTALE GG Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali	Acquisti	IT governance partner	Responsabile SI senior	Responsabile SI junior	Account Manager	Addetto Servizi Tecnico Logistici	Business Analyst	Business Information Manager	Program Manager	Cloud engineer	Governance specialist	Data Specialist	Data administrat or	Developer	Digital Educator	Digital media specialist	Specialista Comunicazi one	Information security specialist	Project Manager (Applicativo)	Project Manager (Infrastrutt urale/Tecno logici)	System Architect	Specialista GIS	Specialista Ufficio Tecnico	Solution designer (Applicativo)	Solution designer (Infrastrutt urale)	System Administ rator	Software strategy consultant	Service Support	Service Specialist	System Analyst	Technical Specialist	Land/Geom atics Surveyor	UX Designer	Web Content Specialist			
A21	Architetture, security, evoluzione sistemi	9.645,44 €	19,28	7.653,25 €	1.992,19 €	0,00	2,68	1,94	0,00	0,00	0,10	1,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,16	2,42	1,22	3,45	0,00	0,00	0,63	0,42	0,00	0,00	0,00	0,19	0,52	0,00	0,00	0,12	0,00		
A21	Asset management	4.385,79 €	8,99	3.647,38 €	734,41 €	0,00	1,59	1,15	0,00	0,00	0,00	0,67	0,00	0,00	1,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,83	1,20	0,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A21	Compliance, certificazione e GDPR	5.566,80 €	13,45	5.140,25 €	426,55 €	0,00	2,40	1,74	0,00	0,00	1,10	0,00	0,00	0,00	4,09	0,00	0,00	0,00	0,28	0,00	0,55	0,63	0,77	0,00	0,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,64	0,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
A21	Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	6.643,58 €	14,09	5.158,10 €	1.483,48 €	0,00	2,03	1,47	0,22	0,00	2,36	2,16	0,00	0,00	0,25	1,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,09	0,32	0,09	0,00	0,00	1,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,41	0,00	0,04	0,00	0,00		
A21	Performance and SLA management	4.684,93 €	13,85	4.341,30 €	343,63 €	0,00	1,46	1,06	0,00	0,00	0,20	0,58	0,08	0,00	5,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,61	0,20	0,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,05	0,95	0,00	0,00	0,00	0,00		
A21	Procurement	10.995,80 €	30,24	10.995,80 €	0,00 €	0,00	4,30	3,11	0,00	0,88	1,06	1,14	0,19	0,00	11,06	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,08	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,86	4,94	0,00	0,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
A21	Revenue and cost management	12.070,58 €	33,18	12.070,58 €	0,00 €	0,00	4,58	3,31	1,13	0,00	0,49	0,33	0,00	0,00	15,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			

Arrivo: AOO A2100A, N. Prot. 00013519 del 03/08/2022

TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A MISURA PREVISTI IN CTE

Servizi di Supporto

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Centro unico di contatto	Ticket	1880	3,03 €	5.696,40 €
Centro unico di contatto	Ticket Bando PIF Fondo FESR	300	3,03 €	909,00 €
TOTALE Centro unico di contatto		2.180		6.605,40 €

Servizi di Piattaforma di proprietà CSI

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Taylor - Next CRM Platform	Operatore/mese per 12 mesi	2	€ 70,40	€ 1.689,60
TOTALE Piattaforma Taylor				€ 1.689,60

Servizi di Piattaforma di proprietà del cliente

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
ePayment	Canone Fisso - ENTE con dimensioni successive al GRANDE (Quota parte in carico alla singola Direzione Regionale per le attività di monitoraggio e gestione dei singoli canali di pagamento)	1	€ 1.854,61	€ 1.854,61
TOTALE Piattaforma Taylor				€ 1.854,61