

Codice A2100A

D.D. 28 dicembre 2022, n. 468

**Approvazione della Configurazione Tecnico-Economica 2023 per la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei; affidamento al CSI-Piemonte di parte dei servizi ivi elencati ed impegno per un totale di Euro 207.395,44 sul capitolo 135142 (del Sett A1911A-SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE) del Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2023 a favore del CSI-Piemonte.**



**ATTO DD 468/A2100A/2022**

**DEL 28/12/2022**

#### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

#### **A2100A - COORDINAMENTO POLITICHE E FONDI EUROPEI – TURISMO E SPORT**

**OGGETTO:** Approvazione della Configurazione Tecnico-Economica 2023 per la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei; affidamento al CSI-Piemonte di parte dei servizi ivi elencati ed impegno per un totale di Euro 207.395,44 sul capitolo 135142 (del Sett A1911A-SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE) del Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2023 a favore del CSI-Piemonte

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

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

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

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

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

La citata 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. In particolare:

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, per i contratti aggiudicati a un soggetto giuridico di diritto pubblico o privato, al soddisfacimento delle condizioni ivi contenute, non rientrano nell'ambito di applicazione del codice i contratti aggiudicati a un soggetto giuridico di diritto pubblico o privato. Tale disciplina è stata ripresa anche dal decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica" e s.m.i. IL CSI, ente di diritto privato in controllo pubblico, opera in regime di *in house providing*, poiché possiede i requisiti soggettivi dell'operatore peraltro conformi a quelli indicati dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e prescritti da una consolidata giurisprudenza amministrativa;

**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.

vista la Configurazione Tecnico-Economica per l'anno 2023, presentata dal CSI-Piemonte alla direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei con nota prot. 00019543 del 15/11/2022 (allegato A), parte integrante e sostanziale della presente determinazione, che riporta un preventivo di spesa per i servizi I.T. in continuità alla direzione pari per il 2023 ad Euro **569.086,94** totali, non soggetti ad IVA:

**- con nota ad oggetto "Valutazione di congruità tecnico economica del "Catalogo e Listino dei servizi del CSI Piemonte anno 2023-versione 1", a valere dal 1 gennaio 2023. Trasmissione.", ricevuta il 12/12/2022 e protocollata con il n. 21260/A21000, agli atti della Direzione scrivente, il Settore "Sistema Informativo regionale" ha trasmesso alle direzioni regionali il documento "CONGRUITA 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 Versione 01 a valere dal 1 gennaio 2023"**, catalogo sul quale è basata la quantificazione dei costi della presente CTE e che risultano quindi congrui da un punto di vista tecnico-economico.

Verificata la conformità dei servizi esposti e la rispondenza alle esigenze della Direzione, descritti nel documento di CTE 2023 summenzinato;

Considerato, inoltre, che nell'ambito dell'istruttoria propedeutica all'affidamento dei servizi, si erano inoltre valutati :

- i benefici per la collettività, conseguibili mediante l'affidamento diretto alla società in house, tenuto conto del raffronto comparativo rispetto agli obiettivi di efficienza, misurata in termini economici e tecnici, di efficacia in termini qualitativi e quantitativi, di economicità e qualità del servizio, al fine di dimostrare l'ottimale impiego delle risorse pubbliche;
  - il rafforzamento delle attività di controllo e monitoraggio dei servizi in continuità e di sviluppo che l'in house eroga all'Ente, attraverso il confronto dei servizi stessi, dei prodotti (deliverable), dei livelli di servizio e delle relative tariffe con gli strumenti di mercato;
  - il soddisfacimento, con detta fornitura, di numerosi servizi da parte di un unico soggetto, del criterio della economicità, intesa quale rapporto fra costo del servizio e "ricavi" mediante l'uso di variabili economiche e finanziarie.
- il beneficio conseguito a favore degli utenti finali, nell'ottica dell'efficacia e della qualità del servizio oggetto dell'affidamento in house, attraverso l'attribuzione ad un unico centro di responsabilità e di presidio tecnico e metodologico che consente di beneficiare di un servizio omogeneo, uniforme e coordinato, mitigando conseguentemente i rischi derivanti dalla frammentazione delle diverse componenti di servizio e riducendo i costi derivanti dall'integrazione di una pluralità di fornitori;

Preso atto che nella CTE non sono presenti servizi della tipologia “MEV” e che la quota parte dei servizi in continuità della presente CTE relativi alla tipologia “BPO”, pari a Euro 292.559,69, verrà affidata successivamente, utilizzando un apposito capitolo indicato dal Settore Sistemi informativi, non appena il bilancio renderà disponibile la somma necessaria.

In relazione all’andamento delle attività nel 2022, primo anno di applicazione della nuova configurazione, ed anche sulla base di quanto concordato tra il Settore Informativo Regionale e il Dirigente del Settore Bilancio, si procede quindi con l’approvazione dei servizi della CTE 2023 affidando contestualmente il **75% dei servizi previsti** (ad esclusione dei servizi di BPO e MEV che rientrano nelle spese di investimento).

Rilevato quindi che la somma da affidare con il presente atto è pari ad Euro **207.395,44**, e cioè il 75% dell’importo di Euro 276.527,25 che costituisce a sua volta il totale della CTE (Euro 569.086,94) al netto della quota parte relativa a servizi di tipologia “MEV” e “BPO” (Euro 292.559,69).

Considerato che la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei:

- ha acquisito la valutazione di congruità positiva dei costi unitari del Listino dei servizi del CSI-Piemonte, così come definito negli specifici documenti tecnici sopra richiamati,
- valutando positivamente la rispondenza dei servizi IT descritti in CTE alle proprie esigenze delle varie attività previste nella CTE, tramite anche una serie di incontri tra i referenti regionali ed i tecnici del CSI-Piemonte, sia in presenza che tramite strumenti telematici,
- al fine di assicurare la continuità della gestione amministrativa diretta all’operatività degli uffici e all’erogazione dei servizi regionali, ritiene necessario approvare la presente configurazione tecnico-economica per i servizi IT in continuità per l’anno 2023,
- dato atto che, come previsto dall’allegato tecnico “Procedure Operative” approvato dal Tavolo di Gestione della Convenzione a fronte delle attività svolte, il CSI dovrà emettere, con cadenza mensile posticipata una fattura “a canone”, corrispondente ad un dodicesimo dell’importo preventivato dalla CTE, fino alla concorrenza dell’importo totale affidato. La fattura corrispondente al canone di dicembre verrà emessa a seguito dell’approvazione della rendicontazione trimestrale corrispondente all’ultimo trimestre dell’anno di riferimento e corrisponderà al saldo tra i corrispettivi a tariffa maturati al 31-12-2023 e l’importo complessivamente fatturato fino a quel momento;
- preso atto che sui capitoli della direzione e destinati alle attività informatiche non sono al momento presenti risorse impegnabili nella misura sufficiente a coprire l’importo della CTE, e che è quindi necessario ricorrere ad un impegno delegato a valere su risorse di competenza del settore Sistemi informativi;
- per le suddette considerazioni, al fine di garantire per quanto possibile una celere operatività degli uffici regionali e l’erogazione dei servizi, in applicazione a quanto disposto dalla D.G.R. 21-4474 del 29/12/2021 e s.m.i. di approvazione dello schema di Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, ritiene opportuno approvare le attività previste nella CTE e di impegnare contestualmente a favore del CSI-Piemonte la somma per lo svolgimento dei servizi IT in continuità pari ad una somma totale di Euro **207.395,44** IVA esente, sul capitolo 135142 sul Bilancio di previsione finanziario per l’anno 2023,

demandando ad atti successivi la copertura delle quota parte residua:

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

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

Dato atto che, in riferimento al principio contabile della competenza finanziaria, che costituisce il criterio di imputazione all’esercizio finanziario delle obbligazioni giuridicamente perfezionate passive (D.Lgs. n.118/2011), la spesa è imputabile all’annualità 2023.

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

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto (D.G.R. n. 1-4046 del 17-10-2016, Disciplina del sistema dei controlli interni, art. 6, comma 2);

Quanto sopra premesso e considerato,

IL DIRETTORE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

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

prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010 n.136", (G.U. 28-09-2011, n.226) Testo aggiornato con la legge 17-10-2017 n.161);

- vista la Legge n.217/2010 "Conversione in legge con modificazioni, del decreto legge 187/2010, recante misure urgenti in materia di sicurezza";
- visto il D.Lgs. n.50/2016 Codice dei Contratti Pubblici e s.m.i con particolare riferimento agli artt. 5 e 192 ("Affidamenti in house");
- vista la D.G.R. n. 13-3370 del 30-05-2016 "Approvazione dello schema di protocollo d'intesa con le organizzazioni sindacali recante "Linee guida in materia di appalti pubblici e concessioni di lavori, forniture e servizi" e direttive volte alla sua attuazione";
- vista la D.G.R. n.1-3361 del 14 giugno 2021 "Parziale modifica del sistema dei controlli interni" approvata con DGR n.1-4046del 17 ottobre 2016;
- vista la D.G.R. n.12-5546 del 29-08-2017 "Istruzioni operative in materia di rilascio del visto preventivo di regolarità contabile e altre disposizioni in materia contabile" e la Circolare n. 30568/A1102A del 2-10-2017;
- vista la legge regionale n. 6 del 29/04/2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- visto il rogito redatto dal notaio Eugenio STUCCHI in Carmagnola, Rep. n. 15206/10597 del 4 giugno 2021, registrato a Torino in data 14 giugno 2021, n. 30454 serie IT, con il quale il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI-Piemonte), nel più generale contesto di un rapporto di factoring, cede a SACE Fct S.p.A., ai sensi della Legge n. 52/1991, i crediti derivanti dalle convenzioni in essere tra il CSI-Piemonte e la Regione Piemonte, che sorgeranno nel periodo di ventiquattro mesi successivi alla data di scadenza (7 giugno 2021) del precedente contratto Rep. n. 13.550/9.355;
- vista la determina dirigenziale DD 135/A2100A/2021 DEL 20/07/2021 n. 31 del 17 marzo 2021 di "Presa d'atto della nuova cessione di credito da CSI - Piemonte a SACE Fct S.p.A., come da rogito Rep. n. 15206/10597 del 4 giugno 2021, registrato a Torino in data 14 giugno 2021, n. 30454 serie IT della Direzione Coordinamento Politiche e Fondi europei;
- vista la domanda di iscrizione presentata in via telematica il 5-02-2018 (ricevuta prot. n. 0011066) da parte del RASA dell'amministrazione regionale, di tutti gli enti consorziati nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in-house, ai sensi dell'art.9, punto 2 della deliberazione dell'ANAC n. 951/2017;
- vista la nota prot. n. 8711/A11000 del 7 febbraio 2022, inerente la dichiarazione dell'applicazione del regime di esenzione IVA, alle prestazioni di servizi eseguite nel corso dell'anno 2022, nei confronti della Regione Piemonte da parte del CSI Piemonte, ai sensi dell'art. 10, comma 2, DPR 633/72.;
- vista la D.G.R. n. 43-3529 del 9 luglio 2021 "Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del regolamento regionale 5 dicembre 2001, n. 18/R. Approvazione;
- vista la DGR n. 1-4936 del 29 aprile 2022 "Approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione per gli anni 2022-2024 della Regione Piemonte";
- vista la L.r. n. 5 del 29 aprile 2022 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2022-2024 - (Legge di stabilità regionale 2022)";
- vista la DGR n. 1-4970 del 4 maggio 2022, avente per oggetto "L.r. n. 6 del 29 aprile 2022

"Bilancio di previsione finanziario 2022-2024". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.;

- la Legge regionale n. 13 del 2/8/2022. "Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2022 -2024";
- la DGR n. 73 - 5527 del 3.8.2022 "Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Attuazione della Legge regionale n. 13 del 2/8/2022. "Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2022 -2024". Modifica del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024.;
- la Legge regionale 18 novembre 2022, n.18 "Disposizioni finanziarie e variazione del bilancio di previsione 2022-2024";
- la DGR n. 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";

*determina*

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

- di approvare la configurazione tecnico-economica presentata dal CSI-Piemonte con nota prot. n. 00019543 del 15/11/2022 e relativa ai servizi IT in continuità per la Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei per l'anno 2023, allegata alla presente determinazione per farne parte integrante formale e sostanziale (allegato A);
- di impegnare la somma totale di Euro **207.395,44** IVA esente, a favore del CSI-Piemonte Piemonte (cod. ben. 12655), a fronte dell'esecuzione dei sopra elencati servizi I.T. in continuità per la direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei, sul capitolo **135142** del Bilancio di previsione finanziario per l'anno 2023:

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

- di disporre, come previsto dall'allegato tecnico "Procedure Operative" approvato dal Tavolo di Gestione della Convenzione, che il CSI dovrà emettere, con cadenza mensile posticipata, una fattura "a canone" corrispondente ad un dodicesimo dell'importo preventivato dalla CTE al netto delle due attività più sotto indicate, fino alla concorrenza dell'importo totale affidato. La fattura corrispondente al canone di dicembre verrà emessa a seguito dell'approvazione della rendicontazione trimestrale corrispondente all'ultimo trimestre dell'anno di riferimento e corrisponderà al saldo tra i corrispettivi a tariffa maturati al 31 dicembre 2023 e l'importo complessivamente fatturato fino a quel momento; le fatture elettroniche dovranno essere indirizzate al codice univoco ufficio IPA della Direzione Regionale Coordinamento Politiche e Fondi Europei 1MGN7P.
- di dare atto che trattasi di spese non soggette agli obblighi di tracciabilità previsti dalla L.136 del 13-08-2010 in quanto impegnate a favore del CSI-Piemonte, Consorzio per il sistema informativo avente personalità giuridica di diritto pubblico.
- di dare atto che al presente affidamento si applicano le regole e le disposizioni previste nella

Convenzione quadro citata;

- di demandare a successivi atti amministrativi sia la copertura della quota parte della CTE pari a di Euro 292.559,69, relativa alla tipologia di servizi in continuità “BPO”, ad un successivo affidamento che avverrà utilizzando un apposito capitolo indicato dal Settore Sistemi informativi, non appena il bilancio renderà disponibile la somma necessaria.

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

Beneficiario: CSI-Piemonte (P.IVA 01995120019)

Beneficiario amministrativo: SACE Fct S.p.A.,

Importo: Euro **207.395,44** (esenti IVA)

Responsabile procedimento: Paola Casagrande

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

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

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

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

IL DIRETTORE

(A2100A - COORDINAMENTO POLITICHE E FONDI EUROPEI - TURISMO E SPORT)

Firmato digitalmente da Paola Casagrande

Allegato



**Trasmissione via PEC**

CZ/mz

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

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

[fondieuropei@cert.regione.piemonte.it](mailto:fondieuropei@cert.regione.piemonte.it)  
[competitivita@cert.regione.piemonte.it](mailto:competitivita@cert.regione.piemonte.it)

Oggetto: Configurazione Tecnico Economica anno 2023 – Trasmissione

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

I suddetti preventivi tengono conto dei volumi di attività ipotizzati in termini di *effort* annuale previsto per ciascuna figura professionale, oltre che dell'importo e dei volumi per ciascun Servizio IT a misura, dando evidenza della relativa scomposizione in categorie di costo in regime di esenzione IVA.

Nel contesto della CTE risultano esplicitate puntualmente, ai sensi dell'art. 20 comma 2 della Convenzione, le misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche relative alla sicurezza nella gestione dei dati personali trattati nell'ambito dei servizi in continuità prestati.



Inoltre, a seguire la pianificazione operativa dei servizi, verrà inviata una informativa di sintesi sulle competenze professionali in possesso del personale del Consorzio che sarà impegnato nell'erogazione dei servizi.

I servizi in questione saranno operativi dal 01/01/2023, a meno di Vostra diversa indicazione.

Si auspica che il documento di CTE e il relativo preventivo economico siano approvati preventivamente all'avvio dei servizi, al fine di consentire ad entrambe le Parti di operare nel pieno rispetto delle prescrizioni previste nella Convenzione sottoscritta.

Con l'occasione ci rendiamo disponibili agli approfondimenti che siano ritenuti utili e porgiamo cordiali saluti.

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

108.1,CTE2023,64/2022A

Allegati: CTE 2023 A21  
CTE 2023 A21 Figure professionali  
CTE 2023 A21 Servizi di Governance  
CTE 2023 A21 Servizi a misura

Rif. CSI 1013481/00



**DIREZIONE RICHIEDENTE**

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

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA  
CTE A2100A – ANNO 2023**

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 2 di 59
---	---	--------------

## SOMMARIO

<b>1.</b>	<b>GENERALITÀ</b>	<b>3</b>
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
<b>2.</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>DURATA E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>CONDIZIONI GENERALI</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A2100A PER IL PERIODO 2021 - 2023</b>	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b>DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2023</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2023</b>	<b>10</b>
10.1	Governance	11
10.1.1	Demand management	12
10.1.2	Program and Service management	12
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)	32
10.3	Piattaforme di proprietà CSI	38
10.3.1	Taylor - Next CRM Platform	38
10.3.2	Business Intelligence	41
10.4	Piattaforme di proprietà del cliente	43
10.4.1	EPayment	43
10.4.2	Valorizzazione dati	47
	<b>APPENDICE</b>	<b>50</b>
	<i><b>Deliverable servizi di Governance previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI</b></i>	<b>50</b>
	<b>ALLEGATO DATA PROTECTION AGREEMENT</b>	

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 3 di 59
---	---	--------------

## 1. GENERALITÀ

### 1.1 Denominazione CTE

Configurazione Tecnico Economica – Direzione A2100A – Anno 2023

#### **Direzione Committente:**

A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport

#### **Direzione/Settore Richiedente:**

A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport

A2102B – Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne, URP

A2104B – Programmazione negoziata

A2106B – Sport e Tempo Libero

A2107A – Promozione internazionale

A2108A – Offerta turistica

A2109A – Valorizzazione turistica

#### **A2110A - RACCORDO GIURIDICO LEGISLATIVO, VALUTAZIONE E CONTROLLI**

XST031 - Attuazione del PNRR

### 1.2 Riferimenti Regione Piemonte

**Responsabile della CTE:** Direttore Paola Casagrande

#### **Responsabili di Settore:**

A2102B – Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne, URP: Alessandra Fassio

A2104B – Programmazione negoziata: Mario Lupo

A2106B – Sport e Tempo Libero: Germano Gola

A2107A – Promozione internazionale: Giulia Marcon

A2108A – Offerta turistica: ad interim Paola Casagrande

A2109A – Valorizzazione turistica del territorio: ad interim Paola Casagrande

#### **A2110A - RACCORDO GIURIDICO LEGISLATIVO, VALUTAZIONE E CONTROLLI: DANIELA BRINI**

XST031 - Attuazione del PNRR: ad interim Paola Casagrande

#### **Referente Sistema Informativo:**

Simonetta Jona

Filippo Ceragioli

### 1.3 Riferimenti CSI-Piemonte

**Responsabile della CTE:** Cinzia Zambenardi

**Account di riferimento della Direzione:** Nicoletta Pari

**Referenti per i servizi erogati:**

Servizio/Piattaforma/ALO	Nome Cognome
Governance	Cinzia Zambenardi
Demand management	Responsabili ALO
Program and service management	Responsabili ALO
Centro Unico di contatto (primo livello)	Anna Lesina
Supporto di secondo livello	Responsabili ALO
Supporto continuativo (BPO)	Responsabili ALO
Attività Produttive/Gestione Bandi	Riccarda Cristofanini
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	Ennio Caggiati
Open Gov	Aldo Passarelli
Turismo e Sport	Elisa Fiorio
Servizi Contabili	Ennio Caggiati
Flussi documentali e Dematerializzazione	Eugenio Vota
Facility management	Ennio Caggiati
Comunicazione e accesso	Pier Paolo Gruero
Piattaforma Taylor – Next CRM	Andrea Muraca
Piattaforma ePayment	Ennio Caggiati
Piattaforma Business intelligence	Marco Boero
Piattaforma Valorizzazione dati	Marco Boero

#### 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 Tecnico Economica

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 5 di 59
---	---	--------------

## 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 CSI-Piemonte”) è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti della proposta a fronte di necessità non ancora definite, coerentemente con le tempistiche di cui al paragrafo successivo.

## 3. DURATA E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

## 4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

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

## 5. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I servizi oggetto della presente proposta comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità del Cliente. In virtù di quanto prevede oggi la normativa in materia di protezione dei dati (GDPR 2016/679 e Codice Privacy e s.m.i.), e di quanto già disciplinato in Convenzione, **con**

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 6 di 59
---	---	--------------

**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.).

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 7 di 59
---	---	--------------

Misure di sicurezza organizzative:

Misura	Descrizione/Esempi
<b>Formazione e sensibilizzazione del personale</b>	Sono eseguiti gli interventi formativi previsti nel piano di formazione in materia di protezione dei dati definito annualmente
<b>Istruzioni per il trattamento</b>	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.)
<b>Definizione di regole di archiviazione</b>	Sono definiti la politica e i processi di gestione dell'archivio cartaceo che contiene dati personali (consegna dei documenti, archiviazione, consultazione, ecc.)
<b>Definizione del modello organizzativo</b>	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)
<b>Audit</b>	Sono eseguiti gli audit previsti nel piano di audit definito annualmente
<b>Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori</b>	I contratti con i fornitori che trattano i dati includono istruzioni dettagliate in materia di protezione dei dati
<b>Predisposizione di un modello per l'analisi dei rischi di privacy/sicurezza e PBDD</b>	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)
<b>Documentazione del software e del servizio</b>	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
<b>Armadi e contenitori dotati di serrature</b>	Sono disponibili contenitori per la conservazione sicura, dotati di serratura
<b>Armadi, cassaforti e contenitori ignifughi</b>	Sono disponibili contenitori ignifughi per la conservazione sicura
<b>Misure antincendio</b>	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure antincendio di protezione dei beni e dei documenti
<b>Sistemi di sorveglianza</b>	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure di controllo accessi ai locali e di videosorveglianza
<b>Gestione delle postazioni di lavoro</b>	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



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

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

## 6. CONDIZIONI GENERALI

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

## 7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 9 di 59
---	---	--------------

### 8. QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A2100A PER IL PERIODO 2021 - 2023

Direzione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Importo Totale
A2100A – Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport	€ 484.793,92	€ 469.669,22	569.086,94 €	€ 1.523.550,08
<b>TOTALE DIREZIONE A2100A</b>	<b>€ 484.793,92</b>	<b>€ 469.669,22</b>	<b>569.086,94 €</b>	<b>€ 1.523.550,08</b>

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 ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2023

Settori della Direzione A2100A	Importo Totale (IVA esente)
Direzione A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport Settore A2102B – Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne, URP Settore A2104B – Programmazione negoziata Settore A2106B – Sport e Tempo Libero Settore A2107A – Promozione internazionale Settore A2108A – Offerta turistica Settore A2109A – Valorizzazione turistica del territorio <b>SETTORE A2110A - RACCORDO GIURIDICO LEGISLATIVO, VALUTAZIONE E CONTROLLI</b>	569.086,94 €
<b>TOTALE DIREZIONE A2100A (IVA esente)</b>	<b>569.086,94 €</b>

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 10 di 59
---	---	---------------

### 10. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2023

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE (IVA esente)
<b>Governance</b>	
Architetture, security, evoluzione sistemi	9.645,44 €
Asset management	4.381,79 €
Compliance, certificate and GDPR	5.566,80 €
Digital Innovation	6.641,58 €
Performance and SLA management	4.684,93 €
Procurement	10.995,80 €
Revenue and cost management	12.070,58 €
Account management	39.504,00 €
Demand management	22.614,40 €
Program and service management	10.296,10 €
<b>Supporto</b>	
Centro Unico di contatto (primo livello)	3.787,50 €
Supporto di secondo livello	137.257,64 €
Supporto continuativo (BPO)	292.559,69 €
<b>Piattaforme di proprietà CSI</b>	
Taylor - Next CRM Platform	1.689,60 €
Business Intelligence	1.508,57 €
<b>Piattaforme di proprietà del cliente</b>	
e-Payment	1.854,61 €
Valorizzazione dati	4.027,91 €
<b>TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ (IVA esente)</b>	<b>569.086,94 €</b>

*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.

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 11 di 59
---	---	---------------

### 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
<b>Governance</b>	<b>126.401,42 €</b>	<b>126.401,42 €</b>	
<i>Architetture, security, evoluzione sistemi*</i>	9.645,44 €	9.645,44 €	
<i>Asset management*</i>	4.381,79 €	4.381,79 €	
<i>Compliance, certificate and GDPR*</i>	5.566,80 €	5.566,80 €	
<i>Digital innovation*</i>	6.641,58 €	6.641,58 €	
<i>Performance and SLA management*</i>	4.684,93 €	4.684,93 €	
<i>Procurement*</i>	10.995,80 €	10.995,80 €	
<i>Revenue and cost management*</i>	12.070,58 €	12.070,58 €	
<i>Account management**</i>	39.504,00 €	39.504,00 €	
<i>Demand management /ALO Attività Produttive (Ambito Gestione bandi)</i>	18.147,60 €	18.147,60 €	
<i>Program and Service management /ALO Attività Produttive (Ambito Gestione bandi)</i>	3.449,10 €	3.449,10 €	
<i>Program and Service management /ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio</i>	1.369,40 €	1.369,40 €	
<i>Demand management /ALO Turismo e Sport</i>	4.466,80 €	4.466,80 €	
<i>Program and Service management /ALO Turismo e Sport</i>	5.477,60 €	5.477,60 €	
<b>Totale CTE al netto del servizio di Governance</b>	<b>442.685,52 €</b>		

\* 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.

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 12 di 59
---	---	---------------

### 10.1.1 Demand management

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

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

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

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

Non sono previste attività relative a studi di fattibilità.

### 10.1.2 Program and Service management

Nel Program e Service management per l'ALO *Attività Produttive* rientrano le attività di:

- 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.

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 13 di 59
---	---	---------------

### Considerazioni sul perimetro economico

Nel contesto delle attività di *Demand Management* per l'**ambito Turismo** sono state considerate le attività correlate alla preparazione ed emissione di offerte di sviluppo per possibili evoluzioni funzionali e per la realizzazione di nuovi servizi per la pubblicazione dei dati geografici, come da scenari già individuati durante gli incontri svolti nel corso del 2022 con il *Settore A2108A Offerta turistica*.

Per quanto invece attiene le attività di Governance in **ambito Gestione bandi** si evidenzia una riduzione del perimetro di attività, dal momento che i servizi indirizzati alla gestione delle attività in ambito PSC sono state – su richiesta del Settore A2104B – previste nel quadro di una PTE di servizi triennale.

## 10.2 Supporto

Preventivo economico:

Servizio	Importo Totale (IVA esente)
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	3.787,50 €
Supporto di secondo livello/ALO Attività produttive /Ambito Gestione bandi	89.223,08 €
Supporto di secondo livello/ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	15.145,05 €
Supporto di secondo livello/ALO Turismo e Sport	18.075,26 €
Supporto di secondo livello/ALO Servizi contabili	6.074,35 €
Supporto di secondo livello/ALO Facility management	323,55 €
Supporto di secondo livello/ALO Dematerializzazione e flussi documentali	7.769,25 €
Supporto di secondo livello/ALO Comunicazione e accesso	647,10 €
Supporto Continuativo (BPO)/ALO Attività produttive/Ambito Gestione bandi	52.642,97 €
Supporto Continuativo (BPO)/Ambito Attuazione del PNRR - Presidio	147.595,60 €
Supporto Continuativo (BPO)/ Ambito Supporto al Settore A2110A - Presidio	73.797,80 €
Supporto Continuativo (BPO)/ALO Open Gov	4.547,97 €
Supporto Continuativo (BPO)/ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	13.975,35 €
<b>TOTALE (IVA esente)</b>	<b>433.604,83 €</b>

### 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 (Primo livello)	3.787,50 €	3.787,50 €

### Considerazioni sul perimetro economico

Il preventivo risulta in linea con le previsioni a chiudere per il 2022.

### 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:

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 15 di 59
---	---	---------------

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	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
<b>Audit log applicativi</b>	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).
<b>Cifratura del canale</b>	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 /Ambito Gestione bandi	89.223,08 €	56.129,93 €	33.093,15 €
Supporto di secondo livello/ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	15.145,05 €	15.145,05 €	
Supporto di secondo livello/ALO Turismo e Sport	18.075,26 €	18.075,26 €	

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 16 di 59
---	---	---------------

Supporto di secondo livello/ALO Servizi contabili	6.074,35 €	3.302,64 €	2.771,71 €
Supporto di secondo livello/ALO Facility management	323,55 €	323,55 €	
Supporto di secondo livello/ALO Dematerializzazione e flussi documentali	7.769,25 €	7.769,25 €	
Supporto di secondo livello/ALO Comunicazione e accesso	647,10 €	647,10 €	
<b>Totale (IVA esente)</b>	<b>137.257,64 €</b>	<b>101.392,78 €</b>	<b>35.864,86 €</b>

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

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

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

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

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

L'estensione del *Gestionale della Domanda FINDOM* ad altri ambiti ha facilitato il riuso delle logiche attuali per la pubblicazione di bandi afferenti ai diversi ambiti.

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

- **Trattamento Dati** nell'ambito della Gestione Bandi volta alla gestione delle richieste utente che richiedono:
  - o individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese. L'attività sarà svolta:
    - su richiesta puntuale dei beneficiari in caso di correttive sui dati non più possibile attraverso la procedura (previa verifica della possibilità a procedere con la correttiva, possibile solo se il dato da correggere non è stato ancora preso in carico da altri utenti/attori del sistema);

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 17 di 59
---	---	---------------

- su richiesta puntuale dei funzionari per lo sblocco di alcune fasi o sulla correttiva puntuale di dati non ancora passati al processo di fasi successive.

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

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 18 di 59
---	---	---------------

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
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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).
<b>Sistema di autenticazione</b>	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).
<b>Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore</b>	È previsto l'uso di certificati digitali, PIN o autenticazione per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	possibilità di tracciare accessi alle risorse critiche (es DB, front end e back end del servizio, share di rete critici)
<b>Audit log applicativi</b>	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
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB (SQL)</b>	utilizzo di proxy SQL
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	(es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali)
<b>Cifratura del canale</b>	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)
<b>Backup e restore</b>	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:

- Direzioni Regionali competenti in materia sui singoli investimenti;

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 19 di 59
---	---	---------------

- Beneficiari (es.: enti privati, enti pubblici, enti convenzionati, etc.) e loro delegati;
- Organismi Intermedi – OI (es. FinPiemonte);
- Guardia di Finanza.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

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

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

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

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

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

- al numero 011-0824407 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,00 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.bandi@csi.it](mailto:assistenziapiattaforma.bandi@csi.it)

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

La CTE di Direzione subisce un decremento nel perimetro delle attività erogate, in seguito allo scorporo dall'offerta delle attività mirate alla gestione della programmazione PSC.

Inoltre, il preventivo relativo alle attività correlate alla gestione dei bandi è stato formulato nell'ipotesi di gestire, come da indicazioni ricevute dai referenti regionali, n. 7 bandi di varia complessità in ambito Turismo promossi dal *Settore Valorizzazione turistica*, n. 3 bandi di varia complessità promossi in ambito Sport dal *Settore Turismo e Sport*, n. 1 bando ex L.R. 6/1977 promosso dal *Settore Comunicazione* e n. 1 bando per i Progetti integrati di Filiera (PIF) per il *Settore Promozione internazionale*.

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 20 di 59
---	---	---------------

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE E AL MONITORAGGIO**
**Ambito Cruscotto Informativo – CRAS**

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

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

- AREA NORMATIVA: contiene i collegamenti ai testi di legge pertinenti alle varie strutture dell'ente, organizzati per settore/struttura. I collegamenti riportano ad Arianna, banca dati regionale delle leggi.
- AREA AMMINISTRATIVA: contiene informazioni di sintesi ed i collegamenti ai degli Atti amministrativi ufficiali emanati dalle aree organizzative.
- AREA FINANZIARIA: contiene informazioni di sintesi e di dettaglio sugli impegni di spesa riferiti ai capitoli di bilancio.

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

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

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

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

Si precisa che il *Sistema decisionale per il monitoraggio degli accordi di programma* per le Province (DWMAPP), disponibile a oggi ai soli fini di consultazione senza ulteriori aggiornamenti, è stato dismesso nel corso del 2022, come condiviso con il Settore Programmazione negoziata.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 21 di 59
---	---	---------------

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: dieci anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore</b>	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
<b>Cifatura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

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

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio:

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 22 di 59
---	---	---------------

Casella di posta: sistemidigoverno@csi.it

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

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

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

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 23 di 59
---	---	---------------

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

I cruscotti sono ad accesso pubblico.

**MODALITÀ DI ACCESSO**

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

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

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

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

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

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio.

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

- casella di posta elettronica dedicata [hd\\_turf@csi.it](mailto:hd_turf@csi.it)

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Nell'ambito dei servizi erogati non sono state più previste attività per l'iniziativa Piemonte in Pista, promossa in passato dal Settore Sport.

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 24 di 59
---	---	---------------

della Ragioneria decentrata e delle relative strutture. Sono comprese le attività di supporto e trattamento dati per la contabilità economico patrimoniale.

Le attività sono articolate in:

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

#### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

Descrizione del trattamento: trattamento dati contabili per Regione Piemonte

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

Categorie di dati personali trattati: anagrafica soggetti beneficiari

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

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

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 25 di 59
---	---	---------------

- RTI CAP Gemini S.p.A. (Mandatara), AizoOn Consulting S.r.l. (Mandante), KPMG Advisory S.p.A. (Mandante), BV Tech S.p.A. (Mandante), Scai Consulting S.r.l.(Mandante) per amministratore di sistema, di base dati, sw e applicazioni;
- Argentea S.r.l. per ambito amministratore di base dati.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore</b>	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	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
<b>Audit log applicativi</b>	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 26 di 59
---	---	---------------

<https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/unica-bilancio-sistema-contabile-regione-piemonte>  
Le richieste saranno prese in carico nei giorni feriali dalle ore 08:00 – 17:00.

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO FACILITY MANAGEMENT**

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

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

#### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 27 di 59
---	---	---------------

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

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

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore</b>	È previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Audit log applicativi</b>	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	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,)
<b>Cifratura del dato</b>	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 28 di 59
---	---	---------------

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio per assistenza è disponibile utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: [assistenza\\_factotum@csi.it](mailto:assistenza_factotum@csi.it).

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

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

---

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

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

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 29 di 59
---	---	---------------

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

Tempo di conservazione dei log di accesso: sei mesi

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	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
<b>Audit log applicativi</b>	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
<b>Cifratura del dato</b>	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 30 di 59
---	---	---------------

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

Le attività sono svolte secondo il seguente orario:

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

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

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

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: Erogazione di servizio di supporto di 2° livello, in relazione al servizio PEC/Posta elettronica e Comunicazione Unificata/Servizi di supporto alla Presenza digitale

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

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

Finalità del trattamento: Erogazione di assistenza e supporto di 2° livello su servizi applicativi o infrastrutturali specifici

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: I dati trattati rimarranno storicizzati nel sistema Remedy per un periodo minimo di 1 settimana (in caso il trattamento avvenga in ambito sanitario),

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 31 di 59
---	---	---------------

ad un massimo di 10 anni (negli altri ambiti); è necessario tenere i dati in caso di contestazioni inerenti i dati di tipo commerciale che prevedono un periodo di conservazione di 10 anni

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

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

Elenco dei sub-responsabili: n.a.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>tracciabilità accessi risorse</b>	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

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Dipendenti Regionali, Funzionari e Dirigenti.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

#### **CANALI DI COMUNICAZIONE**

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 32 di 59
---	---	---------------

### 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) per ALO Attività produttive/ Ambito Gestione bandi	52.642,97 €	18.327,54 €	34.315,43 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Supporto alla Programmazione e al Monitoraggio	13.975,35 €	13.975,35 €	
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov	4.547,97 €	1.027,05 €	3.520,92 €
Supporto Continuativo (BPO)/Ambito Attuazione del PNRR - Presidio	147.595,60 €		147.595,60 €
Supporto Continuativo (BPO)/ Ambito Supporto al Settore A2110A - Presidio	73.797,80 €		73.797,80 €
<b>TOTALE (IVA esente)</b>	<b>292.559,69 €</b>	<b>33.329,94 €</b>	<b>259.229,75 €</b>

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

Le attività di servizio svolte nell’ambito della Piattaforma bandi prevedono il **supporto operativo** erogato in maniera continuativa ai *Settori A2106B Sport e tempo libero, A2107 Promozione internazionale, A2109A Valorizzazione Turistica del territorio* 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, nonché il supporto di materia orientato alla identificazione di specifiche esigenze funzionali o normative.

L’attività prevede anche il supporto metodologico e di materia in sede di programmazione e predisposizione dei contenuti afferenti ai bandi di nuova pubblicazione, che nelle fasi successive delineano la configurazione e pubblicazione degli stessi.

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 gestiti dai Settori Turismo, Sport, Comunicazione/URP e Promozione internazionale, che verranno pubblicati in corso d’anno; tale attività viene svolta sul Gestionale della Domanda FINDOM che è una componente del Sistema “Piattaforma Bandi”.

FINDOM è il Servizio a supporto della presentazione delle richieste di contributo da parte dei Beneficiari che sono chiamati a rispondere ad un Bando Pubblico. Il Sistema si pone come un servizio Web, accessibile esclusivamente con credenziali “forti” (CIE/CNS, SPID, Certificato Digitale), che permette la compilazione della domanda di contributo secondo i parametri e le logiche di

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 33 di 59
---	---	---------------

configurazione definite in sede di predisposizione dell'avviso pubblico. In base alla tipologia di bando configurato, è possibile fruire anche del "Cruscotto Istruttoria" FINDOMCrus qualora le regole di istruttoria gestite dal Sistema siano compatibili con quelle previste dalle regole del Bando; tale servizio, anch'esso fruibile sul canale Internet, supporta gli utenti Istruttori della PA nella valutazione delle domande presentate e dei relativi allegati. Se le eventuali logiche di definizione della graduatoria previste a Bando sono compatibili con le logiche della componente FINDOMCrus, è possibile fruire anche delle funzioni di definizione delle graduatorie provvisorie e definitive.

In questo ambito, come da indicazioni ricevute dai referenti regionali, è stata prevista la configurazione sul Sistema Gestionale della Domanda FINDOM, valutando l'eventualità di predisporre un modello di domanda standard, dei seguenti bandi: n. 7 bandi di varia complessità in ambito Turismo promossi dal *Settore Valorizzazione turistica del territorio*, n. 3 bandi di varia complessità promossi in ambito Sport dal *Settore Turismo e Sport*, n. 1 bando ex L.R. 6/1977 promosso dal *Settore Comunicazione* e n. 1 bando per i Progetti integrati di Filiera (PIF) per il *Settore Promozione internazionale*.

Nel dettaglio l'attività prevede le seguenti attività:

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 34 di 59
---	---	---------------

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

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

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

La CTE di Direzione subisce un decremento nel perimetro delle attività erogate, in seguito allo scorporo dall'offerta delle attività mirate alla gestione della programmazione PSC.

Inoltre, il preventivo relativo alle attività correlate alla gestione dei bandi è stato formulato nell'ipotesi di configurare, come da indicazioni ricevute dai referenti regionali, n. 7 bandi di varia complessità in ambito Turismo promossi dal *Settore Valorizzazione turistica del territorio*, n. 3 bandi di varia complessità promossi in ambito Sport dal *Settore Turismo e Sport*, n. 1 bando ex L.R. 6/1977 promosso dal *Settore Comunicazione* e n. 1 bando per i Progetti integrati di Filiera (PIF) per il *Settore Promozione internazionale*.

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

##### ***Ambito Strumenti di programmazione e monitoraggio***

Con riferimento alle soluzioni applicative in oggetto, il servizio di Supporto comprende le attività erogate al *Settore Programmazione negoziata* di consulenza, di supporto strategico e direzionale, finalizzate all'individuazione sia di nuovi ambiti di interesse sia all'adeguamento di quelli già implementati nell'ambito degli strumenti di programmazione e monitoraggio. L'attività si estende inoltre agli altri strumenti di supporto alla programmazione ed al monitoraggio realizzati a favore

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 35 di 59
---	---	---------------

dell'Ente e che potranno convergere nella piattaforma UNICA Governance, anche con riferimento a quanto strettamente connesso all'interpretazione normativa.

### **Aggiornamento del sito MAPQ / CATINT**

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

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

Le attività riguardano anche l'aggiornamento dei dati di monitoraggio del Sistema di Catalogazione progetti - CATINT per i dati delle programmazioni 2000-2006 e 2007-2013 nonché il supporto all'attività regionale di catalogazione, attraverso modalità massive di aggiornamento dei contenuti sottoposti a verifica da parte della Regione Piemonte e di estrazioni dati.

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

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

### **Ambito Cruscotto Informativo – CRAS**

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 36 di 59
---	---	---------------

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

L'attività di Supporto continuativo/BPO mirata al monitoraggio delle Delibere CIPE n. 17/2003 e n. 181/2006 si è esaurita con l'annualità 2022 e non è pertanto più stata prevista per il 2023, come da indicazioni del *Settore Programmazione negoziata*.

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO OPEN GOV

---

##### **Ambito Cruscotto Riparti Piemonte**

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

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE/ AMBITO SUPPORTO PER L'ATTUAZIONE DEL PNRR - PRESIDIO

---

L'attività ha come scopo quello di fornire supporto operativo ai funzionari del *Settore Attuazione del PNRR*.

Nello specifico il supporto fornito si focalizzerà sui seguenti ambiti:

- Monitoraggio delle iniziative in corso che fanno capo al programma PNRR
- Supporto alla programmazione delle nuove iniziative
- Gestione e inserimento dei dati di avanzamento dei progetti sul Cruscotto integrato dei fondi e sui sistemi centrali nazionali.

L'attività richiesta verrà svolta in presidio presso gli uffici della Regione Piemonte - Direzione A21 e prevede l'attivazione di n. 2 risorse.

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE/ AMBITO SUPPORTO AL SETTORE A2110A - PRESIDIO

---

Le attività di servizio svolte nell'ambito della Piattaforma bandi prevedono il supporto operativo erogato in maniera continuativa, a richiesta con Presidio, al *Settore A2110A Raccordo giuridico legislativo, valutazioni e controlli* 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, supporto di materia orientato alla identificazione di specifiche esigenze funzionali o normative, prevedendo anche formazione/affiancamento e supporto nel caricamento dati ai colleghi della Comunicazione e degli altri Settori coinvolti.

Si prevede di garantire continuità al supporto per l'attuazione dei progetti europei ed in particolare per il POR-FESR 2014-2020 in capo alla Direzione A21, ed in particolare all'esecuzione e al monitoraggio delle azioni previste dalle misure la cui supervisione è demandata alla regia

	<p style="text-align: center;"><b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b></p>	<p style="text-align: right;">Pag. 37 di 59</p>
---	--	---

regionale. Viene inoltre fornito supporto per le attività di valutazione e controllo di I livello svolte dal *Settore A2110A Raccordo giuridico legislativo valutazione e controlli* e dai funzionari della Direzione, che a vario titolo sono coinvolti nella gestione e/o nel controllo delle misure afferenti alla programmazione europea ed in particolare al POR-FESR 2014-2020.

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

L'attività, su richiesta del Settore, potrà essere svolta in presidio presso gli uffici regionali.

#### **CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Il perimetro di attività della CTE è stato ampliato in conseguenza delle richieste espresse dal *Settore Attuazione del PNRR* e dal *Settore Raccordo giuridico legislativo, valutazioni e controlli* di attivare i servizi di supporto continuativo in presidio, come sopra rappresentati.

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 38 di 59
---	---	---------------

### 10.3 PIATTAFORME DI PROPRIETÀ CSI

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)
Taylor – Next CRM Platform	1.689,60 €
Business Intelligence	1.508,57 €

#### 10.3.1 TAYLOR - NEXT CRM PLATFORM

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	1.689,60 €	1.689,60 €

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

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

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

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 39 di 59
---	---	---------------

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.

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 40 di 59
---	---	---------------

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

<b>minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore</b>	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
<b>gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	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,)
<b>cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Business continuity</b>	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.

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 41 di 59
---	---	---------------

### 10.3.2 BUSINESS INTELLIGENCE

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
Business intelligence	1.508,57 €	1.508,57 €

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

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

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

- Enterprise Reporting: la metrica rileva l’utilizzo delle risorse per unità di fruizione in funzione dei report e dei relativi utenti, si basa su tecnologia SAP Business Objects.
- Self BI & Dashboarding: la metrica rileva le unità di fruizione in funzione dei tool messi a disposizione e delle dashboard implementate, si basa su tecnologia SAS, MS PowerBI, Apache SuperSet.
- Data Integration & Data Quality: La metrica rileva le unità di fruizione in funzione dell’utilizzo dei jobs ETL e di data quality, si basa su tecnologia SAS e Pentaho.

Per quanto riguarda la Direzione A21, in CTE è ricompreso il canone annuale della componente Self BI & Dashboarding in relazione all’attività svolta nell’ambito del progetto per il “Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione” (rif. PTE prot. CSI n. 18408 del 29/09/2022).

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il canone di piattaforma è correlato alla progettualità del “Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione” ed è relativo alla metrica Business Intelligence: Self Bi e Dashboarding.

**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: Elaborazione dati per finalità di Dashboarding.

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: non possiede trattamenti specifici per i quali si rimanda ai servizi verticali che utilizzano per la piattaforma.

Categorie di dati personali trattati: non possiede trattamenti specifici per i quali si rimanda ai servizi verticali che utilizzano per la piattaforma.

Finalità del trattamento: piattaforma per l'erogazione del servizio di reportistica rivolto agli utenti della PA, si rimanda ai servizi verticali che utilizzano per la piattaforma per le finalità del trattamento.

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni.

Tempo di conservazione dei log di accesso: log degli accessi vengono conservati per 90 giorni in linea.

Durata del trattamento: Durata del contratto.

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono: R.T.I. RTI AIZOON CONSULTING SRLE ALTEN ITALIA SPA (già CONSOFT SISTEMI SPA) N.REP. CONTR. 25/2019 come amministratore della piattaforma.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	La piattaforma dispone di 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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	La piattaforma dispone di sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	La piattaforma adotta sistemi di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento degli applicativi verticali fruitori
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	La piattaforma dispone di sistemi di tracciatura degli accessi alle risorse dati impiegate nel trattamento.
<b>Audit log applicativi</b>	La piattaforma dispone di un sistema di audit che traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali delle applicazioni verticali fruitrici.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 43 di 59
---	---	---------------

<b>Pseudonimizzazione</b>	La piattaforma fornisce funzionalità di anonimizzazione dei dati che possono essere applicati dai progetti verticali
<b>Cifratura del dato</b>	La piattaforma dispone di tecniche di cifratura dei dati così come le procedure per gestire chiavi crittografiche.
<b>Cifratura del canale</b>	La piattaforma dispone di canali cifrati per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB
<b>Backup cifrati</b>	Sono utilizzati sistemi per la cifratura dei backup

Nel seguito si riportano le informazioni relative al servizio attivato in ambito "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione", che fruisce della piattaforma di Business intelligence.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Al "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" saranno abilitati gli utenti regionali così come da richieste dalle Direzione Referente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso al "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" avverrà tramite url dedicata e credenziali SPID.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Per le richieste di servizio sul "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" il riferimento è la casella di posta di gruppo sistemidigoverno@csi.it.

### **10.4 PIATTAFORME DI PROPRIETÀ DEL CLIENTE**

Preventivo economico:

<b>Piattaforma</b>	<b>Importo Totale (IVA esente)</b>
ePayment	1.854,61 €
Valorizzazione dati	4.027,91 €

#### **10.4.1 EPAYMENT**

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

Preventivo economico:

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 44 di 59
---	---	---------------

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)	Servizi a misura
ePayment	1.854,61 €	1.854,61 €

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

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

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

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

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 45 di 59
---	---	---------------

configurazione in autonomia di nuove entrate, l'assistenza standard attivabile attraverso una form di richiesta.

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

#### **CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Facendo seguito a quanto richiesto dal *Settore A1911A Sistema informativo regionale* alle Direzioni regionali, a partire dal 2022 una quota parte del canone della Piattaforma dei Pagamenti, valutata in modalità a progetto, è stata riattribuita dalla CTE del *Settore A1911A Sistema informativo regionale* alla CTE di questa Direzione, a cui compete l'effettiva gestione delle entrate correlate alla tipologia di pagamento sopra indicata.

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

#### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

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

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

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 5 anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 46 di 59
---	---	---------------

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	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
<b>Sistema di autenticazione</b>	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
<b>Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore</b>	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
<b>Gestione del ciclo di vita delle credenziali</b>	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)
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	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
<b>Audit log applicativi</b>	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	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,)
<b>Cifratura del dato</b>	Sono adottati opportuni mezzi per cifrare i dati (in database, file, backup etc.), così come le procedure per gestire chiavi crittografiche (creazione, archiviazione, aggiornamento in caso di compromissione etc.)
<b>Cifratura del canale</b>	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 47 di 59
---	---	---------------

#### UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio per l'assistenza è disponibile attraverso il web form al link: [http://www.sistemapiemonte.it/cms/assistenza/index\\_ass\\_ppay\\_pa.php](http://www.sistemapiemonte.it/cms/assistenza/index_ass_ppay_pa.php).

#### 10.4.2 VALORIZZAZIONE DATI

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
Valorizzazione dati	4.027,91 €	4.027,91 €

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

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

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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 48 di 59
---	---	---------------

- **Gestione Dati:** in ogni area di lavoro associata ad un progetto, il servizio di gestione dei dati è misurato rispetto a fasce di spazio occupato in mega dai dati e rispetto alla numerosità degli oggetti gestiti (smart objects e streams).
- **Fruizione Dati:** in ogni area di lavoro associata ad un progetto, se prevista l'esposizione dei dati mediante API, la fruizione è misurata rispetto alla numerosità delle chiamate mensili.

Per quanto riguarda la Direzione A21, in CTE è ricompreso il canone annuale della componente Gestione Dati (fascia da 10 MB a 2GB e da 11 a 50 IoT) in relazione all'attività svolta nell'ambito del progetto "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" (rif. PTE prot. CSI n. 18408 del 29/09/2022).

#### **CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Il canone di piattaforma è correlato alla progettualità del "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" ed è relativo alla metrica Gestione Dati (fascia da 10 MB a 2GB e da 11 a 50 IoT).

#### **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: Piattaforma di elaborazione dati per finalità in ambito Big Data Analytics.

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: non possiede trattamenti specifici per i quali si rimanda ai servizi verticali che la utilizzano per la gestione e lo sviluppo delle applicazioni.

Categorie di dati personali trattati: non possiede trattamenti specifici per i quali si rimanda ai servizi verticali che la utilizzano per la gestione e lo sviluppo delle applicazioni.

Finalità del trattamento: elaborazioni delle fonti dati dei progetti per finalità in ambito big data, si rimanda ai servizi verticali che la utilizzano per la gestione e lo sviluppo delle applicazioni.

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni.

Tempo di conservazione dei log di accesso: log degli accessi vengono conservati per 90 giorni in linea.

Durata del trattamento: durata del contratto.

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: VALUE PARTNERS S.P.A. N.REP. CONTR. 80/2019 come amministratore della piattaforma; R.T.I. ALTEN ITALIA SPA (già CONSOFT SISTEMI SPA) N.REP. CONTR. 25/2019 come amministratore della piattaforma; R.T.I. ALTEN ITALIA SPA (già CONSOFT SISTEMI SPA) AGILE LAB SRL N.REP. CONTR. 13/2022 come amministratore della piattaforma.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 49 di 59
---	---	---------------

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<b>Minimizzazione della quantità dei dati personali</b>	La piattaforma dispone di 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
<b>Sistema di autorizzazione</b>	La piattaforma dispone di sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
<b>Sistema di autenticazione</b>	La piattaforma adotta sistemi di autenticazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento degli applicativi verticali fruitori
<b>Tracciabilità accessi risorse</b>	La piattaforma dispone di sistemi di tracciatura degli accessi alle risorse dati impiegate nel trattamento.
<b>Audit log applicativi</b>	La piattaforma dispone di un sistema di audit che traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali delle applicazioni verticali fruitrici.
<b>Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento</b>	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es. politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali, ecc.)
<b>Pseudonimizzazione</b>	La piattaforma fornisce funzionalità di anonimizzazione dei dati che possono essere applicati dai progetti verticali
<b>Cifratura del dato</b>	La piattaforma dispone di tecniche di cifratura dei dati così come le procedure per gestire chiavi crittografiche.
<b>Cifratura del canale</b>	La piattaforma dispone di canali cifrati per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri nelle connessioni esposte all'esterno.
<b>Backup cifrati</b>	Sono utilizzati sistemi per la cifratura dei backup

Nel seguito si riportano le informazioni relative al servizio attivato in ambito "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione", che fruisce della piattaforma di Business intelligence.

#### **UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Al "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" saranno abilitati gli utenti regionali così come da richieste dalle Direzione Referente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso al "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" avverrà tramite url dedicata e credenziali SPID.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Per le richieste di servizio sul "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" il riferimento è la casella di posta di gruppo [sistemidigoverno@csi.it](mailto:sistemidigoverno@csi.it).

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 50 di 59
---	---	---------------

**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 ITxT 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 architeturale 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 architeturale: 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 architeturali 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 consuntivate 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 consuntivate 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		

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 53 di 59
---	---	---------------

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

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

		<i>produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBKD – 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 "Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"	
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	

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 55 di 59
---	---	---------------

		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.	

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 56 di 59
---	---	---------------

**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

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 57 di 59
---	---	---------------

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-

	<b>REGIONE PIEMONTE</b> <b>CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA</b> <b>CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 58 di 59
---	---	---------------

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

	<b>REGIONE PIEMONTE CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA CTE DIREZIONE A2100A - ANNO 2023</b>	Pag. 59 di 59
---	---	---------------

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

Direzione Regionale	Servizio	ALO/Ambito	gg FP preventivati	Importo preventivato	Acquisti	Account Manager	Addetto Servizi Tecnico logistici	Business Analyst	Business Information Manager	Data Administrator	Data Specialist	Developer/ Devops Expert	Digital media specialist	GIS specialist	Governance Specialist	Project Manager	Responsabile SI jr	Responsabile SI sr	Service Specialist	Service Support	Solution Designer	Specialista Comunicazione	Systems Administrator	Systems Analyst	Systems Architect	UX Designer
A2100A	Account management		82	39.504,00 €		56												26								
A2100A	Demand management	Attività Produttive/Gestione Bandi	53	18.147,60 €					10							10	13							20		
A2100A	Demand management	Turismo e Sport	12	4.466,80 €												8	4									
A2100A	Program and service management	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	4	1.369,40 €												4										
A2100A	Program and service management	Attività Produttive/Gestione Bandi	12	3.449,10 €												6								6		
A2100A	Program and service management	Turismo e Sport	16	5.477,60 €												16										
A2100A	Supporto continuativo - BPO	Attività Produttive/Gestione Bandi	58	18.327,54 €	34.315,43 €				10							13					11			24		
A2100A	Supporto continuativo - BPO	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	43	13.975,35 €						10						13			10					10		
A2100A	Supporto continuativo - BPO	Open Gov	3	1.027,05 €	3.520,92 €											3										
A2100A	Supporto continuativo - BPO (Presidio)	Ambito Attuazione PNRR	0	0,00 €	147.595,60 €																					
A2100A	Supporto continuativo - BPO (Presidio)	Ambito Supporto Settore A2110A	0	0,00 €	73.797,80 €																					
A2100A	Supporto di II livello	Attività Produttive/Gestione Bandi	196	56.129,93 €	33.093,15 €											10			95	19				72		
A2100A	Supporto di II livello	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	53	15.145,05 €															31						22	
A2100A	Supporto di II livello	Turismo e Sport	71	18.075,26 €							8										6				57	
A2100A	Supporto di II livello	Servizi contabili	12	3.302,64 €	2.771,71 €															12						
A2100A	Supporto di II livello	Facility management	1	323,55 €															1							
A2100A	Supporto di II livello	Dematerializzazione	27	7.769,25 €															7	20						
A2100A	Supporto di II livello	Comunicazione e accesso	2	647,10 €															2							

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

Settore	Servizio	Importo in CTE	TOTALE GG Figure Professionali	TOTALE IMPORTO Figure Professionali	Acquisti	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	Responsabil e SI junior	Responsabil e SI senior	Service Specialist	Service Support	Solution Designer	Specialista di Comunicazione	Systems Administrator	System Analyst	System Architect	UX Designer
A1902-1905-1906	Architetture, security, evoluzione sistemi	9.645,44 €	20,04	8.230,56 €	1.414,88 €	0,00	0,00	0,00	0,92	0,00	0,00	0,58	0,00	0,00	1,09	2,98	2,40	3,68	0,00	0,00	0,77	0,00	0,00	0,92	6,58	0,13
A1902-1905-1906	Asset management	4.381,79 €	9,08	3.721,42 €	660,37 €	0,00	0,00	0,00	0,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,99	2,38	0,78	2,01	0,08	0,00	0,19	0,00	0,00	0,62	0,57	0,00
A1902-1905-1906	Compliance, certificate and GDPR	5.566,80 €	11,46	4.516,13 €	1.050,67 €	0,00	0,00	0,85	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,10	0,89	0,52	2,55	0,00	0,00	0,00	0,51	0,00	0,00	0,00	0,00
A1902-1905-1906	Digital Innovation	6.641,58 €	12,27	4.848,80 €	1.792,78 €	0,00	0,00	1,75	1,84	0,01	0,09	0,41	0,00	0,03	0,93	0,67	0,14	2,30	0,00	0,00	1,44	0,02	0,00	0,67	1,90	0,08
A1902-1905-1906	Performance and SLA management	4.684,93 €	10,46	4.266,20 €	418,73 €	0,00	0,00	0,73	0,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,85	1,48	0,39	2,80	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,51	0,52	0,00
A1902-1905-1906	Procurement	10.995,80 €	29,37	10.995,80 €	0,00 €	0,00	0,00	1,22	0,26	0,00	0,14	0,00	0,00	0,00	19,06	2,08	1,70	4,34	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,42	0,08	0,00
A1902-1905-1906	Revenue and cost management	12.070,58 €	30,89	11.952,46 €	118,12 €	0,29	0,00	0,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,25	0,71	3,04	5,39	0,00	0,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A MISURA PREVISTI IN CTE**

**Servizi di Supporto**

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Centro unico di contatto	Ticket	1250	3,03 €	3.787,50 €
<b>TOTALE Centro unico di contatto</b>		<b>1.250</b>		<b>3.787,50 €</b>

**Servizi di Piattaforma di proprietà CSI**

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Taylor - Next CRM Platform	Operatore/mese per 12 mesi	2	€ 70,40	€ 1.689,60
<b>TOTALE Piattaforma Taylor</b>				<b>€ 1.689,60</b>
Business Intelligence: Self Bi e Dashboarding	Unità di fruizione	1	€ 1.508,57	€ 1.508,57
<b>TOTALE Piattaforma Business intelligence</b>				<b>€ 1.508,57</b>

**Servizi di Piattaforma di proprietà del cliente**

Servizio	Voce di Listino	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
ePayment	Canone Fisso - ENTE con dimensioni successive al GRANDE (Quota parte in carico alla singola Direzione Regionale per le attività di monitoraggio e gestione dei singoli canali di pagamento)	1	€ 1.854,61	€ 1.854,61
<b>TOTALE Piattaforma Taylor</b>				<b>€ 1.854,61</b>
Valorizzazione dati: Gestione dati	Da 10MB a 2GB e da 11 a 50 IoT	1	€ 4.027,91	€ 4.027,91
<b>TOTALE Piattaforma Valorizzazione dati</b>				<b>€ 4.027,91</b>