

Codice A1908A

D.D. 28 dicembre 2022, n. 514

POR FESR 2014-2020. Affidamento dei servizi in continuità di gestione del SIRE per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023. Impegno di € 722.114,84 su capitoli vari del Bilancio finanziario gestionale 2022/2024 annualità 2023 a favore di CSI-Piemonte. CUP J11C22001560009



ATTO DD 514/A1908A/2022

DEL 28/12/2022

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A19000 - COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

A1908A - Monitoraggio valutazioni e controlli

OGGETTO: POR FESR 2014-2020. Affidamento dei servizi in continuità di gestione del SIRE per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023. Impegno di € 722.114,84 su capitoli vari del Bilancio finanziario gestionale 2022/2024 annualità 2023 a favore di CSI-Piemonte. CUP J11C22001560009

Premesso che:

- il Parlamento europeo e il Consiglio hanno approvato il regolamento (UE) n. 1303/2013 del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;
- con decisione C(2015) n. 922 del 12 febbraio 2015 la Commissione Europea ha approvato determinati elementi del programma operativo "POR Piemonte FESR" per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" per la Regione Piemonte in Italia per il periodo dal 1° gennaio 2014 al 31 dicembre 2020;
- la Giunta regionale con la Deliberazione n. 23-4231 del 21/11/2016 ha designato formalmente la Direzione Competitività del Sistema regionale quale Autorità di Gestione e il Settore Acquisizione e Controllo delle Risorse Finanziarie quale Autorità di Certificazione del Programma Operativo Regionale della Regione Piemonte cofinanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale per la Programmazione 2014/2020;
- nell'ambito del Programma Operativo, approvato dalla Giunta regionale con Deliberazione n. 15-1181 del 16 marzo 2015, è previsto, all'Asse VII "Assistenza Tecnica", l'adeguamento del sistema informatizzato per lo scambio elettronico di dati e informazioni, per la gestione dei bandi, il monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, le attività di sorveglianza, valutazione e controllo di I livello nonché per il supporto alle fasi di rendicontazione e certificazione, le comunicazioni e la trasmissione di documentazione con i beneficiari; in tale ambito è previsto

che il supporto per attività di implementazione possa essere affidato eventualmente a strutture qualificate;

- nell'ambito del suddetto Asse Prioritario VII "Assistenza Tecnica" sono previste azioni volte a garantire all'autorità regionale il miglioramento del coordinamento dei flussi informativi tra i differenti servizi regionali deputati alla raccolta dei dati per il monitoraggio e la sorveglianza del Programma, nonché del raccordo tra la struttura tecnico-amministrativa della Regione e i soggetti esterni (in particolare Enti locali) con funzioni di raccolta dei dati relativi all'avanzamento finanziario e fisico del Programma;
- nell'ambito della programmazione regionale per il periodo 2014/2020 sono presenti interventi volti a favorire azioni di sviluppo e sostegno alle attività produttive, così come previsto anche nei Documenti di programmazione economico-finanziaria regionale approvati dal Consiglio regionale ed in altri atti di programmazione strategica regionale; tali interventi prevedono la messa in campo di risorse finanziarie provenienti da fondi di natura europea (in particolare FESR e FSE), nonché da fondi regionali e statali.

Premesso inoltre che:

- il Parlamento europeo e il Consiglio hanno approvato il regolamento (UE) n. 2021/1060 del 24 giugno 2021, recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti;
- con decisione C(2022) n. 7270 del 7 ottobre 2022 la Commissione Europea ha approvato il Programma Regionale FESR del Piemonte per il periodo di programmazione 2021-27;
- la Giunta regionale con la Deliberazione n. 7-4281 del 10 dicembre 2021 ha designato formalmente la Direzione Competitività del Sistema regionale quale Autorità di Gestione del Programma Regionale della Regione Piemonte Fondo Europeo di Sviluppo Regionale per la Programmazione 2021/2027;
- nell'ambito del Programma Regionale FESR 2021-27, approvato dalla Giunta regionale con Deliberazione n. 41-5898 del 28 ottobre 2022, sono previste, alla Priorità "Assistenza Tecnica", un insieme eterogeneo di azioni che rispondono, tra l'altro, anche all'esigenza di garantire i necessari interventi evolutivi sul sistema informativo del Programma al fine di adeguarlo alle novità regolamentari e procedurali.

Considerato che:

- al fine di gestire lo scambio elettronico di dati e informazioni, i bandi, il monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, le attività di sorveglianza, valutazione e controllo di I livello e garantire il supporto alle fasi di rendicontazione e certificazione, le comunicazioni e la trasmissione di documentazione con i beneficiari relativi sia al Programma Operativo Regionale FESR 2014-20, la Direzione Competitività del Sistema regionale in qualità di Autorità di Gestione deve poter disporre di un adeguato sistema informativo costantemente mantenuto in efficienza che consenta di governare e monitorare l'intera gestione del Programma;
- la manutenzione di una piattaforma applicativa atta alla gestione delle suddette attività è indispensabile per poter permettere l'acquisizione, l'elaborazione, la valutazione e la trasmissione ad altri organismi e Autorità coinvolte nel processo di gestione, valutazione e controllo;
- per la messa in opera di interconnessioni tra sistemi informativi necessari per il monitoraggio, la verifica, l'analisi delle fonti dati e la gestione operativa delle piattaforme è necessario disporre di uno specifico supporto specialistico;
- per lo sviluppo del piano di sviluppo della Banda Ultra Larga (BUL) e della rete Wi-Pie finanziato con fondi FESR si rende necessario un supporto specialistico tecnico e di materia al

Gruppo di Lavoro Banda Ultra Larga con un sostegno al ruolo di coordinamento territoriale svolto dalla Regione Piemonte e lo svolgimento di azioni finalizzate al governo e alla valorizzazione degli asset infrastrutturali del programma Wi-Pie;

Considerato che:

- l'Autorità di Gestione della Regione Piemonte per il POR-FESR, nel corso della programmazione 2007- 2013, ha affidato al CSI-Piemonte lo sviluppo di un sistema informativo di supporto alla raccolta, gestione, elaborazione e trasmissione dei dati relativi ai bandi di finanziamento gestiti;
- la realizzazione del sistema è stata avviata nel 2008 con l'affidamento al CSI-Piemonte della raccolta delle specifiche e la progettazione delle funzionalità (Determinazione di affidamento numero 352/DB1600 del 28/11/2008).
- negli anni successivi il sistema è stato fatto oggetto di attività di sviluppo che hanno gradualmente portato la piattaforma a adeguarsi rispetto alle funzionalità necessarie allo svolgimento dei compiti assegnati all'Autorità di Gestione dal regolamento (CE) 1082/2006. I principali atti di affidamento sono stati:
 - DD 147/DB1600 del 26/06/2009 ad oggetto: Sviluppo del progetto affidato al CSI "Attività preliminari per la piattaforma bandi";
 - DD 300/DB1601 del 10/11/2009 ad oggetto Sviluppo del progetto "Piattaforme gestione bandi". Affidamento incarico CSI Piemonte;
 - DD 513/DB1601 del 18/11/2011 ad oggetto Approvazione Proposta tecnico economica relativa "Piattaforma Gestione bandi. Attività 2011";
 - DD 522/DB1601 del 30/11/2012 ad oggetto Approvazione Proposta tecnico economica relativa "Piattaforma bandi. Attività 2012";
 - DD 644/DB1601 del 29/11/2013 ad oggetto Approvazione Proposta tecnico economica relativa a "Piattaforma gestione bandi - Attività2013".
- Nel 2015, in fase di avvio dell'attuale programmazione 2014-2020, per adeguare il processo di raccolta delle domande di finanziamento alle mutate condizioni normative imposte dal Regolamento (CE) 1303/2013 si è reso necessario il rifacimento di parte del sistema informativo sia per quanto riguarda la raccolta delle domande di finanziamento sia per quanto riguarda la raccolta dei dati di rendicontazione. L'Autorità di Gestione, nelle modalità previste dall'allora vigente convenzione, ha affidato al CSI- Piemonte il rifacimento del sistema di acquisizione delle domande di finanziamento con DD 914/A1908A dell'11/12/2015 ad oggetto Affidamento al CSI Piemonte del servizio di sviluppo del "Gestionale Domanda POR-FESR 2014-2020 - Attività 2015".
- Negli anni 2016-2021, successivi affidamenti - con DD 361/A1908A del 28/06/2016, DD 664/A1908A del 14/12/2017, DD 83/A1908A del 07/03/2018, DD 597/A1908A del 30/10/2019, DD 256 del 19/08/2020 e DD 469 del 18/12/2020 - hanno interessato il sistema informativo sul lato della rendicontazione della spesa aggiungendo ulteriori funzionalità.
- In questo momento, a programmazione avviata, occorre garantire la continuità di erogazione dei servizi fruibili attraverso l'uso delle piattaforme citate e un'ipotesi di ricorso al mercato, quand'anche realizzabile e percorribile in termini di qualità del servizio, comporterebbe degli extracosti di transizione che inciderebbero negativamente sull'economicità della scelta.
- Parallelamente al percorso precedentemente delineato Regione Piemonte ha realizzato interventi sul territorio volti a contenere il digital divide tra zone territoriali. Le azioni nel tempo intraprese sono riconducibili al progetto denominato Wi-Pie sviluppato con la collaborazione del CSI-Piemonte. Le competenze acquisite dal CSI-Piemonte in tale ambito risultano ora utili a sostenere l'Autorità di Gestione del POR-FESR nello sviluppo dell'azione relativa all'Agenda Digitale inserita nel programma POR- FESR.
- La serie di investimenti connessi agli affidamenti elencati ha determinato la creazione di una infrastruttura, sviluppata e gestita dal CSI-Piemonte, dedicata specificamente alle esigenze

dell'Autorità di Gestione e contenente sia i dati della programmazione in corso sia i dati e le informazioni conclusive della programmazione precedente, infrastruttura che non trova un esatto equivalente nei servizi disponibili sul mercato. Inoltre, tale processo ha portato alla costituzione all'interno del CSI-Piemonte di gruppi di lavoro con competenze specifiche sia sul lato dello sviluppo, sia sul lato della gestione dei servizi sia, infine, sul lato dell'analisi e del monitoraggio che in questo momento risultano indispensabili per garantire la continuità dei servizi.

Considerato inoltre che:

- la Legge regionale 4 settembre 1975 n. 48 che ha istituito il "Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione" (di seguito CSI Piemonte), stabilendo all'articolo 3, commi 2 e 3 i compiti dello stesso individuati nel mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziate, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa, nonché nel provvedere a progettare, realizzare e gestire un sistema regionale di elaborazione dei dati che, operando nel quadro della politica regionale di programmazione e promuovendo la connessione tecnica ed operativa degli enti ed organizzazioni consorziate, garantisca lo scambio diretto delle informazioni e delle conoscenze, l'utilizzazione in comune delle risorse, la standardizzazione delle procedure; faciliti l'accesso alle tecniche informatiche da parte degli Enti di minore dimensione e la loro estensione a nuovi settori operativi di interesse sociale; favorisca la formazione di tecnici dell'informatica orientati ai problemi economico- sociali della Regione;
- l'articolo 4, comma 1, della Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13, con la quale la Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti tra Regione Piemonte e CSI Piemonte", demanda al CSI Piemonte la progettazione degli interventi nel settore del trattamento automatico dell'informazione;
- il Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all'atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n. 5103, ha deliberato la modifica all'articolo 1, comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- la Giunta regionale con la Deliberazione n. 2-6001 del 1 dicembre 2017 ha approvato l'elenco degli organismi partecipati della Regione Piemonte operanti in regime di "in house providing" strumentale tra i quali si colloca anche il CSI-Piemonte;
- con Delibera ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020 la Regione Piemonte è stata iscritta nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori in ragione degli affidamenti in house al Consorzio per il Sistema Informativo (C.F. 01995120019), ai sensi dell'art. 192, c.1, D.Lgs. 50/2016.

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

- a. i **requisiti soggettivi dell'operatore**, secondo le prescrizioni contenute nell'art. 5 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici), il quale precisa che non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice i contratti aggiudicati ad una persona giuridica di diritto pubblico o privato che soddisfi tutte le seguenti condizioni: sia soggetta ad un controllo analogo da parte dell'amministrazione aggiudicatrice, anche in forma congiunta con altre amministrazioni; eserciti almeno l'80% delle proprie attività a favore

dell'amministrazione/i controllante/i; che non vi siano partecipazioni dirette di capitali privati che permettano l'esercizio di una influenza dominante;

- b. le **condizioni oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato**, secondo quanto contenuto nell'art. 192, comma 2 del Codice dei contratti pubblici, il quale prevede che negli affidamenti diretti in house sia compiuta la valutazione sulla congruità economica delle offerte, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione.

Considerato che:

- il CSI Piemonte con nota protocollo numero 21355/2022 del 15 novembre 2022 (protocollo regionale numero 12745/2022 del 16 novembre 2022) ha presentato la Configurazione Tecnico Economica relativa ai servizi in continuità con gli anni precedenti verso la Direzione Competitività del Sistema Regionale A19000 per l'anno 2023 nella quale vengono indicate attività a supporto dell'Assistenza Tecnica che possono essere finanziate nell'ambito del Programma Operativo Regionale per l'Obiettivo "Competitività regionale e occupazione" cofinanziato dal FESR periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023;
- il preventivo di spesa per i servizi in continuità previsto è pari a € 722.114,84;
- tutti i servizi previsti nella CTE risultano coerenti con le esigenze dell'Ente e con quanto previsto nella programmazione triennale ICT regionale, risultando corrispondenti ai fabbisogni e ai volumi richiesti dalle strutture regionali;
- rispetto al 2022 si registra una lieve incremento della spesa complessiva pari a € 5.186,54 (corrispondenti a circa 0,7% rispetto al 2022) in sostanziale continuità quindi con l'anno precedente;
- per ciascuno dei servizi descritti gli output previsti corrispondono a quelli puntualmente previsti all'interno del documento ed a quelli descritti all'interno delle Schede integrative al Catalogo;
- con le significative variazioni delle procedure operative e l'avvio contestuale di attività di monitoraggio, ai sensi della circolare AGID n. 4 del 15/12/2016, gli uffici procederanno a puntuali verifiche dei rendiconti tecnici ed economici svolgendo altresì una attività di affinamento (tuning) nella gestione dei servizi.

Dato atto che:

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

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

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

Considerato che:

- la citata deliberazione di Giunta regionale n. 21-4474 del 29 dicembre 2021 ha demandato alla Cabina di Regia, di cui all'art. 17 della Convenzione, la validazione dei seguenti documenti tecnici necessari alla gestione del contratto
 - Catalogo e Listino dei Servizi del CSI,

- Procedure Operative,
- Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con fondi SIE,
- Criteri tecnici per la verifica di congruità,
- è previsto che i suddetti documenti dopo essere stati validati dalla Cabina di Regia siano approvati dai Responsabili dell'attuazione di cui all'art. 16 della Convenzione e quindi assunti con atto Dirigenziale del Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale;
- alla data di approvazione del presente atto i suddetti documenti (Procedure Operative, Modalità di controllo e rendicontazione dei servizi finanziati con fondi SIE, Criteri tecnici per la verifica di congruità) non sono ancora stati validati.

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

- il CSI Piemonte ha richiesto la cessione del credito, come da rogito redatto dal notaio Eugenio STUCCHI in Carmagnola del 4 giugno 2021, rep. n. 15.206/10.597, registrato a Torino in data 14 giugno 2021 al n. 30454" - accettata con determinazione numero 253 del 6 luglio 2021 -, con il quale il consorzio per il sistema informativo CSI PIEMONTE, nel più generale contesto di un rapporto di factoring, cede pro-soluto a SACE FCT S.p.A. i suoi crediti nei confronti della Regione Piemonte rappresentati dalle fatture elencate nel documento definito "allegato A" dell'atto notarile, nonché tutti i crediti futuri ai sensi della Legge 21 febbraio 1991, n. 52, che sorgeranno nel periodo di mesi 24 (ventiquattro) a decorrere dalla data del 7 giugno 2021;
- con nota prot. n. 8711/A11000 del 7 febbraio 2022 con cui la Regione ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2022 e che a tale regime sono assoggettate le prestazioni di servizio espletate dal CSI Piemonte a favore della Direzione Competitività del Sistema Regionale;
- la regolarità contributiva di CSI-Piemonte nei confronti di INPS-INAIL è risultata positiva, come da Documento Unico di Regolarità Contributiva, rilasciato da INPS e INAIL in data 04/10/2022 (protocollo 32964924) con validità fino al 01 febbraio 2023, nonché della verifica negativa Equitalia del 14/12/2022, effettuata ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. 602/73;
 - la regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL è risultata positiva, come da Documento Unico di Regolarità Contributiva, rilasciato da INPS e INAIL in data 05/10/2022 con validità fino al 02/02/2023 (protocollo 34908808).

Pertanto:

- data la contemporanea sussistenza dei presupposti per rendere percorribile l'in-house providing (presenza dei requisiti soggettivi dell'operatore e positiva valutazione della congruità economica dell'offerta formulata dal CSI) avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, secondo la valutazione sui costi unitari dei servizi erogati e descritti nel "Catalogo e Listino dei servizi del CSI" per l'anno 2023, effettuata, come sopra specificato, dal Settore Sistema Informativo in data 7 dicembre 2022, nonché le ragioni di interesse generale riassumibili nella necessità comunque di assicurare la continuità della gestione amministrativa diretta all'operatività degli uffici regionali e l'erogazione dei servizi regionali a cittadini ed imprese e le ragioni di opportunità citate in premessa, risulta opportuno affidare al CSI i servizi indicati nella succitata CTE per il periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2023;
- è possibile procedere all'affidamento dei servizi di gestione ordinari per l'anno 2023 approvando la succitata CTE per l'anno 2023 e affidare al CSI i servizi indicati nella stessa per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023, impegnando a favore dello stesso la somma di € 722.114,84 esente IVA sui capitoli 135250/23 (Fondi comunitari), 135251/23 (Fondi statali) e 135252/23 (Fondi regionali) del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024.

Ritenuto conseguentemente di impegnare a favore di CSI Piemonte (codice beneficiario 12655) la somma complessiva di € 722.114,84, esente IVA, a valere sulle risorse del Programma Operativo FESR 2014-2020 Asse VII "AssistenzaTecnica", sui capitoli 135250/2023 (Fondi comunitari), 135251/2023 (Fondi statali) e 135252/2023 (Fondi regionali) del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024.

Preso inoltre atto delle seguenti disposizioni:

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

Preso atto che i fondi comunitari e statali impegnati con il presente atto sono stati accertati con la determinazione del responsabile della Direzione Competitività del Sistema Regionale n. 481/A19000 del 05/11/2018, così come integrata dalla Determinazione Dirigenziale n. 538 del 28/12/2021, a valere rispettivamente sui cap. 28850/23 e 21645/23 in relazione al titolo II delle entrate.

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

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

Quanto sopra premesso e considerato,

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- la Legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- il Decreto Legislativo 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- la Legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale";
- il Decreto Legislativo 23 giugno 2011 n. 118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009 n. 42" e successive modifiche e integrazioni;
- il Decreto Legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.";
- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;
- la Decisione C(2015) n. 922 del 12 febbraio 2015 con la quale la Commissione Europea ha approvato determinati elementi del programma operativo "POR Piemonte FESR" per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" per la regione Piemonte in Italia per il periodo dal 1° gennaio 2014 al 31 dicembre 2020;

- le Deliberazioni della Giunta Regionale n. 15-1181 del 16/03/2015, n. 24-5838 del 27/10/2017, n. 24-8411 del 15/02/2019 e n. 16-2183 del 29/10/2020 con le quali la Giunta regionale del Piemonte ha preso atto delle successive Decisioni di esecuzione della Commissione Europea sopra richiamate;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 23-4231 del 21 novembre 2016 che ha designato formalmente la Direzione Competitività del Sistema regionale quale Autorità di Gestione e il Settore Acquisizione e Controllo delle Risorse Finanziarie quale Autorità di Certificazione del Programma Operativo Regionale della Regione Piemonte cofinanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale per la Programmazione 2014/2020;
- il regolamento (UE) n. 2021/1060 del 24 giugno 2021, recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti;
- la Deliberazione n. 41-5898 del 28 ottobre 2022 "Regolamento (UE) n. 2021/1060. Approvazione Programma Regionale Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) 2021-2027, nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore dell'occupazione e della crescita". Presa d'atto della Decisione di esecuzione C(2022)7270 del 7/10/2022.";
- la Decisione C(2022) n. 7270 del 7 ottobre 2022 con la quale la Commissione Europea ha approvato il Programma Regionale FESR del Piemonte per il periodo di programmazione 2021-27;
- la Deliberazione n. 7-4281 del 10 dicembre 2021 che ha designato formalmente la Direzione Competitività del Sistema regionale quale Autorità di Gestione del Programma Regionale della Regione Piemonte Fondo Europeo di Sviluppo Regionale per la Programmazione 2021/2027;
- la Legge regionale 4 settembre 1975 n. 48 che ha istituito il "Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione";
- l'articolo 4, comma 1, della Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13, con la quale la Regione Piemonte ha approvato la "Definizione dei rapporti tra Regione Piemonte e CSI Piemonte", demandando al CSI Piemonte la progettazione degli interventi nel settore del trattamento automatico dell'informazione;
- lo Statuto del CSI, del quale si richiamano: gli artt. 4, 5 e 7, contenenti le finalità, le attività istituzionali e i rapporti tra CSI e gli Enti Consorziati ed in particolare l'articolo 7, comma 1, secondo il quale i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano delle attività annuale, sono definiti in programmi attuativi o tramite apposite convenzioni o atti di affidamento che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione e l'articolo 7, comma 2, secondo il quale ciascun Ente consorziato può richiedere al CSI tutti i servizi e/o le forniture rientranti nelle "finalità e compiti" del Consorzio, quali delineati dalla Legge regionale n. 48/75, dalla Legge regionale n. 13/78 e dall'articolo 4 dello Statuto;
- le Determinazioni Dirigenziali 147/DB1600 del 26 giugno 2009, 300/DB1601 del 10 novembre 2009, 513/DB1601 del 18 novembre 2011, 522/DB1601 del 30 novembre 2012, 644/DB1601 del 29 novembre 2013, DD 914/A1908A dell'11 dicembre 2015, DD 361/A1908A del 28 giugno 2016, DD 664/A1908A del 14 dicembre 2017, DD 83/A1908A del 07 marzo 2018, DD 597/A1908A del 30 ottobre 2019, DD 256/A1908A del 19 agosto 2020 e DD 469/A1908A del 18 dicembre 2020 con le quali la Regione Piemonte ha

affidato al CSI Piemonte lo sviluppo e l'evoluzione del sistema informativo per la gestione dei bandi in ambito POR-FESR;

- il Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all'atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16 giugno 2005 al n. 5103, ha deliberato la modifica all'articolo 1, comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- la Deliberazione del Consiglio dell'ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020 che ha provveduto ad iscrivere la Regione Piemonte all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli entiaggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti del CSI Piemonte;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 58-4509 del 29 dicembre 2021 "Programma pluriennale in ambito ICT per il triennio 2021-2023";
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 21-4774 del 29 dicembre 2021, Approvazione dello schema della "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 e la Convenzione successivamente repertoriata con il n. 51/2022 del 7 febbraio 2022;
- la Determinazione n. 253 del 6 luglio 2021 "Presa d'atto e accettazione della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A, come da rogito del notaio Stucchi del 04/06/2021 rep. 15.206/10.597, registrato in Torino il 14 giugno 2021 al n. 30454";
- la nota prot. n. 8711/A11000 del 7 febbraio 2022 con cui la Regione ha presentato dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA nel corso dell'anno 2022;
- la Legge 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e successive modifiche e integrazioni "Codice dei contratti pubblici";
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4936 del 29 aprile 2022 di approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) 2022-2024 della Regione Piemonte";
- la Determinazione Dirigenziale n. 4/2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture aggiornata con successiva determina n. 556/2017 (risposta c.4 alle faq di ANAC in materia di tracciabilità) con la quale, tra l'altro, si escludono dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house), con conseguente esclusione degli affidamenti diretti a società in house dall'obbligo di richiesta del codice CIG ai fini della tracciabilità;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4046 del 17 ottobre 2016, Disciplina del sistema dei controlli interni, art. 6, comma 2;
- le Deliberazioni della Giunta Regionale n. 1-3120 del 11 aprile 2016, n. 2-6001 del 1 dicembre 2017 e n. 21-2976 del 12 marzo 2021 contenenti Linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi operanti in regime di in house providing per la Regione Piemonte;
- la Circolare prot. n. 1011 del 08/10/2021 a firma congiunta dei Settori Trasparenza e anticorruzione e Contratti, polizia locale e sicurezza integrata, recante "Obblighi di

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

- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 12-5546 del 29 agosto 2017 "Istruzioni operative in materia di rilascio del visto preventivo di regolarità contabile e altre disposizioni in materia contabile" e la Circolare n. 30568/A1102A del 2/10/2017 (Delibera della Giunta Regionale n. 12- 5546 del 29 agosto 2017);
- la Legge regionale 29 aprile 2022, n. 5 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2022-2024 (Legge di stabilità regionale 2022);
- la Legge regionale 29 aprile 2022, n.6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- la Deliberazione della Giunta Regionale n.1-4970 del 4 maggio 2022 "Legge regionale 29 aprile 2022, n.6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024";
- Legge regionale 18 novembre 2022, n. 18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024";
- DGR 89 - 6082 del 25/11/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Attuazione della Legge regionale 18 novembre 2022, n. 18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024". Modifica del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.;
- la nota protocollo n. 13865 del 7 dicembre 2022, avente ad oggetto "Valutazione di congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei servizi del CSI Piemonte anno 2023";

determina

per le considerazioni di cui alla premessa,

- di approvare la Configurazione Tecnico Economica per l'anno 2023 presentata dal CSI-Piemonte con nota protocollo numero 21355/2022 del 15 novembre 2022 (protocollo regionale numero 12745/2022 del 16 novembre 2022) allegata al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale (allegato 1) relativa ai servizi in continuità di gestione erogati verso la Direzione Competitività del Sistema Regionale nell'ambito del Programma Operativo Regionale per l'Obiettivo "Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione" cofinanziato dal FESR periodo 2014-2020. Asse VII "Assistenza Tecnica", con un preventivo di spesa pari a € 722.114,84 esente IVA (CUP J11C22001560009);
- di affidare al CSI-Piemonte i servizi di cui alla citata Configurazione Tecnico Economica per l'anno 2023 per una spesa complessiva di € 722.114,84;
- di impegnare a favore del CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655) la somma di € 722.114,84, esente IVA, a valere sulle risorse del Programma Operativo Regionale FESR 2014-2020 Asse VII "AssistenzaTecnica", iscritte sui sottoindicati capitoli del Bilancio finanziario gestionale 2022-2024 e che le transazioni elementari dei citati capitoli sono rappresentatenell'allegato "Appendice A", parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:
 - € 361.057,42 sul capitolo 135250/2023 (Fondi comunitari);
 - € 252.740,19 sul capitolo 135251/2023 (Fondi statali);
 - € 108.317,23 sul capitolo 135252/2023 (Fondi regionali);
- di dare atto che i fondi comunitari e statali impegnati con il presente atto sono stati accertati con la determinazione del responsabile della Direzione Competitività del Sistema Regionale n. 481/A19000 del 5 novembre 2018, così come integrata dalla D.D. n. 538 del 28/12/2021, a

valere rispettivamente sui cap. 28850 e 21645 in relazione al titolo II delle entrate; gli accertamenti registrati nel rispetto del principio contabile 3.12 disciplinato dall'allegato 4.2 del d.lgs. 118/2011 sono i seguenti:

- Accertamento n. 11/2023 sul cap. di entrata 28850/2023 - Fondi FESR;
- Accertamento n. 12/2023 sul cap. di entrata 21645/2023 - Fondi statali;
- Soggetto debitore quota FESR: MEF-IGRUE (codice versante n. 84657);
- Soggetto debitore quota statale: MEF-IGRUE (codice versante n. 84657);
- di dare atto che la Delibera della Giunta Regionale n.1-4970 del 4 maggio 2022 “Legge regionale 29 aprile 2022, n.6 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024” ha reso disponibili, tra gli altri, gli stanziamenti sui capitoli 135250-135251-135252, per l'anno 2023;
- di dare atto che gli impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria potenziata di cui al D.lgs. 118/2011 (allegato n. 4.2) e che le relative obbligazioni si presumono interamente esigibili nell'esercizio finanziario 2023;
- di stabilire che i conseguenti atti di liquidazione, riferiti ad attività svolte per la Direzione Competitività del Sistema regionale, secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione stessa, saranno emessi in favore di CSI Piemonte con beneficiario amministrativo SACE FCT S.p.A., prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE S.p.A;
- di trasmettere copia del presente provvedimento al CSI-Piemonte ai sensi dell'art. 6, comma 5 della Convenzione citata in premessa;
- di richiamare, al fine del loro pieno rispetto le disposizioni del Piano triennale di prevenzione della Corruzione (PTPC) 2022-2024 della Regione Piemonte approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 1-4936 del 29 aprile 2022.

All'erogazione della spesa si provvederà a seguito di presentazione di regolari fatture emesse dal CSI, previa verifica dei costi esposti nelle rendicontazioni economiche, da trasmettere in formato elettronico attraverso il SdI al codice univoco ufficio IPA 1D1MZT ai sensi dell'art. 25 del Decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 specificando nelle note l'indicazione: “Spesa cofinanziata dal Programma POR-FESR 14-20 ASSE VII -ASSISTENZA TECNICA”.

Le risorse comunitarie e statali sopra impegnate sono soggette a rendicontazione.

Il provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell'art.61 dello Statuto della Regione Piemonte e dell'art. 5 della Legge regionale n. 22 del 12 ottobre 2010 “Istituzione del Bollettino Ufficiale telematico della Regione Piemonte”, nonché ai sensi degli artt. 23, comma 1 lett. b) e 37 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul sito di Regione Piemonte, sezione “Amministrazione trasparente” con i seguenti dati:

- Beneficiario: CSI-Piemonte (P.IVA 01995120019);
- Importo: € 722.114,84, esente IVA;
- Responsabile procedimento: Dottor Luigi Citriniti;
- Modalità individuazione del beneficiario: Convenzione Quadro Rep. n. 51/2022 del 7 febbraio 2022.

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

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

Allegato

DIREZIONE RICHIEDENTE

DIREZIONE A19000 – COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA
CTE FESR A1905B – A1908A – ANNO 2023**

SOMMARIO

1.	GENERALITÀ.....	3
1.1	Denominazione CTE	3
1.2	Riferimenti Regione Piemonte	3
1.3	Riferimenti CSI-PIEMONTE	3
1.4	Documenti e Riferimenti	4
1.5	Glossario	4
2.	PREMESSA	5
3.	DURATA E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI	5
4.	CONDIZIONI GENERALI.....	5
	LE MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE, PAGAMENTO, CONGUAGLIO ED IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ/COSTI E DI OGNI ALTRO ELEMENTO UTILE SONO REGOLATI NELL'AMBITO DELLA CONVENZIONE CITATA IN PREMESSA, ALLA QUALE SI RIMANDA.	5
5.	SEGNALAZIONE E RECLAMI	5
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
7.	SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	6
8.	QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A19000, SETTORI A1905A E A1908A NEL PERIODO 2021 - 2023.....	9
9.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1905B E A1908A DELLA DIREZIONE A19000 PER LA CTE FESR 2023.....	9
10.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1905B – PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO TERRITORIALE E LOCALE, AREE INTERNE E AREE URBANE E A1908A – MONITORAGGIO, VALUTAZIONI E CONTROLLI PER LA CTE FESR 2023.....	10
10.1	Governance	11
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)	20
10.3	Conduzione applicativa e Manutenzione	24
10.4	Piattaforme di proprietà CSI.....	25
	APPENDICE.....	28
	<i>Deliverable servizi di Governance previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI</i>.....	28
	ALLEGATO	34

1. GENERALITÀ

1.1 DENOMINAZIONE CTE

Configurazione Tecnico Economica – CTE FESR A1905B – A1908A – Anno 2023

Direzione Committente:

A19000 – Competitività del Sistema regionale

Direzione/Settore Richiedente:

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

A1908A – Monitoraggio, Valutazioni e Controlli

Altri Settori interessati:

A1901A – Gestione amministrativa e finanziaria

1.2 RIFERIMENTI REGIONE PIEMONTE

Responsabile della CTE: Direttore Giuliana Fenu

RESPONSABILI DI SETTORE:

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

A1908A – Monitoraggio, Valutazione e Controlli: Giuliana Fenu ad interim

Referente Sistema Informativo: Claudio Marchisio

1.3 RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE

Responsabile della CTE: Cinzia Zambernardi

Altro account di riferimento della Direzione: Nicoletta Pari

Referenti per i servizi erogati:

Servizio IT/Piattaforma/ALO	Nome Cognome
Governance	Cinzia Zambernardi
Demand management	Responsabili ALO
Program and service management	Responsabili ALO
Centro Unico di contatto (primo livello)	Anna Lesina
Supporto di II livello	Responsabili ALO
Supporto continuativo (BPO)	Responsabili ALO
Piattaforma Taylor – Next CRM	Andrea Muraca
Conduzione applicativa e manutenzione/Manutenzione evolutiva in CTE	Riccarda Cristofanini
Attività Produttive/Gestione Bandi Regione Piemonte	Riccarda Cristofanini
Piano BUL e Rete WI-PIE	Pier Paolo Gruero

1.4 DOCUMENTI E RIFERIMENTI

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

1.5 GLOSSARIO

Voce	Descrizione
ALO	Area Logica Omogenea
CTE	Configurazione Tecnica Economica

2. PREMESSA

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

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

3. DURATA E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

4. CONDIZIONI GENERALI

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

5. SEGNALAZIONE 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.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

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

7. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

Misure di sicurezza organizzative:

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

Misure di sicurezza tecniche trasversali:

Misura	Descrizione/Esempi
Armadi e contenitori dotati di serrature	Sono disponibili contenitori per la conservazione sicura, dotati di serratura
Armadi, cassaforti e contenitori ignifughi	Sono disponibili contenitori ignifughi per la conservazione sicura

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

8. QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A19000, SETTORI A1905A E A1908A NEL PERIODO 2021 - 2023

Direzione/Settore	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Importo Totale (IVA esente)
Settore A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane	€ 717.671,38	€ 716.928,30	722.114,84 €	€ 2.156.714,52
Settore A1908A – Monitoraggio, Valutazioni e Controlli				
TOTALE DIREZIONE A19000 (IVA esente)	€ 717.671,38	€ 716.928,30	722.114,84 €	€ 2.156.714,52

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

9. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1905B E A1908A DELLA DIREZIONE A19000 PER LA CTE FESR 2023

Settori della Direzione A19000	Importo Totale (IVA ESENTE)
Settore A1905B – Programmazione e sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane	722.114,84 €
Settore A1908A – Monitoraggio, Valutazioni e Controlli	
TOTALE (IVA ESENTE)	722.114,84 €

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

10. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1905B – PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO TERRITORIALE E LOCALE, AREE INTERNE E AREE URBANE E A1908A – MONITORAGGIO, VALUTAZIONI E CONTROLLI PER LA CTE FESR 2023

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE (IVA ESENTE)
Governance	
Architetture, security, evoluzione sistemi	18.426,50 €
Asset management	8.370,90 €
Compliance, certificate and GDPR	10.634,72 €
Digital Innovation	12.687,96 €
Performance and SLA management	8.950,01 €
Procurement	21.006,21 €
Revenue and cost management	23.059,45 €
Account management	36.428,00 €
Demand management	33.747,68 €
Program and service management	5.795,53 €
Supporto	
Centro Unico di contatto (primo livello)	6.060,00 €
Supporto di secondo livello	174.742,59 €
Supporto continuativo (BPO)	349.614,91 €
Condizione applicativa e manutenzione	
Manutenzione evolutiva in CTE	10.055,98 €
Piattaforme di proprietà CSI	
Taylor – Next CRM Platform	2.534,40 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ (IVA ESENTE)	722.114,84 €

Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.

Salvo conguaglio a fine esercizio.

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

10.1 GOVERNANCE

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi professionali	Acquisti
Governance	179.106,96 €	179.106,96 €	
<i>Architetture, security, evoluzione sistemi*</i>	18.426,50 €	18.426,50 €	
<i>Asset management*</i>	8.370,90 €	8.370,90 €	
<i>Compliance, certificate and GDPR*</i>	10.634,72 €	10.634,72 €	
<i>Digital Innovation*</i>	12.687,96 €	12.687,96 €	
<i>Performance and SLA management*</i>	8.950,01 €	8.950,01 €	
<i>Procurement*</i>	21.006,21 €	21.006,21 €	
<i>Revenue and cost management*</i>	23.059,45 €	23.059,45 €	
<i>Account management</i>	36.428,00 €	36.428,00 €	
<i>Demand management ALO Attività produttive</i>	33.747,68 €	33.747,68 €	
<i>Program and service management ALO Attività produttive</i>	5.795,53 €	5.795,53 €	
Totale CTE al netto del servizio di Governance	543.007,88 €		

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

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

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO DEMAND MANAGEMENT

Per l’ALO Attività Produttive tra i servizi erogati in ambito *Demand management* rientrano:

- le attività legate alla quantificazione di tempi e costi relativi alle progettualità mirate allo sviluppo di nuove componenti del Sistema Informativo dei Settori interessati;
- le attività correlate alla redazione ed emissione delle offerte tecnico-economiche di servizio e sviluppo;

- il supporto sia per la reingegnerizzazione e l'efficientamento dei Sistemi Informativi dei Settori interessati, sia per la configurazione e il disegno delle nuove soluzioni applicative e infrastrutturali in coerenza con gli indirizzi strategici, le scelte architettoniche e tecnologiche propri del Sistema Informativo dell'Ente, nonché nell'ambito di iniziative di collaborazione inter-ente (es. con Finpiemonte);
- il supporto per la definizione dei nuovi bisogni nell'ambito della nuova programmazione POR-FESR 2021-2027;
- il supporto all'identificazione di potenziali aree di interesse e di potenziale riuso per la gestione della programmazione POR-FESR 2021-2027, nell'ambito delle evolutive in essere per il nuovo S.I. di Finpiemonte e relative al Gestionale della Domanda FINDOM e al Gestionale dei Finanziamenti PBAN;
- il supporto per l'elaborazione, aggiornamento e monitoraggio del Piano triennale ICT dei sistemi.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO PROGRAM AND SERVICE MANAGEMENT

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

In particolare le attività oggetto della fornitura sono:

- Pianificazione, verifica e controllo del corretto andamento delle attività di supporto continuativo, supporto di II livello e di sviluppo
- Monitoraggio delle attività con verifica periodica degli avanzamenti delle attività presenti nel piano di lavoro
- Monitoraggio degli SLA e indicatori di performance definiti nei piani di lavoro.

Considerazioni sul perimetro economico

Il preventivo del servizio di *Demand management* comprende una Gap analysis comprensiva dell'identificazione dei macro-requisiti relativi alla definizione del perimetro di riuso delle funzionalità realizzate nell'ambito dell'evoluzione del S.I. Finpiemonte e potenzialmente di interesse per la programmazione POR-FESR 2021-2027.

Le attività contemplate saranno le seguenti:

- Approfondimenti congiunti con l'AdG e l'AdC FESR per la definizione del potenziale perimetro di interesse;
- Redazione di un documento di sintesi che riassume i principali ambiti di evoluzione/adequamento del Sistema Informativo relativo alla Gestione dei Bandi, con particolare riferimento alla nuova programmazione POR-FESR 2021-2027 e basato sul riuso delle logiche implementate per la gestione dei fondi da parte di Finpiemonte.

Non sono previste attività relative a studi di fattibilità.

10.2 SUPPORTO

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	6.060,00 €
Supporto di secondo livello/ ALO Attività produttive	174.742,59 €
Supporto Continuativo (BPO) / ALO Attività produttive / Ambito Gestione Bandi	231.136,33 €
Supporto Continuativo (BPO) / Ambito Piano BUL e Rete WI-PIE	58.205,40 €
Supporto Continuativo (BPO) /Ambito Piano BUL e Rete WI-PIE /Presidio	60.273,18 €
TOTALE (IVA esente)	530.417,50 €

10.2.1 CENTRO UNICO DI CONTATTO (PRIMO LIVELLO)

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

Il numero di ticket presi a riferimento per il calcolo del valore del servizio è coerente con il numero di ticket lavorati nell'anno precedente, compresi i ticket request per i servizi di piattaforma, gestiti tramite un procedimento industrializzato. Nel caso di nuovi servizi, il volume viene determinato attraverso stime effettuate dal referente del servizio.

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
Centro Unico di Contatto	6.060,00 €	6.060,00 €

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, limitati esclusivamente alla tipologia di servizio richiesto

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

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

10.2.2 SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi professionali	Acquisti
Supporto di secondo livello/ ALO Attività produttive	174.742,59 €	104.228,80 €	70.513,79 €

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

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 POR-FESR 2014-2020. Sono in corso gli approfondimenti per i primi adeguamenti in ottemperanza alla programmazione POR-FESR 2021-2027.

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 FESR. 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 unico di colloquio (PUC) 2014-2020. 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 POR-FESR, nonché la raccolta dei dati relativi all’attuazione, necessari alla gestione finanziaria, alla sorveglianza, alle verifiche e alla valutazione.

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 POR-FESR (AdG/OI, AdC, AdA). Tale sottosistema permette la gestione di tutte le fasi operative di gestione e controllo di un progetto a partire dalla dichiarazione di avvio lavori fino al saldo e chiusura del progetto. Il Gestionale dei Finanziamenti è integrato con alcuni dei servizi dell’ambito “Flussi Documentali e Dematerializzazione” 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; 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 regionali "Gestione Amministrativa e Finanziaria" e "Monitoraggio, Valutazioni e Controlli";
- **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.

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 POR-FESR 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 l'insieme delle attività che provvedono ad alimentare - con i dati sui finanziamenti FESR - 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 FESR 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;
- **Allineamento tra le basi dati** regionali e le basi dati della PA centrale;
- **Assistenza applicativa e normativa** nell'ambito del Monitoraggio regionale e del Monitoraggio nazionale MEF-IGRUE, orientato alla formalizzazione di specifiche esigenze funzionali.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

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

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

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

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

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

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

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

Durata del trattamento: Definita dal Titolare dei dati in base alla durata dei procedimenti amministrativi e del Programma di riferimento.

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
Sistema di autorizzazione	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).
Sistema di 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
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).
Sistema di 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	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca (es. mediante utilizzo di proxy SQL)
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	(es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,...)
Cifratura del canale	Applicazione di canale cifrato per le comunicazioni mediante utilizzo di protocolli HTTPS e SSH (Per Gestionale Domanda sempre, Per Gestionale Finanziamenti solo in fase di autenticazione)
Backup e restore	Politiche e mezzi implementati per eseguire il backup e il restore, test periodico dei backup

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

- Autorità di Gestione – Regione Piemonte (AdG, rif. art. 60 Reg. UE 1083/06);
- Autorità di Certificazione – Regione Piemonte (AdC, rif. art. 61 Reg. UE 1083/06);
- Autorità di Audit – Regione Piemonte (AdA, rif. art. 62 Reg. UE 1083/06);
- Direzioni Regionali competenti in materia sui singoli investimenti;
- Beneficiari (es.: enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati;
- Organismi Intermedi – OI (es. FinPiemonte);
- Guardia di Finanza.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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 DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

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

10.2.3 SUPPORTO CONTINUATIVO (BPO)

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi professionali	Acquisti
Supporto Continuativo (BPO) / ALO Attività produttive / Ambito Gestione Bandi	231.136,33 €	85.477,30 €	145.659,03 €
Supporto Continuativo (BPO) / Ambito Piano BUL e Rete WI-PIE	58.205,40 €	57.168,40 €	1.037,00 €
Supporto Continuativo (BPO) / Ambito Piano BUL e Rete WI-PIE / Presidio	60.273,18 €	60.273,18 €	
TOTALE (IVA esente)	349.614,91 €	202.918,88 €	146.696,03 €

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITA' PRODUTTIVE / AMBITO GESTIONE BANDI

Le attività di servizio svolte nell'ambito della Piattaforma bandi prevedono il **supporto operativo** erogato in maniera continuativa al *Settore A1908A Monitoraggio, Valutazioni e Controlli* e al *Settore A1901A Gestione amministrativa e finanziaria* in termini di gestione delle informazioni e delle attività di contesto funzionali alle esigenze dei diversi utenti, consulenza strategica per la definizione

di nuove attività nei vari ambiti, legate alle esigenze strategiche ed operative della Direzione, attività di configurazione e di parametrizzazione in particolare per quanto concerne la pubblicazione di nuovi Bandi, nonché supporto di materia orientato alla identificazione di specifiche esigenze funzionali o normative.

Si prevede inoltre di garantire continuità al **supporto alla Direzione per l'attuazione delle fasi finali della programmazione POR-FESR 2014 – 2020**, ed in particolare all'esecuzione e al monitoraggio delle azioni previste dalle misure la cui supervisione è demandata alla regia regionale. Viene inoltre fornito supporto alle attività di valutazione e controllo di I livello svolte dai funzionari delle Direzioni regionali, che a vario titolo sono coinvolte nella gestione e/o nel controllo delle misure afferenti alla programmazione POR-FESR 2014-2020.

L'attività prevede anche la predisposizione di specifica reportistica sugli stati di avanzamento della spesa e delle attività, nonché il monitoraggio degli affidamenti sui progetti in sede di gestione.

Infine, viene fornito il supporto metodologico e di materia in sede di programmazione e predisposizione dei contenuti afferenti alle "manifestazioni di interesse", che nelle fasi successive delineano la configurazione e pubblicazione dei bandi o disciplinari.

Verrà garantita continuità anche alle **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 Settori *Gestione amministrativa e finanziaria* e *Monitoraggio, valutazioni e controlli*.

Viene inoltre prevista l'attività di **configurazione dei modelli di domanda** sui sistemi informativi di riferimento, necessaria – in continuità con gli anni precedenti – alla gestione dei bandi FESR che verranno pubblicati in corso d'anno; tale attività viene svolta sul Gestionale della Domanda FINDOM.

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 con i soggetti esterni interessati (tra cui Finpiemonte), ai fini della pubblicazione dei bandi regionali in ambito POR FESR.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER IL GRUPPO DI LAVORO PIANO BUL E RETE WI-PIE

Le attività prevedono il **supporto operativo continuativo** sia in ambito tecnico sia di materia, nell'ambito del Piano regionale di sviluppo Banda Ultra Larga (BUL) e di mantenimento e sviluppo della rete regionale Wi-Pie, in relazione alle competenze espresse dal *Settore A1905A Sviluppo sostenibile e qualificazione del sistema produttivo del territorio*.

In particolare si intende offrire continuità alle attività di supporto già intraprese dal CSI Piemonte negli anni passati e mettere a disposizione la consolidata conoscenza ed esperienza tecnica e di materia per affiancare la Regione Piemonte nelle azioni previste dalle fasi di implementazione del Programma BUL, nonché per il governo della rete regionale Wi-Pie.

Le principali attività che rientrano nel perimetro del servizio sono le seguenti:

- **Supporto tecnico e di materia al Gruppo di Lavoro regionale Banda Ultra Larga:**
 - Supporto organizzativo al GdL BUL attraverso l'organizzazione e gestione degli incontri periodici del tavolo tecnico, sintesi e consolidamento dei risultati ottenuti, gestione delle comunicazioni verso i soggetti esterni ed interni all'Ente.
 - Supporto alle attività di programmazione, monitoraggio dell'avanzamento del Programma e controllo dei vincoli specificati nelle diverse convenzioni operative con i Comuni.
 - Attività di confronto costante con Infratel e con il soggetto aggiudicatario della gara (Open Fiber), inerenti al piano di dispiegamento dell'infrastruttura ed alle conseguenti fasi di collaudo.
 - Supporto alle attività del Comitato di coordinamento e monitoraggio, istituito dall'APQ tra MISE e Regione Piemonte.

- **Sostegno al ruolo di coordinamento territoriale** svolto dalla Regione Piemonte nell'ambito del Piano BUL:
 - Partecipazione attiva ai tavoli tecnici della "Cabina di Regia" e supporto allo svolgimento degli stessi.
 - Supporto tecnico alle attività di governance e monitoraggio della Cabina di Regia regionale;
 - Attività di diffusione sul territorio delle tematiche relative al Piano BUL sugli EE.LL. richiedenti.

- **Attività finalizzate all'individuazione degli elementi di integrazione e sinergia tra il Piano BUL e il Programma Wi-Pie**, nonché al governo e valorizzazione dei relativi asset infrastrutturali:
 - Individuazione degli elementi di sinergia e delle strategie di integrazione delle due infrastrutture (Wi-Pie e OpenFiber/BUL), al fine di incentivare l'effettiva apertura del servizio da parte degli operatori privati e minimizzare il rischio di fallimento di mercato anche a seguito del completamento del piano ministeriale.
 - Supporto alla valorizzazione e allo sviluppo del Backbone Wi-Pie e dell'Internet Exchange, alla luce degli interventi effettuati e dei risultati ottenuti nell'ambito del Piano BUL.
 - Supporto al Piano di evoluzione del backbone regionale, (in considerazione delle imminenti scadenze degli asset quali Fibre Ottiche e apparati di rete che lo costituiscono).
 - Supporto tecnico alla modifica dei contratti di concessione della linea strategica 3 del programma Wi-Pie al fine di adeguarli alla normativa di settore vigente e di consentirne una evoluzione tecnologica che ne mantenga utilizzabilità e sostenibilità da parte del mercato TLC sul territorio;
 - Supporto tecnico all'ammodernamento impiantistico dei nodi tecnologici del backbone Wi-Pie allo scopo di garantirne il corretto funzionamento e l'evoluzione in ottica di risparmio energetico e riduzione dei costi di gestione;
 - Supporto tecnico alle richieste di Open Fiber, per agevolare l'utilizzo delle risorse della rete Wi-Pie nell'ambito del progetto BUL.
 - Supporto tecnico alle richieste degli EE.LL. inerenti al piano di sviluppo dei servizi BUL nei propri territori.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER IL GRUPPO DI LAVORO PIANO BUL E RETE WI-PIE / PRESIDIO

In continuità con gli anni pregressi e come richiesto dal *Settore A1905A Sviluppo sostenibile e qualificazione del sistema produttivo del territorio*, la CTE 2022 include anche attività, svolte in presidio presso gli uffici della Direzione A19, in **ambito amministrativo e azioni di comunicazione**:

- supporto per **adempimenti amministrativi** (accordi di programma, delibere e determinazioni regionali, convenzioni con gli enti locali, convocazione e verbalizzazione delle riunioni...), in stretta sinergia con i programmi operativi attinenti i fondi comunitari FESR e FEASR, nonché in raccordo con altre strutture regionali (Direzioni, Settori, Assessorati) e soggetti a vario titolo coinvolti (MISE, Infratel, Comuni, altri enti strumentali, etc.);
- Supporto nella redazione degli atti amministrativi (**revisione del Piano Tecnico e alla redazione terzo Addendum alla Convenzione operativa FESR**) adottati a seguito della sentenza del Tribunale UE (Settima Sezione) di annullamento della decisione di esecuzione C(2019) 2652 finale della Commissione, del 3 aprile 2019, che approva il contributo finanziario al «Grande Progetto Nazionale Banda Ultra Larga – Aree Bianche» selezionato nel quadro dei Programmi Operativi, nella parte in cui essa escludeva dal finanziamento dell'Unione europea le spese sostenute dal beneficiario a titolo di imposta sul valore aggiunto.
- supporto nella procedura di **controllo, verifica e validazione della spesa FESR** rendicontata dal MISE e di ogni altro atto amministrativo legato alla gestione dei fondi FESR in ambito Piano BUL;
- saranno effettuati ulteriori controlli in loco, legati alla certificazione della spesa FESR: Organizzazione dei sopralluoghi (**controlli in loco I livello relativo alla spesa certificata**) da effettuare presso un numero da definire di Comuni, con cantieri chiusi e collaudati, nell'ambito degli interventi finanziati sul POR-FESR 2014/2020, per verificare la conclusione dei lavori.
- **redazione e aggiornamento**, in collaborazione con la Direzione A19, **della sezione del portale web** della Regione Piemonte dedicato ai Fondi FESR e al Piano BUL <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/fondo-europeo-sviluppo-regionale-fesr/agenda-digitale/piano-strategico-banda-ultralarga> con pubblicazione settimanale del report di avanzamento del Piano;
- **gestione delle comunicazioni formali da parte di Enti Pubblici e privati cittadini** inerenti il Piano BUL, tra cui rientrano richieste di chiarimento in merito all'avanzamento del Piano, solleciti alla firma delle convenzioni operative con i Comuni e al rilascio delle autorizzazioni da parte degli Enti competenti, necessarie per dare avvio ai lavori, ecc.;
- predisposizione della scheda BUL per il DEFR 2022-2024. Denominazione Programma Reti ed altri servizi di pubblica utilità.

Sono stati stimati, in coerenza con l'anno passato, i costi di trasferta a consumo per partecipare alle numerose riunioni organizzate dal committente con le strutture regionali interne e/o sul territorio con i soggetti esterni (tra cui Infratel, Open Fiber, MISE, Comuni piemontesi, ecc.), nell'ambito dei tavoli di lavoro tematici finalizzati all'implementazione del Piano BUL.

10.3 CONDUZIONE APPLICATIVA E MANUTENZIONE

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

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
Manutenzione evolutiva in CTE	10.055,98 €	10.055,98 €

Descrizione dei servizi erogati

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

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

10.4 PIATTAFORME DI PROPRIETÀ CSI

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

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
Taylor - Next CRM Platform	2.534,40 €	2.534,40 €

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

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

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

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

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

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

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

La ITSM Platform prevede le seguenti funzionalità:

- Sistema di Trouble Ticketing con assegnazione automatica dei ticket ai gruppi di competenza e rilevazione dei dati utili al calcolo dei livelli di servizio;
- Sistema di API atto all'apertura, interrogazione e gestione dei ticket da parte del modulo Citizen Care e di altri portali di servizio;
- Portale di Self Help per l'apertura diretta di ticket a sistema;

- DataWarehouse e Business Object per la Reportistica;
- Strumento di Knowledge Management;
- Gestione Issue connesse ad asset infrastrutturali.

Le funzionalità descritte sono incluse nel canone di piattaforma.

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

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

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: servizio di customer service desk

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

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

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
---	--

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

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

APPENDICE

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

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

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

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

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

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

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

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

ALLEGATO

DATA PROTECTION AGREEMENT

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Settore	Servizio	ALO/Ambito	gg FP preventivati	Importo preventivato	Acquisti	Account Manager	Addetto Servizi Tecnico logistici	Business Analyst	Business Information Manager	Data Administrator	Data Specialist	Developer/ Devops Expert	Digital media specialist	GIS specialist	Governance Specialist	Project Manager	Responsabile SI jr	Responsabile SI sr	Service Specialist	Service Support	Solution Designer	Specialista Comunicazione	Systems Administrator	Systems Analyst	Systems Architect	UX Designer
A1905B-1908A FESR	Account management		74,00	36.428,00 €		47												27								
A1905B-1908A FESR	Demand management	Attività produttive	98,00	33.747,68 €					28							20	14								36	
A1905B-1908A FESR	Program and service management	Attività produttive	13,00	5.795,53 €					13																	
A1905B-1908A FESR	Supporto continuativo - BPO/Presidio	Gruppo di lavoro Piano BUL e rete Wi-Pie	219,00	60.273,18 €																219						
A1905B-1908A FESR	Supporto continuativo - BPO	Gruppo di lavoro Piano BUL e rete Wi-Pie	114,00	57.168,40 €	1.037,00 €			40										74								
A1905B-1908A FESR	Supporto continuativo - BPO	Attività produttive	274,00	85.477,30 €	145.659,03 €				15		25					39			65	100				30		
A1905B-1908A FESR	Supporto di II livello	Attività produttive	340,00	104.228,80 €	70.513,79 €						31	50				31			70		88			70		

TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A MISURA PREVISTI IN CTE

Servizi IT

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Centro unico di contatto	Ticket	2.000	€ 3,03	€ 6.060,00
TOTALE Centro unico di contatto		2.000		€ 6.060,00

Servizio	ALO/Soluzione applicativa	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Conduzione applicativa, manutenzione /Manutenzione evolutiva in CTE	Bandi Regione Piemonte FESR	Unità di giornate Team mix: Gestione Trasversale portafoglio applicativo	43,00	€ 233,86	€ 10.055,98
TOTALE Conduzione applicativa / Manutenzione evolutiva in CTE					€ 10.055,98

Servizi di Piattaforma di proprietà CSI

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Taylor - Next CRM Platform	Operatore/mese per 12 mesi (Bandi Regione Piemonte)	3	€ 70,40	€ 2.534,40
TOTALE Taylor - Next CRM Platform				€ 2.534,40