

Codice A2100A

D.D. 21 dicembre 2023, n. 508

**Servizi in continuità. Approvazione Configurazione tecnica economica (CTE/A2100A) anno 2024 e affidamento per il periodo 1 gennaio 2024 - 30 settembre 2024 dei servizi in continuità, compresi i servizi BPO, e ad esclusione del servizio "Formazione - Academy CSI" approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno delegato di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 578.218,51 esente...**



**ATTO DD 508/A2100A/2023**

**DEL 21/12/2023**

#### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

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

**OGGETTO:** Servizi in continuità. Approvazione Configurazione tecnica economica (CTE/A2100A) anno 2024 e affidamento per il periodo 1 gennaio 2024 - 30 settembre 2024 dei servizi in continuità, compresi i servizi BPO, e ad esclusione del servizio "Formazione – Academy CSI" approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno delegato di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 578.218,51 esente IVA, di cui Euro 252.083,18 sul cap. 135142/A1911A/2024 ed Euro 326.135,33 sul cap. 207160/A1911A/2024 del Bilancio finanziario gestionale 2023-2025, annualità 2024.

Premesso il seguente quadro normativo:

con la deliberazione di Giunta regionale n. 21- 4474 del 29 dicembre 2021, per le premesse e le motivazioni ivi contenute e richiamate espressamente nel presente provvedimento, è stata approvata la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del 07.02.2022);

Il Codice dei Contratti Pubblici, approvato con D.Lgs. n. 36 in data 31.03.2023, in merito al ricorso all'in house providing, nel riprendere in larga parte le disposizioni normative contenute nel precedente Decreto Legislativo, prevede quanto segue.

In merito alle condizioni di carattere soggettivo, le stesse sono indicate dall'art. 3 comma 1 lettera e) dell'Allegato I.1 al nuovo Codice dei contratti pubblici, che richiama sia il decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica" s.m.i., sia le norme europee di riferimento, ovvero la Direttiva 24/2014/UE (articoli 12, paragrafi 1, 2 e 3) e la Direttiva 23/2014/UE (articolo 17, paragrafi 1, 2 e 3).

Nello specifico, a norma del D.Lgs. n. 175/2016 sopra citato, sono definite *in house* le società: sulle quali una o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto (art. 2 c. 1 lett. 0); non vi siano partecipazioni dirette di capitali privati che permettano l'esercizio di una influenza dominante.(art. 16 c. 1); la società eserciti almeno l'80% delle proprie attività a favore dell'amministrazione/i controllante/i (art. 16 c. 3).

Alla luce di quanto sopra esposto, 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.

Per quanto riguarda le condizioni oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato, si richiama quanto indicato all'art. 7 comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023, il quale prevede che le stazioni appaltanti possano procedere all'aggiudicazione diretta di un servizio a una società in house, purché vengano rispettati i principi di cui agli artt. 1 (principio del risultato), 2 (principio della fiducia) e 3 (principio dell'accesso al mercato) del medesimo Decreto. Inoltre, il medesimo disposto normativo prevede che per ciascun affidamento venga adottato un provvedimento motivato con cui viene dato atto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione agli obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante comparazione con gli standard di riferimento presenti sul mercato.

Inoltre, si ritiene doveroso richiamare che l'art. 7 comma 2 del D.Lgs. 36/2023, tra i principi ai quali le stazioni appaltanti devono attenersi per gli affidamenti diretti a società in house, novella il principio di risultato, a sua volta normato dall'art. 1 del richiamato Codice dei Contratti. Il disposto normativo di cui trattasi prevede infatti al comma 1 che: *“Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti perseguono il risultato dell'affidamento del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività e il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza.”*

I commi 3 e 4 sanciscono inoltre: *“c. 3. Il principio del risultato costituisce attuazione, nel settore dei contratti pubblici, del principio del buon andamento e dei correlati principi di efficienza, efficacia ed economicità. Esso è perseguito nell'interesse della comunità e per il raggiungimento degli obiettivi dell'Unione europea” – “c. 4. Il principio del risultato costituisce criterio prioritario per l'esercizio del potere discrezionale e per l'individuazione della regola del caso concreto [...]”*

Risulta peraltro indubbio che il legislatore, con l'emanazione del Nuovo Codice dei Contratti Pubblici, ha inteso rendere il principio del risultato quale cardine di tutti gli affidamenti, comprendendo, come espressamente richiamato nell'articolo 7 comma 2, anche quelli alle società in house; lo scopo dell'azione amministrativa, pertanto, è quello di portare a compimento la sua azione pubblica necessaria al benessere della comunità.

Premesso inoltre che

con Delibera di Giunta Regionale n. 58-4509 del 29 dicembre 2021, è stata approvata la programmazione regionale in ambito ICT per il triennio 2021-2023 contenente, in sintesi, il contesto normativo e programmatico, i percorsi per la digitalizzazione del Piemonte in relazione alla declinazione regionale del modello strategico nazionale, le strategie di evoluzione del sistema informativo regionale piemontese, le priorità strategiche, i fabbisogni aggregati in ambito ICT delle strutture regionali, le modalità di attuazione delle iniziative, le modalità di governance, definendo gli indicatori e il target per il monitoraggio del Programma stesso, volto a valutarne l'avanzamento fisico, finanziario ed il raggiungimento degli obiettivi previsti. La nuova programmazione ICT, per il triennio 2024-2026, è attualmente fase di approvazione e prevede, nell'immediato, un Piano strategico pluriennale in ambito ICT a valenza triennale, contenente gli obiettivi e le linee d'azione che la Regione intende perseguire in ambito ICT.

gli atti di affidamento a favore del CSI e i relativi impegni di spesa devono avvenire nei limiti delle risorse finanziarie stanziare sui capitoli di bilancio e conseguentemente assegnate alla Direzioni regionali e in coerenza con la programmazione regionale ICT sopra richiamata;

al fine di motivare le ragioni del mancato ricorso al mercato, in ordine alla congruità economica dell'offerta e ai benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, il Settore Sistema Informativo regionale ha proceduto come segue:

- preliminarmente e quale presupposto necessario alla formalizzazione dell'affidamento dei

servizi, sia di gestione che di sviluppo da parte delle Direzioni/Settori regionali al Consorzio, è stata effettuata una valutazione di Congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte riferito all'anno 2024 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023, contenente tutti i servizi oggetto dell'affidamento del presente provvedimento ad esclusione del servizio "Formazione – Academy CSI", per la quale sono previsti ulteriori approfondimenti; .

- la "Valutazione della congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte per l'anno 2024 (versione 1)", è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 11.12.2023 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15677/A1911A in pari data;
- l'esito dell'istruttoria, sopra richiamata, ha messo in luce una metodologia strutturata e oggettiva mediante l'utilizzo di criteri di comparazione dei servizi e dei costi unitari del Catalogo applicati ad una chiara ed uniforme rappresentazione del mercato ICT di riferimento;
- con nota assunta al prot. AOO A2100A, N.Prot. 00019693 del 15/11/2023, il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica con proprio protocollo numero: 00021780-2023, data 15/11/2023 (allegata e che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - allegato 1), contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore della Direzione, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità per l'anno 2024, pari a Euro 779.839,80

- successivamente è stata effettuata da parte della Direzione competente, la valutazione dell'offerta CSI, analizzando e verificando la conformità dei servizi esposti nella CTE trasmessa e conducendo alcuni approfondimenti di merito sui servizi previsti rispetto alle esigenze previste per l'annualità 2024. Le risultanze di tale verifica di congruità, hanno concluso positivamente la coerenza della documentazione prodotta ad esclusione, per il momento, del sopra citato servizio "Formazione – Academy CSI", rimodulando l'importo totale da affidare della CTE il quale, da Euro 779.839,80, risulta ridotto ad Euro 770.958,00; verificata la conformità dei servizi esposti e la rispondenza alle esigenze della Direzione, descritti nel documento di CTE 2024 summenzionato; 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. Detta valutazione tiene 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;
- che la fornitura dei servizi da parte di un unico soggetto soddisfa il criterio della economicità, intesa quale rapporto fra costo del servizio e "ricavi" mediante l'uso di variabili economiche e finanziarie (ad esempio risparmio di tempo quantificabile rispetto all'introduzione di un sistema automatizzato, riduzione di attività ripetitive). Inoltre esprime la capacità di durare e di creare valore nel tempo attraverso le prestazioni richieste, nonché il raggiungimento di economie di scala, attraverso la previsione di una gestione unitaria ed integrata su vasta area che consenta l'utilizzo condiviso di risorse, giungendo ad un ottimale impiego della finanza pubblica;

Considerato inoltre che l'importo complessivo della CTE 2024, rispetto a quella dell'anno precedente, ha avuto un incremento di spesa riguardante principalmente nuovi servizi resisi necessari per una ottimale gestione del PNRR ;

Pertanto, data la contemporanea sussistenza dei presupposti per rendere percorribile l'in house providing, occorre approvare con il presente provvedimento la succitata CTE per l'anno 2024 relativa alla Direzione A2100A, ad esclusione, per il momento, del sopra citato servizio

“Formazione – Academy CSI”, per complessivi Euro 770.958,00.

In continuità con gli anni precedenti, tenuto conto dell’andamento delle attività dell’anno 2023 e ai fini di una efficiente allocazione delle risorse disponibili sui capitoli di competenza del Settore A1911A, contestualmente all’approvazione dei servizi della CTE 2024 si procede affidando il 75% di tutti i servizi approvati; in tale ambito, come già avvenuto per i servizi erogati durante gli anni precedenti e al fine di monitorare complessivamente le spese delle attività ICT erogate dal CSI Piemonte e per garantire una maggior pertinenza tra questi e i relativi capitoli di gestione, i servizi approvati in CTE vengono allocati come segue

- capitolo 135142/A1911A per gli “altri servizi” previsti in CTE
- capitolo 207160/A1911A per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) L’approvazione dei servizi per i primi 3 trimestri dell’anno consente, infatti, di migliorare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati nonché le previsioni a chiudere (in aumento o in diminuzione) che il CSI si obbliga a comunicare entro il 30 settembre dell’anno di esercizio, in modo da meglio indirizzare per l’ultimo trimestre l’allocazione della spesa rispetto al fabbisogno effettivo.

Con il presente provvedimento si procedere pertanto con l’impegno a favore del beneficiario, di Euro 252.083,18 sul capitolo 135142/A1911A/2024 ed Euro 326.135,33 sul capitolo 207160/A1911A/2024, la cui transazione elementare è riportata nell’Appendice A *"Elenco registrazioni contabili"*, facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento, precisando che sui predetti capitoli, alla data del presente provvedimento, risulta una sufficiente iscrizione contabile di cassa.

Contestualmente, con il presente atto si approva lo schema di disciplinare di incarico, che è da considerarsi vincolante e costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (allegato 2).

Dato atto inoltre che:

- il suddetto impegno è assunto nei limiti delle risorse stanziare ed autorizzate sulla dotazione finanziaria del competente capitolo di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2023-2025, annualità 2024;
- il suddetto impegno è assunto secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e.s.m.i. (allegato n. 4.2) e la relativa obbligazione è esigibile nell’esercizio 2024;
- l’impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A/2024 trattasi di spesa ricorrente;
- l’impegno assunto sul capitolo 207160/A1911A/2024 trattasi di spesa non ricorrente
- il programma dei pagamenti è compatibile con il relativo stanziamento di bilancio, secondo quanto previsto dall’art. 56, comma 6 del D.Lgs. n. 118/2011 e s.m.i. e dall’art. 27 del Regolamento regionale di contabilità n. 9/2021;
- la competenza economica coincide con quella finanziaria;
- il presente provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale.

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

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";
- 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";
- 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.36/2023 Nuovo Codice dei contratti pubblici s.m.i con particolare riferimento agli art.7 ("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;
- visto che il CSI Piemonte ha richiesto la cessione del credito, come da rogito redatto dal notaio Eugenio STUCCHI in Carmagnola del 31 maggio 2023, rep. n. 17315/12071, registrato a Torino in data 31 maggio 2023 al n.25199 con il quale il consorzio per il sistema informativo CSI PIEMONTE, nel più generale contesto di un rapporto di factoring, cede pro-soluto a SACE FCT S.p.A. i suoi crediti nei confronti della Regione Piemonte rappresentati dalle fatture elencate nel documento definito "allegato A" dell'atto notarile, nonché tutti i crediti futuri ai sensi della Legge 21 febbraio 1991, n. 52, che sorgeranno nel periodo di mesi 24 (ventiquattro) a decorrere dalla data del 3 giugno 2023;
- 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 DD-A21-169-2023 del 26.6.2023, che ha preso atto della nuova cessione di credito da CSI Piemonte a SACE Fct S.p.A.;

- 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 e considerato che la Regione Piemonte è iscritta formalmente nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori in ragione degli affidamenti in house, come da delibera ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020;
- successivamente l'ANAC ha disposto, con Delibera 309 del 1° aprile 2020, l'integrazione della composizione degli enti che detengono il controllo analogo congiunto in relazione agli affidamenti in regime di in house providing al CSI Piemonte;
- vista la nota prot. N.10594/A11000 del 15/02/2023 - dichiarazione del Direttore della Direzione Risorse Finanze e Patrimonio, riguardante l'applicazione del regime di esenzione IVA alle prestazioni di servizi erogati dal CSI, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972 e che a tale regime sono assoggettate le prestazioni di servizio espletate dal CSI Piemonte a favore della Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei - Turismo e Sport.;
- 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. 3-6447 del 31 gennaio 2023 "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);
- vista la legge regionale 24 aprile 2023 n. 5 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2023-2025 (Legge di stabilità regionale 2023)";
- vista la legge regionale 24 aprile 2023 n. 6 "Bilancio di previsione finanziario 2023-2025";
- vista la D.G.R. n.1-6763 del 27 aprile 2023 "Legge regionale 24 aprile 2023, n. 6 "Bilancio di previsione finanziario 2023-2025". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2023-2025";
- vista la determinazione dirigenziale n. 173/A1911A/2023 del 13.04.2023 "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 07 febbraio 2022) approvata con DGR n. 21- 4474 del 29.12.2021. Determina di adozione documenti tecnici previsti all'art 1 comma 3";
- visto il D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- vista la Determinazione Dirigenziale n. 4/2011 dell'ANAC, aggiornata con determina n. 556/2017, con la quale, tra l'altro, si escludono dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro in favore di società in house, con conseguente esclusione dall'obbligo di richiesta del codice CIG ai fini della tracciabilità;
- vista la Legge regionale n. 9 del 26 marzo 2009 "Norme in materia di pluralismo informatico sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella pubblica amministrazione";
- vista la D.G.R. n.3 - 6447 del 31 gennaio 2023 "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2023-2025 e della tabella di assegnazione dei pesi degli obiettivi dei Direttori del ruolo della Giunta regionale per l'anno 2023" dando atto che nel PIAO è confluito il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;

- vista la D.G.R. n. 38-6152 del 2 dicembre 2022 "Approvazione linee guida per le attività di ragioneria relative al controllo preventivo sui provvedimenti dirigenziali. Revoca allegati A, B, D della dgr 12-5546 del 29 agosto 2017;

*determina*

per le considerazioni di cui alla premessa,

di prendere atto 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, approvata con deliberazione di Giunta regionale n. 21- 4474 del 29 dicembre 2021;

di prendere atto del “Programma pluriennale in ambito ICT”, per il triennio 2021 – 2023, approvato con deliberazione di Giunta regionale n. 58-4509 del 29 dicembre 2021 che, nelle more dell’approvazione della nuova Programmazione in ambito ICT per il triennio 2024-2026, risulta tuttora applicabile;

di approvare la Configurazione Tecnico Economica per l’anno 2024, presentata da CSI-Piemonte (prot. A2100A/00019693 del 15/11/2023) ad esclusione del servizio “Formazione – Academy CSI”, per un preventivo di spesa per i servizi in continuità di gestione del SIRE inerenti la Direzione A2100A pari a complessivi Euro 770.958,00 (ridottisi di Euro 8.881,80 rispetto ai 779.839,80 Euro complessivi della sopra citata CTE);

di dare atto che, come meglio specificato nelle premesse che interamente si richiamano e stante l’approvazione complessiva della CTE/A2100A/2024 di cui ai punti precedenti, in continuità con gli anni precedenti e al fine di ottimizzare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati e la conseguente allocazione delle risorse rispetto al fabbisogno effettivo, si rende opportuno affidare con il presente provvedimento i primi tre trimestri dell’anno di riferimento, corrispondenti al 75% dell’importo dei servizi complessivi, compresi il Supporto Continuativo (BPO) e la Manutenzione Evolutiva in CTE (MEV); per le medesime motivazioni, i servizi relativi all’ultimo trimestre del 2024, saranno oggetto di successivo provvedimento di affidamento;

di affidare pertanto al CSI-Piemonte i servizi di cui alla citata CTE per il 75% dell’importo complessivo dei servizi pari complessivamente ad Euro 578.218,51, impegnando, con apposito impegno delegato a favore dello stesso (codice beneficiario 12655) la citata somma complessiva, come nel seguito indicato:

- per Euro 252.083,18 sul cap. 135142/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2023-2025, annualità 2024 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001);

- per Euro 326.135,33 sul cap. 207160/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2023-2025, annualità 2024 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001);

la cui transazione elementare è riportata nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento, precisando che sul predetto capitolo, alla data del presente provvedimento, risulta una sufficiente iscrizione contabile di cassa.

di approvare lo schema di disciplinare di incarico, allegato al presente atto per formarne parte integrante formale e sostanziale, che descrive i servizi approvati, i livelli di qualità (SLA) e i Deliverable previsti;

di stabilire che si darà avvio alla fase della liquidazione della somma impegnata secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione stessa, prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE FCT S.p.A.;

di prendere atto

- della regolarità contributiva di CSI-Piemonte nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC INPS\_37845673, rilasciato in data in data 01.10.2023;
- della regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC INAIL\_40552415, rilasciato in data 01.10.2023, cessionaria del credito, così come approvato con Determinazione dirigenziale “DD-A21-169-2023 del 26.6.2023, “Preso d'atto della nuova cessione di credito da CSI - Piemonte a SACE Fct S.p.A., come da rogito rep. n. 17.315/12.071 del 31 maggio 2023, registrato a Torino il 31 maggio 2023 al n. 24199 serie IT”;

Di demandare l'eventuale approvazione e affidamento del servizio “Formazione – Academy CSI” previsto in CTE ad un successivo atto amministrativo, da assumersi se verrà ritenuto opportuno a valle dell'esperienza dei necessari ulteriori approfondimenti sulla congruità di detto servizio.

La presente determinazione sarà pubblicata sul B.U.R.P., ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010, nonché ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lett. b) e dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 sul sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente":

Contraente: CSI-Piemonte - P. IVA 01995120019

Beneficiario amministrativo: SACE Fct S.p.A.

Importo: Euro 578.218,51 (esente IVA)

Resp. Procedimento: Dott.ssa Paola Casagrande

Modalità ind.ne contraente: Convenzione Quadro Rep. n. 51 del 07/02/2022

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

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

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

1. 21780\_CTE\_A21\_2024\_DEFINITIVA.pdf



2. Disciplinare\_CTE\_2024\_DEF.pdf



Allegato

---

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

**Trasmissione via PEC**

CZ/gs

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*  
*competitivita@cert.regione.piemonte.it*

Oggetto: Configurazione Tecnico Economica Anno 2024 –  
Trasmissione CTE A21 2024

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 2024, 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 prestatati.

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 01/01/2024, a meno di Vostra diversa indicazione.

Nella CTE in oggetto alcuni servizi presentano delle variazioni di preventivo economico rispetto alla CTE dell'anno in corso. Nel preventivo sono stati inclusi attività e volumi in linea con quanto espresso, come decremento di perimetro, nelle previsioni a chiudere dell'anno in corso per quanto riguarda i servizi di aggiornamento dati sulle componenti decisionali implementate negli anni passati per la Direzione con particolare riferimento al Cruscotto Riparti Piemonte, nonché sono state acquisite le variazioni introdotte dal Catalogo e Listino dei servizi del CSI Anno 2024 in termini di nuovi servizi e tariffe.

I principali incrementi di perimetro sono invece correlati alle seguenti attività:

- supporto in ambito attuazione del PNRR e gestione cruscotti fondi gestiti dalla Direzione (in termini di supporto specialistico di presidio, servizi di data analytics e trattamento dati, canoni delle piattaforme di Business intelligence, Valorizzazione dati, Gestione monitoraggio fondi);
- configurazione e assistenza per un numero maggiore di Bandi promossi dalla Direzione;
- interventi formativi indirizzati al personale della Direzione coinvolto sulle tematiche delle piattaforme per la gestione dei bandi, dalla domanda alla rendicontazione dei progetti;
- canoni di gestione dei siti web attribuiti alla Direzione.

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

108.1,80/2023A

Allegati: CTE A21 2024  
CTE A21 2024 Figure professionali  
CTE A21 2024 Servizi a misura

Rif. CSI 1014834/00

**DIREZIONE RICHIEDENTE**

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

**CONFIGURAZIONE TECNICO ECONOMICA  
CTE A2100A – ANNO 2024**

**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>6</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 2022 - 2024</b>	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b>DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2024</b>	<b>9</b>
	<b>SETTORE A2110A – RACCORDO GIURIDICO LEGISLATIVO, VALUTAZIONE E CONTROLLI</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2024</b>	<b>10</b>
10.1	GOVERNANCE	12
10.2	SUPPORTO	14
10.2.1	Centro Unico di contatto (Primo livello)	15
10.2.2	Supporto di secondo livello	17
10.2.3	Supporto Continuativo (BPO)	36
10.2.4	Servizio di formazione – Academy CSI	44
10.3	PIATTAFORME DI PROPRIETÀ CSI	49
10.3.1	Taylor - Next CRM Platform	49
10.3.2	Business Intelligence	52
10.3.3	Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)	55
10.4	PIATTAFORME DI PROPRIETÀ DEL CLIENTE	59
10.4.1	ePayment	59
10.4.2	Valorizzazione dati	62
10.5	ALTRE PIATTAFORME	68
	<b>APPENDICE</b>	<b>70</b>
	<b>ALLEGATO DATA PROTECTION AGREEMENT</b>	

## 1. GENERALITÀ

### 1.1 Denominazione CTE

Configurazione Tecnico Economica – CTE A2100A – Anno 2024

#### **Direzione Committente:**

A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport

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

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: Barbara Bellini

A2110A – Raccordo giuridico legislativo, valutazione e controlli: Daniela Brini

XST031 – Attuazione del PNRR: Chiara Muzzolon

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

Simonetta Jona

Filippo Ceragioli

### 1.3 Riferimenti CSI-Piemonte

**Responsabile della CTE:** Cinzia Zambarnardi

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

#### **Referenti per i servizi erogati:**

Servizio/Piattaforma/ALO	Nome Cognome
Governance	Cinzia Zambarnardi
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/Ambiti
Servizio di formazione - Academy	Graziella Testaceni
Attività Produttive/Gestione Bandi	Enzo Cartisano
Supporto alla programmazione e al monitoraggio	Marco Panepinto
Open Gov	Aldo Passarelli
Turismo e Sport	Elisa Fiorio
Servizi Contabili	Marco Panepinto
Flussi documentali e Dematerializzazione	Eugenio Vota
Facility management	Marco Panepinto
Comunicazione e accesso	Pier Paolo Gruero
Piattaforma Taylor – Next CRM	Andrea Muraca
Piattaforma ePayment	Marco Panepinto
Piattaforma Telemaco	Enzo Cartisano
Piattaforma Business intelligence	Marco Boero
Piattaforma Valorizzazione dati	Marco Boero
Piattaforma Lighthouse (GMF)	Enzo Cartisano
Piattaforma Sito web	Gabriella Braiato

#### 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 2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023
- Appendice *Deliverable e SLA dei servizi 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

## 2. PREMESSA

La presente proposta di CTE 2024 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 01/01/2024 fino al 31/12/2024**.

I Servizi valorizzati nel presente documento di CTE fanno riferimento al Catalogo e Listino dei servizi del CSI a valere dal 1° gennaio 2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023, nonché alla vigente Programmazione pluriennale in ambito ICT in coerenza con quanto previsto dall’art. 5 della Convenzione quadro.

Per i servizi oggetto della presente CTE si applica il regime di esenzione IVA, in coerenza con la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti per l’applicazione del regime di esenzione IVA di Regione Piemonte prot. n. 00010594/2023 del 15/02/2023. 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’avanzamento delle attività nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati secondo quanto previsto dalla Convenzione citata in premessa.

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.

Su indicazione del Settore Sistema informativo regionale, per conoscere i prodotti che fanno parte di una Area Logica Omogenea e di una Soluzione Applicativa è possibile far riferimento al servizio di Reportistica degli asset applicativi della Regione Piemonte accessibile dalla intranet regionale.

## 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 di assistenza e supporto.

## 5. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

### Misure di sicurezza organizzative:

Misura	Descrizione/Esempi
<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
<b>Utilizzo di infrastrutture sicure (hw e complementari)</b>	Le infrastrutture hardware e i sistemi complementari del CED sono oggetto di manutenzione periodica

Misura	Descrizione/Esempi
<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.

### 8. QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI ALLA DIREZIONE A2100A PER IL PERIODO 2022 - 2024

Direzione A21	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024 (anno di competenza)	Importo Totale
Importo previsto da CTE	€ 469.669,22	€ 594.063,10	€ 779.839,80	<b>€ 1.843.572,12</b>
Importo previsto dal Programma pluriennale ICT	€ 484.960,55	€ 492.245,54	n.d.	<b>€ 977.206,09</b>

Relativamente all'importo delle CTE indicato per le annualità 2022 e 2023 si fa riferimento ai preventivi per i servizi in continuità (CTE) della Direzione per i rispettivi periodi, e a quanto previsto nel vigente Programma pluriennale regionale in ambito ICT.

### 9. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2024

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

Settori della Direzione A2100A	Importo Totale (IVA esente)
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 Settore A2110A – Raccordo giuridico legislativo, valutazione e controlli Settore XST031 – Attuazione del PNRR	779.839,80 €
<b>TOTALE DIREZIONE A2100A (IVA esente)</b>	<b>779.839,80 €</b>

I preventivi e la descrizione dei servizi sono di seguito dettagliati.

**10. DETTAGLIO DEI SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A2100A PER LA CTE 2024**

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE (IVA esente)
<b>Governance</b>	
Architetture, security, evoluzione sistemi	10.471,72 €
Asset management	5.412,25 €
Compliance, certificate and GDPR	6.845,16 €
Digital Innovation	8.047,65 €
Performance and SLA management	5.721,77 €
Procurement	15.889,15 €
Revenue and cost management	13.327,84 €
Account management	49.433,91 €
Demand management	22.606,55 €
Program and service management	10.689,00 €
<b>Supporto</b>	
Centro Unico di contatto (primo livello)	4.212,50 €
Supporto di secondo livello	141.441,15 €
Supporto continuativo (BPO)	434.847,10 €
Servizio di formazione - Academy	8.881,80 €
<b>Piattaforme di proprietà CSI</b>	
Taylor - Next CRM Platform	1.711,68 €
Business Intelligence	5.272,59 €
Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)	18.086,76 €
<b>Altre Piattaforme</b>	
Telemaco	271,95 €
<b>Piattaforme di proprietà del cliente</b>	
e-Payment	1.854,61 €
Valorizzazione dati	7.506,22 €
Sito web	7.308,44 €
<b>TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ (IVA esente)</b>	<b>779.839,80 €</b>

*Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.*

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.

Per i Deliverable si rimanda all'Appendice *Deliverable e SLA dei servizi previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI*.

Nella tabella seguente si riportano i servizi erogati alla Direzione distinguendoli tra i Servizi di Supporto continuativo (BPO) e MEV e gli Altri servizi:

SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE (IVA ESENTE)
<b>Governance</b>	
Architetture, security, evoluzione sistemi	10.471,72 €
Asset management	5.412,25 €
Compliance, certificazione e GDPR	6.845,16 €
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	8.047,65 €
Performance and SLA management	5.721,77 €
Procurement	15.889,15 €
Revenue and cost management	13.327,84 €
Account management	49.433,91 €
Demand management	22.606,55 €
Program and service management	10.689,00 €
<b>Supporto</b>	
Centro Unico di contatto (primo livello)	4.212,50 €
Supporto di secondo livello	141.441,15 €
Servizio di formazione - Academy	8.881,80 €
<b>Piattaforme di proprietà CSI</b>	
Taylor - Next CRM Platform	1.711,68 €
Business Intelligence	5.272,59 €
Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)	18.086,76 €
<b>Altre Piattaforme</b>	
Telemaco	271,95 €
<b>Piattaforme di proprietà del cliente</b>	
e-Payment	1.854,61 €
Valorizzazione dati	7.506,22 €
Sito web	7.308,44 €
<b>TOTALE Servizi in continuità (Iva esente) – ALTRI SERVIZI</b>	<b>344.992,70 €</b>
SERVIZI A CATALOGO	IMPORTO TOTALE (IVA ESENTE)
<b>Supporto</b>	
Supporto continuativo (BPO)	434.847,10 €
<b>TOTALE Servizi in continuità (Iva esente) – SERVIZI DI BPO e MEV</b>	<b>434.847,10 €</b>
<b>TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ (IVA esente)</b>	<b>779.839,80 €</b>

### 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>			
<i>Architetture, security, evoluzione sistemi*</i>	10.471,72 €	9.056,84 €	1.414,880 €
<i>Asset management*</i>	5.412,25 €	4.751,88 €	660,370 €
<i>Compliance, certificate and GDPR*</i>	6.845,16 €	5.794,49 €	1.050,670 €
<i>Digital innovation*</i>	8.047,65 €	6.254,87 €	1.792,780 €
<i>Performance and SLA management*</i>	5.721,77 €	5.303,04 €	418,730 €
<i>Procurement*</i>	15.889,15 €	15.889,15 €	0,000 €
<i>Revenue and cost management*</i>	13.327,84 €	13.209,72 €	118,120 €
<i>Account management</i>	49.433,91 €	43.777,11 €	5.656,80 €
<i>Demand management /ALO Attività Produttive/ Ambito Gestione bandi</i>	18.095,95 €	18.095,95 €	
<i>Program and Service management /ALO Attività Produttive / Ambito Gestione bandi</i>	3.444,00 €	3.444,00 €	
<i>Program and Service management /ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio</i>	1.380,00 €	1.380,00 €	
<i>Demand management /ALO Turismo e Sport</i>	4.510,60 €	4.510,60 €	
<i>Program and Service management /ALO Turismo e Sport</i>	5.865,00 €	5.865,00 €	
<b>Totale CTE al netto del servizio di Governance</b>	<b>631.394,80 €</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.

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO DEMAND MANAGEMENT / ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE**

Tra i servizi erogati in ambito *Gestione Bandi* 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.

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

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO DEMAND MANAGEMENT / ALO TURISMO**

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.

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

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO PROGRAM AND SERVICE MANAGEMENT / ALO ATTIVITÀ PRODUTTIVE**

Tra i servizi erogati in ambito *Gestione Bandi* 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.

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO PROGRAM AND SERVICE MANAGEMENT / ALO TURISMO**

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.

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO PROGRAM AND SERVICE MANAGEMENT / ALO SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE E AL MONITORAGGIO**

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.

**10.2 SUPPORTO**

Preventivo economico:

<b>Servizio</b>	<b>Importo Totale (IVA esente)</b>
Centro Unico di Contatto (Primo livello)	4.212,50 €
Supporto di secondo livello/ALO Attività produttive / Ambito Gestione bandi	96.495,73 €
Supporto di secondo livello/ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	15.872,34 €
Supporto di secondo livello/ALO Turismo e Sport	10.780,37 €
Supporto di secondo livello/ALO Open Gov / Ambito Smart governance e smart data	2.999,98 €
Supporto di secondo livello/ALO Servizi contabili	6.223,73 €
Supporto di secondo livello/ALO Facility management	528,00 €
Supporto di secondo livello/ALO Dematerializzazione e flussi documentali	7.837,00 €
Supporto di secondo livello/ALO Comunicazione e accesso	704,00 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Attività produttive / Ambito Gestione bandi	62.941,37 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Turismo e Sport	6.870,00 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Supporto alla Programmazione e al Monitoraggio	13.629,37 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov	666,63 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov / Ambito Servizi Smart Governance e Smart data	11.999,92 €
Supporto Continuativo (BPO)/Ambito Attuazione del PNRR - Presidio	245.779,25 €
Supporto Continuativo (BPO)/ Ambito Supporto al Settore A2110A - Presidio	92.246,64 €
Supporto Continuativo (BPO)/ Ambito Centro unico di contatto	713,92 €
Servizio di formazione - Academy	8.881,80 €
<b>TOTALE (IVA esente)</b>	<b>589.382,55 €</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 come previsto da Catalogo. Nel caso di nuovi servizi, il volume viene determinato attraverso stime effettuate dal referente del servizio.

Il servizio descritto è stato valorizzato tenendo conto dei volumi di richieste previste per i servizi applicativi relativi all’ambito di competenza della Struttura regionale.

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)	4.212,50 €	4.212,50 €

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari circa 82%.

#### 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 con oscuramento delle informazioni dei ticket e loro dipendenze dopo 24 mesi dalla data di risoluzione del ticket

Eventuale tempo di conservazione dei log di accesso: I log degli accessi vengono conservati per 4 settimane

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 del trattamento, alla data della presente offerta, sono: Consorzio Leonardo che a sua volta ha nominato come sub-responsabile Wemay S.r.l., per attività di Contact Center.

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
<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	96.495,73 €	55.129,29 €	41.366,44 €
Supporto di secondo livello/ALO Supporto alla programmazione e al monitoraggio	15.872,34 €	14.425,00 €	1.447,34 €
Supporto di secondo livello/ALO Turismo e Sport	10.780,37 €	7.564,07 €	3.216,30 €
Supporto di secondo livello/ALO Open Gov / Ambito Smart governance e smart data	2.999,98 €	0,00 €	2.999,98 €
Supporto di secondo livello/ALO Servizi contabili	6.223,73 €	3.452,02 €	2.771,71 €
Supporto di secondo livello/ALO Facility management	528,00 €	528,00 €	0,00 €
Supporto di secondo livello/ALO Dematerializzazione e flussi documentali	7.837,00 €	7.837,00 €	0,00 €
Supporto di secondo livello/ALO Comunicazione e accesso	704,00 €	704,00 €	0,00 €
<b>Totale (IVA esente)</b>	<b>141.441,15 €</b>	<b>89.639,38 €</b>	<b>51.801,77 €</b>

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

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 è via di adeguamento ai fini della 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.

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 riutilizzo 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);
    - 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.

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

Il preventivo di massima relativo alle attività correlate alla gestione dei bandi presenta un incremento, perché è stato formulato nell'ipotesi di riuscire a gestire, come da indicazioni ricevute dai referenti regionali, il seguente numero di bandi, di diversa complessità: n. 7 bandi promossi dal *Settore Valorizzazione turistica*, n. 3 bandi a cura del *Settore Offerta turistica*, n. 4 bandi promossi dal *Settore Turismo e Sport*, n. 1 bando promosso dal *Settore Comunicazione* e n. 1 bando per i Progetti Integrati di Filiera (PIF) per il *Settore Promozione internazionale*.

Data la notevole variabilità nel corso dell'anno del numero effettivo di richieste di apertura sportello per i bandi, in continuità con il 2023 si proseguirà a monitorare il volume delle richieste pervenute

rispetto a quanto inizialmente preventivato in offerta, in modo da anticipare eventuali scostamenti di preventivo.

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

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

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

Elenco dei sub-responsabili: Fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato in materia di protezione dei dati personali del Listino, i sub-responsabili del trattamento, alla data della presente offerta, sono: R.T.I. Engineering S.p.A. (mandante), Accenture S.r.l.; HSPI S.p.A, Sofitertech S.r.l., IFM S r.l., Expleo S.p.A..

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
Minimizzazione della quantità dei dati personali	rientrano misure di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, ridurre la natura identificativa del dato, ridurre l'accumulazione dei dati, limitare l'accesso ai dati
Profilazione	utilizzo di sistemi di profilazione con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento (es sistemi di profilazione centralizzati con adeguato livello di sicurezza in relazione all'esigenza del trattamento).

<b>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;
- 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 compilando opportunamente il form di assistenza tecnica disponibile nell'ambito della pagina del Servizio.

#### **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 storizzate anche in coerenza con le riorganizzazioni della struttura organizzativa dell'ente;
- Gestione delle credenziali e verifica delle profilazioni.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

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

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

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

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: dieci anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

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>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

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

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

### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio:

Casella di posta: [sistemi@governo@csi.it](mailto:sistemi@governo@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 OPEN GOV / AMBITO SERVIZI SMART GOVERNANCE E SMART DATA

I servizi compresi nell'ambito riguardano la rappresentazione dell'impatto di varie tipologie di fondi sul territorio regionale, con la possibilità di accedere ad elaborazioni, analisi e rappresentazioni ad hoc.

A tal fine vengono erogati due servizi, uno ad accesso riservato, riservato ai funzionari dell'Ente su indicazioni della Direzione A21, ed uno ad accesso pubblico con finalità specifiche di comunicazione e trasparenza per i fondi PNRR.

Il servizio ad accesso riservato, il *Cruscotto Decisionale Coordinamento Fondi per lo sviluppo e la coesione* (cosiddetto "Cruscotto verde"), permette di analizzare l'impatto sul territorio regionale degli interventi finanziati con il Bilancio Regionale e con i fondi della politica di coesione.

E' strutturato in più sezioni:

- Una vista sociologica, che rappresenta la ricaduta sul territorio regionale degli investimenti in base ai comuni in cui sono realizzati i progetti, con un dettaglio relativo alla vista sociologica pro-capite
- Una vista amministrativa, che rappresenta la ricaduta sul territorio regionale degli investimenti in base ai comuni ove è collocata la sede legale dei beneficiari
- Schede progetto per ogni progetto rappresentato nel cruscotto, al fine di studiarne meglio le caratteristiche principali
- Guida alle aggregazioni territoriali al fine di rappresentare le principali partizioni territoriali del Piemonte ed i comuni appartenenti.

Per l'erogazione di tale servizio vengono, in base alle periodicità concordate con la Direzione, integrati i dati da più fonti informative (Unica Bilancio, BDUR, etc.).

Il servizio ad accesso pubblico, *Cruscotto PNRR* (cosiddetto "Cruscotto blu"), mostra invece un focus specifico sui soli progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, allo scopo di restituire ai cittadini una vista aggiornata sui progetti realizzati sul territorio di diretta competenza regionale.

Offre una vista di riepilogo sui progetti per Missione e Componente, ed una vista di dettaglio in cui ricercare sul territorio di interesse i progetti attivi.

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

- **Trattamento ed elaborazione dati attraverso l'integrazione con le fonti dati individuate.**

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Il servizio di Supporto di secondo livello scaturisce dall'implementazione del Cruscotto Decisionale Coordinamento Fondi per lo sviluppo e la coesione (cosiddetto "Cruscotto verde") richiesto dalla Direzione A21, e del Cruscotto PNRR (cosiddetto "Cruscotto verde") richiesto dal Settore XST031 - Attuazione del PNRR. Entrambi i cruscotti sono stati realizzati nell'ambito della PTE di Iniziativa PROGR\_1\_01 "Gestione Integrata Fondi", Intervento n. 2 "Cruscotto unico di governance dei fondi strutturali della Regione Piemonte", Scheda 2.1 Strumenti per la rappresentazione grafica dell'impatto dei finanziamenti sui territori.

#### 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 beneficiari del PNRR#

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Cittadini

Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici, Codice Fiscale#

Finalità del trattamento: I dati vengono trattati al fine di fornire ai cittadini viste aggregate relative ai progetti finanziati dal PNRR ed al loro impatto sui comuni piemontesi, ed al personale dell'Ente Regione Piemonte viste relative agli importi assegnati ad ogni soggetto beneficiario

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: Per la durata del trattamento di lavoro e fini successivi di conservazione. I dati sono conservati in una forma che consente l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente#

Durata del trattamento: Trattamento eseguito nei tempi necessari allo svolgimento delle attività di elaborazione.

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:

- Exprivia S.p.A, N.REP. CONTR. 005/2022
- R.T.I. Alten Italia S.p.A. (Capogruppo), Aizoon Consulting S.r.l. e BV Tech S.p.A. N.REP. CONTR. 014/2022

Ulteriori misure tecniche di sicurezza implementate sul trattamento oggetto dell'offerta applicate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
<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>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca (es. mediante utilizzo di proxy SQL)
<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>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

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

Gli utenti utilizzatori del sistema sono funzionari dell'Ente per quanto riguarda il servizio ad accesso riservato e Cittadini per quanto riguarda il servizio ad accesso pubblico.

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

IL Servizio ad accesso riservato è disponibile agli utenti abilitati tramite url fornita ad hoc (accesso con SPID, CIE).

Il servizio pubblico è accessibile da home page del sito della Regione Piemonte, box relativo al PNRR.

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

L'accesso al servizio per assistenza è disponibile utilizzando i seguenti canali: email alla casella di posta: [sistemidigoverno@csi.it](mailto:sistemidigoverno@csi.it)

#### **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 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.

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Si ricorda che, come nel 2023, nell'ambito dei servizi erogati non sono state più previste attività per l'iniziativa Piemonte in Pista, promossa in passato dal Settore Sport.

#### 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)

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

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

Le attività sono articolate in:

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

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

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Descrizione del trattamento: trattamento dati contabili per Regione Piemonte

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

Categorie di dati personali trattati: anagrafica soggetti beneficiari

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

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

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

- RTI Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandatara), 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. (Mandatara), Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandante), Telecom Italia S.p.A. (Mandante) per ambito amministratore di sistema, di base dati, sw e applicazioni;
- 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
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso

<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.

<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 (e-mail e contatti telefonici)

Finalità del trattamento: i dati vengono trattati per gestire la profilazione degli utenti, l'assegnazione delle PDL e l'assegnazione dei n. 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: come da offerta di gestione annuale

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

R.T.I. tra EFM S.p.A. (Capogruppo) e Intellera Consulting S.r.l. (già Pricewaterhousecoopers Public Sector S.r.l.) per attività di supporto secondo livello

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

<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.

#### 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)

L'accesso informatico al servizio *on-line* è disponibile h24 7x7.

Le attività relative a Servizi IT sono svolte secondo il seguente orario:

lunedì – giovedì	venerdì	sabato - domenica
09.15 - 12.00	09.15 - 12.00	-
14.45 - 17.00	14.45 - 16.00	-

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

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

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

**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, oltre a permettere l'integrazione con sistemi terzi.

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.

#### **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.

Le attività sono svolte secondo il seguente orario:

Lunedì – Giovedì	Venerdì	Sabato - Domenica
09.00 - 12.30 14.30 - 17.00	09.00 - 12.30 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), 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.

### 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	62.941,37 €	13.061,45 €	49.879,92 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Turismo e Sport	6.870,00 €	6.870,00 €	
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Supporto alla Programmazione e al Monitoraggio	13.629,37 €	10.420,00 €	3.209,37 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov	666,63 €	345,00 €	321,63 €
Supporto Continuativo (BPO) per ALO Open Gov / Ambito Servizi Smart Governance e Smart data	11.999,92 €		11.999,92 €
Supporto Continuativo (BPO)/Ambito Attuazione del PNRR - Presidio	245.779,25 €		245.779,25 €
Supporto Continuativo (BPO)/ Ambito Supporto al Settore A2110A - Presidio	92.246,64 €		92.246,64 €
Supporto Continuativo (BPO)/ Ambito Centro unico di contatto	713,92 €	713,92 €	
<b>TOTALE (IVA esente)</b>	<b>434.847,10 €</b>	<b>31.410,37 €</b>	<b>403.436,73 €</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 A2102B Comunicazione, A2106B Sport e tempo libero, A2107 Promozione internazionale, A2108A Offerta turistica, 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 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 è stata prevista la configurazione dei bandi - come da indicazioni ricevute dai referenti regionali - sul Sistema Gestionale della Domanda FINDOM, valutando l'eventualità di predisporre un modello di domanda standard, nonché per alcuni Bandi anche la configurazione sul Gestionale finanziamenti per gestire la fase di rendicontazione. In quest'ultimo caso sarà necessario verificare l'aderenza funzionale del Gestionale dei Finanziamenti alle specifiche del Bando interessato).

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:

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

Il preventivo di massima relativo alle attività correlate alla gestione dei bandi presenta un incremento, perché è stato formulato nell'ipotesi di riuscire a gestire, come da indicazioni ricevute dai referenti regionali, il seguente numero di bandi, di diversa complessità: n. 7 bandi promossi dal *Settore Valorizzazione turistica*, n. 3 bandi a cura del *Settore Offerta turistica*, n. 4 bandi promossi dal *Settore Turismo e Sport*, n. 1 bando promosso dal *Settore Comunicazione* e n. 1 bando per i Progetti Integrati di Filiera (PIF) per il *Settore Promozione internazionale*.

Data la notevole variabilità nel corso dell'anno del numero effettivo di richieste di configurazione bandi, in continuità con il 2023 si proseguirà a monitorare il volume delle richieste pervenute rispetto a quanto inizialmente preventivato in offerta, in modo da anticipare eventuali scostamenti di preventivo.

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO TURISMO E SPORT**

Nell'ambito del servizio di supporto continuativo (BPO) per l'ambito Turismo, sono state inserite nello specifico le seguenti attività:

- elaborazioni ad hoc relative a richieste dell'Osservatorio del Turismo o della Direzione Regionale (accorpamenti ATL, modifiche limiti amministrativi, ecc.);
- analisi delle informazioni alfanumeriche ed elaborazione con controlli di merito delle base dati;
- monitoraggio dei processi di aggiornamento delle componenti decisionali disponibili sia su SAP BI4 sia su YUCCA;
- esecuzione di processi di data quality.

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Sulla base della tipologia di richieste pervenute nel corso degli ultimi due anni, si è concordato con il *Settore A2109A Valorizzazione turistica del territorio* di prevedere una quota di Supporto continuativo (BPO) al fine di gestire quelle attività di dimensione contenuta e non prevedibili a priori, che non ricadono propriamente nel servizio di Supporto di secondo livello, ma che sono necessarie alla corretta gestione del servizio. Al fine di ripartire in maniera più coerente l'attività effettivamente svolta, è stato quindi introdotto un nuovo servizio di Supporto continuativo (BPO), la cui quota è stata scorporata – a parità di perimetro – dal preventivo complessivo del servizio di Supporto di secondo livello prevista negli anni precedenti per l'ambito Turismo.

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

Il servizio di Supporto comprende le attività di consulenza, di supporto strategico e direzionale, nell'ambito degli strumenti di programmazione e monitoraggio. L'attività si estende inoltre agli altri strumenti di supporto alla programmazione ed al monitoraggio realizzati a favore dell'Ente e che potranno convergere nella piattaforma UNICA Governance, anche con riferimento a quanto strettamente connesso all'interpretazione normativa e alle richieste informative sui fondi PNRR.

Con riferimento all'esigenza informativa sui dati del PNRR, in particolare per le esigenze della struttura regionale dedicata all'attuazione del PNRR (Settore XST031), sono previste attività di supporto alla costruzione di reportistica personalizzata a partire dal datawarehouse contabile nell'ambito dei dati disponibili su UNICA Governance in raccordo con le elaborazioni predisposte per la Ragioneria Centrale e la Direzione Risorse Finanziarie.

***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 a richiesta 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.

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

Le attività di Supporto continuativo/BPO per la Direzione sono state ridefinite in relazione alle nuove esigenze per il monitoraggio del PNRR emerse nel corso del 2023, e sono rivolte alla Direzione Regionale, alla struttura regionale temporanea dedicata all'attuazione del PNRR (Settore XST031), oltre che al *Settore A2104B Programmazione Negoziata* per le consuete attività sugli strumenti di programmazione disponibili.

---

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

Le attività di supporto prevedono il completamento dell'aggiornamento degli indicatori realizzati nel Cruscotto di monitoraggio al fine di consolidare la fotografia dell'avanzamento delle misure messe in atto dalla Regione Piemonte nell'ambito del piano "Riparti Piemonte".

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Il preventivo presenta una sensibile riduzione in funzione della contrazione del perimetro di attività richieste dalla Direzione committente.

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER ALO OPEN GOV / AMBITO SERVIZI SMART GOVERNANCE E SMART DATA**

I servizi compresi nell'ambito riguardano la rappresentazione dell'impatto di varie tipologie di fondi sul territorio regionale, con la possibilità di accedere ad elaborazioni, analisi e rappresentazioni ad hoc.

A tal fine vengono erogati 2 servizi, uno ad accesso riservato, riservato ai funzionari dell'Ente, ed uno ad accesso pubblico con finalità specifiche di comunicazione e trasparenza per i fondi PNRR.

Il servizio ad accesso riservato, il *Cruscotto Decisionale Coordinamento Fondi per lo sviluppo e la coesione* (cosiddetto "Cruscotto verde"), permette di analizzare l'impatto sul territorio regionale degli interventi finanziati con il Bilancio Regionale e con i fondi della politica di coesione.

E' strutturato in più sezioni:

- Una vista sociologica, che rappresenta la ricaduta sul territorio regionale degli investimenti in base ai comuni in cui sono realizzati i progetti, con un dettaglio relativo alla vista sociologica pro-capite
- Una vista amministrativa, che rappresenta la ricaduta sul territorio regionale degli investimenti in base ai comuni ove è collocata la sede legale dei beneficiari
- Schede progetto per ogni progetto rappresentato nel cruscotto, al fine di studiarne meglio le caratteristiche principali
- Guida alle aggregazioni territoriali al fine di rappresentare le principali partizioni territoriali del Piemonte ed i comuni appartenenti.

Per l'erogazione di tale servizio vengono, in base alle periodicità concordate, integrati i dati da più fonti informative (Unica Bilancio, BDUR, etc.).

Il servizio di accesso pubblico, *Cruscotto PNRR* (cosiddetto "Cruscotto blu"), mostra invece un focus specifico sui soli progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, allo scopo di restituire ai cittadini una vista aggiornata sui progetti realizzati sul territorio di diretta competenza regionale.

Offre una vista di riepilogo sui progetti per Missione e Componente, ed una vista di dettaglio in cui ricercare sul territorio di interesse i progetti attivi.

Il servizio prevede le **attività di Data analytics** per aggiornamento dei dati in base alle periodicità concordate, con l'elaborazione delle viste utili alla fruizione da parte dei cruscotti.

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Il servizio di Supporto continuativo scaturisce dall'implementazione del *Cruscotto Decisionale Coordinamento Fondi per lo sviluppo e la coesione* (cosiddetto "Cruscotto verde") richiesto dalla Direzione A21, e del *Cruscotto PNRR* (cosiddetto "Cruscotto verde") richiesto dal Settore XST031 - Attuazione del PNRR. Entrambi i cruscotti sono stati realizzati nell'ambito della PTE di Iniziativa PROGR\_1\_01 "Gestione Integrata Fondi", Intervento n. 2 "Cruscotto unico di governance dei fondi strutturali della Regione Piemonte", Scheda 2.1 Strumenti per la rappresentazione grafica dell'impatto dei finanziamenti sui territori.

**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 focalizza sui seguenti ambiti:

- Monitoraggio delle iniziative in corso, che fanno capo al programma PNRR:
  - o Azione di aggiornamento e informazione sugli interventi di responsabilità del Settore, sia in essere, sia in avvio.
  
- Supporto alla programmazione delle nuove iniziative:
  - o Supporto all'azione di Monitoraggio periodico complessivo delle opportunità di finanziamento a valere sulle PNRR/PNC e delle relative assegnazioni di risorse a Regione Piemonte ed enti locali, di formazione terziaria e atenei del territorio piemontese;
  - o Predisposizione di file/documenti aggiornati, ai fini dell'invio agli stakeholders, con cadenza bimensile;
  - o Contributo alla definizione di dati e monitoring step delle Misure/Submisure PNRR/PNC da imputare sul sistema di monitoraggio GMF sullo stato di attuazione dei progetti PNRR/PNC di diretta competenza di Regione Piemonte.
  
- Gestione e inserimento dei dati di avanzamento dei progetti sul *Cruscotto Decisionale Coordinamento Fondi* e sui sistemi centrali nazionali; predisposizione di report sullo stato di attuazione del PNRR in Regione Piemonte.
  
- Supporto nella gestione dei contenuti della sezione, all'interno del sito web istituzionale di Regione, dedicata a fornire evidenza dei progetti PNRR/PNC di Regione Piemonte, attualmente inseriti all'interno di apposita sezione all'interno del sito istituzionale.

L'attività richiesta verrà svolta in presidio presso gli uffici della Regione Piemonte - Direzione A21 e prevede l'erogazione del servizio da parte di n. 3 risorse full-time e 1 risorsa part-time.

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Il preventivo presenta un incremento sensibile dovuto all'ampliamento del gruppo di presidio di supporto al Settore XST031 per l'attuazione del PNRR. In particolare, in continuità con l'ultimo

bimestre del 2023, è stata preventivata sull'anno la risorsa professionale che precedentemente era impegnata nell'ambito della PTE PROGR\_1\_01 "Gestione Integrata Fondi", Intervento n. 2, ed è stata garantita la copertura annuale di un'altra risorsa professionale impegnata part-time da maggio 2023.

#### **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 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 PR-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.

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 PR-FESR 2021-2027 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 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 2021-2027.

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, garantendo un impegno full-time in continuità con il 2023.

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER AMBITO CENTRO UNICO DI CONTATTO**

Il supporto continuativo erogato è costituito dalle seguenti attività:

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

**Considerazioni sul perimetro economico**

Il perimetro economico è stato dimensionato mediante distribuzione dei volumi complessivi delle attività del Centro Unico di Contatto, previsti per l'Ente Regione Piemonte, sulle direzioni fruitrici del servizio in proporzione ai volumi rispettivamente assorbiti.

**10.2.4 Servizio di formazione – Academy CSI**

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
Progettazione e realizzazione corsi	4.830,00 €	4.830,00 €	
Erogazione corsi (non a metrica)	4.051,80 €	4.051,80 €	
<b>TOTALE (IVA esente)</b>	<b>8.881,80 €</b>	<b>8.881,80 €</b>	

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER AMBITO SERVIZI FORMAZIONE A DISTANZA REGIONE PIEMONTE**

L'attività prevede l'erogazione di 6 sessioni formative suddivise in 5 Moduli tematici, in modalità webinar/aula virtuale, della durata di 3,5 ore ciascuna sulle tematiche del "Gestionale Finanziamenti: le piattaforme per la gestione dei bandi – dalla domanda (FINDOM) alla rendicontazione dei progetti (PBANDI)", che saranno gestite nell'ambito della formazione obiettivo di Regione Piemonte.

Le tematiche affrontate saranno le seguenti, come da scheda-corso condivisa con la Direzione:

Modulo 1: FinDom Configurazione domanda (1 sessione)

Modulo 2: Istruttoria e Avvio progetti (1 sessione)

Modulo 3: Panoramica sulle attività dell'Operatore del beneficiario (1 sessione)

Modulo 4: Panoramica sulle attività Istruttore dell'autorità di gestione (2 sessioni)

Modulo 5: Reportistica Sistema Decisionale Finanziamenti - Servizio di Query & Reporting (1 sessione).

Le sessioni formative, dedicate ai soli dipendenti della Direzione saranno gestite attraverso apposite stanze virtuali, messe a disposizione da CSI Piemonte. Si prevede un numero compreso tra 25 e 30 partecipanti per ciascuna sessione.

Sarà creato un corso online, per ciascuna sessione, all'interno dell'ambiente di gestione della formazione dei dipendenti regionali denominato Forma 3.0, dove sarà pubblicato il link per l'accesso al webinar.

È prevista la registrazione dei webinar e la successiva pubblicazione in streaming all'interno del corso su Forma3.0 per la visualizzazione da parte dei partecipanti iscritti.

Eventuale materiale didattico a supporto dell'erogazione dei webinar sarà messo a disposizione all'interno del relativo corso online.

La definizione dei crediti per la partecipazione a ciascun webinar, l'individuazione dei partecipanti e le comunicazioni ai partecipanti del calendario delle sessioni sarà a cura di Regione Piemonte.

Si richiede che le informazioni di cui sopra vengano messe a disposizione di CSI Piemonte almeno 15 gg prima delle date di erogazione di ciascun webinar.

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Su richiesta della Direzione A21 sono state previste 6 sessioni formative suddivise in 5 moduli, rivolte al personale della Direzione coinvolto sulle tematiche del "Gestionale Finanziamenti: le piattaforme per la gestione dei bandi – dalla domanda (FINDOM) alla rendicontazione dei progetti (PBANDI)".

Al momento dell'emissione della presente offerta si precisa che è ancora in fase di verifica l'eventuale erogazione della sessione del primo modulo entro dicembre 2023. Qualora questa venisse effettivamente realizzata, è da intendersi che le sessioni da erogare nel corso del 2024 saranno soltanto 5.

**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.

Si precisa che l'Ente non ha ritenuto necessario fornire ai dipendenti una informativa specifica del trattamento dati per il servizio Forma3.0, in quanto ha incluso tali informazioni nella informativa generale su tutti i trattamenti dati dei dipendenti.

Nome del trattamento: Servizio Formazione-gestione del processo formativo

Descrizione del trattamento: Gestione dei dati relativi ai partecipanti a corsi ed attività formative

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: dipendenti dell'Ente; altro (fornitori e docenti)

Categorie di dati personali trattati: Dati personali (Dati anagrafici - Immagini - IP di navigazione - Codice Fiscale - Username - Altri dati personali – Matricola -Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione) crediti formativi;

Finalità del trattamento: gestione della formazione del personale (gestione dei dati relativi ai partecipanti a corsi ed attività formative)

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: il tempo di conservazione dei dati è determinato dalla durata contrattuale del dipendente presso l'Ente. Si considera, pertanto, a carico dell'Ente la comunicazione dell'elenco dei dipendenti da disabilitare alla relativa scadenza del contratto, con conseguente cancellazione dei dati personali.

Durata del trattamento: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. A conclusione del contratto da dipendente e comunque fino a quanto l'Ente non comunica la disabilitazione e la cancellazione dei dati;

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 - ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS per attività di supporto e assistenza (attività di sistema e processo).

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA	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.
<b>Abilitazioni puntuali accessi DB</b>	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca (es. mediante utilizzo di proxy SQL)
<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>Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)</b>	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

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

Forma 3.0: Il servizio è rivolto a tutti gli utenti di Regione Piemonte abilitati, secondo i criteri stabiliti dal Settore regionale competente.

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

Il servizio presenta modalità di accesso specifiche per ciascuna tipologia:

- ✓ per la Formazione in presenza (ad esempio per la formazione obiettivo) le attività vengono concordate con il Settore referente per la formazione di Regione e, se necessario, con le Direzioni Regionali durante incontri operativi, tramite mail o per telefono;
- ✓ per l'erogazione di corsi on-line, in modalità sincrona e asincrona, attraverso il sistema FORMA 3.0, accessibile dalla intranet per i dipendenti di Regione Piemonte.

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

Forma 3.0 è accessibile via web attraverso la Intranet regionale.

Si riportano di seguito le modalità di accesso al servizio:

- 1) Help Desk (Assistenza tecnica CSI Piemonte) ai seguenti numeri:

82888 per utenti Regionali operanti all'interno delle sedi del Piemonte.

800282888 per gli utenti Regionali operanti in modalità smartworking. NB: Il servizio comprende il supporto completo sui PC dell'Ente (portatili e fissi) e il supporto limitato sui pc personali (alle sole problematiche inerenti al servizio RDS).

Il supporto tecnico viene fornito per criticità di accesso alla Intranet Regionale e/o alla procedura gestionale Forma 3.0 e interventi di tipo tecnico sulla propria postazione di lavoro

(malfunzionamento plugin, impostazioni del browser, collegamento alla VPN, verifica Certificato etc..).

- 2) Form correlato alla casella di posta [help.elearning@csi.it](mailto:help.elearning@csi.it) rivolto ai fruitori dei corsi online per la individuazione puntuale delle problematiche relative all'accesso e alla consultazione dei corsi.
- 3) Casella di posta per gli utenti master: [tutor@csi.it](mailto:tutor@csi.it)

Orari assistenza: da lunedì a giovedì 9-13 /14-17, venerdì 9-13.00/14-16.

### 10.3 PIATTAFORME DI PROPRIETÀ CSI

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)
Taylor – Next CRM Platform	1.711,68 €
Business Intelligence	5.272,59 €
Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)	18.086,76 €

#### 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	1.711,68 €	1.711,68 €

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 41%.

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

- offre all'utente finale un accesso omnicanale, che comprende web, chat, email, telefono e videochiamata;

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

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

La ITSM Platform prevede le seguenti funzionalità:

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

Le funzionalità descritte sono incluse nel canone di piattaforma.

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

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

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

Il numero degli operatori è stato determinato attraverso l'identificazione e l'utilizzo di parametri valorizzati a sistema. Tali parametri permettono di associare puntualmente gli operatori attivi, registrati in piattaforma e organizzati in gruppi, ai singoli servizi applicativi di competenza delle singole Direzioni. Gli operatori dei gruppi infrastrutturali vengono attribuiti al Settore A1910A.

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

L'applicazione della diversa modalità di valorizzazione del servizio che, d'intesa con il Settore Sistema informativo regionale, permette di associare puntualmente gli operatori attivi ai singoli servizi applicativi di competenza della Direzione, non ha avuto pressoché impatto a livello di preventivo rispetto al perimetro dell'anno precedente.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

Descrizione del trattamento: servizio di customer service desk

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

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

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni

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

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

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

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

<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.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

**10.3.2 Business Intelligence**

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

Preventivo economico:

<b>Piattaforma</b>	<b>Importo Totale (IVA esente)</b>	<b>Servizi a misura</b>
Business intelligence	5.272,59 €	5.272,59 €

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 73%.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

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 ai seguenti progetti (rif. PTE per il "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" e PTE "Cruscotto unico di governance dei fondi strutturali della Regione Piemonte – Avvio Servizio monitoraggio Fondi PNRR"):

- Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione (prodotto CFONDIPBI), cosiddetto "Cruscotto verde";
- Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione – PNRR (prodotto CFPNRRPBI), cosiddetto "Cruscotto blu";
- "Cruscotto Monitoraggio Fondi (GMF)" relativamente alla Piattaforma Lighthouse.

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

Il canone di piattaforma risulta coerente rispetto alle progettualità della Direzione A21 sopra elencate 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: TRUST4VALUE s.r.l. N.REP. CONTR. 55/2023 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>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", Cruscotto PNRR e piattaforma GMF che fruiscono della piattaforma di Business intelligence.

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Gli utenti utilizzatori dei sistemi sono funzionari dell'Ente per quanto riguarda il servizio ad accesso riservato (Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione) e i Cittadini per quanto riguarda il servizio ad accesso pubblico (Cruscotto PNRR).

Per quanto riguarda la piattaforma GMF gli utenti utilizzatori del sistema sono utenti della PA, ed in particolari i referenti regionali delle misure PNRR e i Funzionari / loro delegati del Settore "Attuazione del PNRR".

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il Servizio ad accesso riservato è disponibile agli utenti abilitati tramite url fornita ad hoc (accesso con SPID, CIE).

Il servizio pubblico è accessibile da home page del sito della Regione Piemonte, box relativo al PNRR.

Per quanto riguarda la piattaforma GMF è disponibile al link:

<https://unica-progetti.nivolapiemonte.it/landing/>

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Per le richieste di servizio sui cruscotti decisionali il riferimento è la casella di posta di gruppo [sistemidigoverno@csi.it](mailto:sistemidigoverno@csi.it)

Per quanto riguarda la piattaforma GMF gli utenti possono rivolgersi al gruppo di assistenza con le seguenti modalità:

- Per il supporto di II livello contattando la casella di posta [assistenza\\_gmf@csi.it](mailto:assistenza_gmf@csi.it)

**10.3.3 Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)**

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
Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi	18.086,76 €	18.086,76 €

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 20%.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio si rivolge ai soggetti (dipendenti, funzionari, dirigenti) interessati delle articolazioni organizzative e uffici dell'Ente che sono coinvolti nell'attività di gestione e monitoraggio di progetti

e iniziative finanziate da programmi e fondi nazionali ed europei, in particolare per i fondi PNRR e REACT, e che necessitano di uno strumento per l'inserimento e la gestione di dati e informazioni relativi al loro avanzamento fisico-procedurale ed economico-finanziario, unitamente alla possibilità di disporre di un cruscotto di monitoraggio. A partire dal 2023 il servizio è stato fatto evolvere secondo una pila tecnologica "Open Source" e con caratteristiche avanzate di profilazione Enti/Utenti.

Il Servizio mette a disposizione strumenti di sintesi centralizzato per la raccolta dei dati e delle informazioni relative ai progetti e iniziative finanziate dai fondi nazionali ed europei, mediante i quali poter effettuare attività di monitoraggio degli avanzamenti fisico e procedurale (fasi e milestones di progetto) ed economico-finanziario (step del ciclo finanziario del progetto).

L'adozione del Servizio di monitoraggio dei fondi consente all'Ente fruitore del Sistema consente di:

- migliorare la qualità delle informazioni raccolte e fornite nelle varie fasi del processo di gestione dei progetti e della loro condivisione all'interno dell'Ente;
- migliorare i processi di gestione, monitoraggio e controllo delle attività di realizzazione dei progetti e iniziative, con la possibilità di effettuare previsioni sull'avanzamento e sul rispetto delle milestones di progetto e programma, evidenziando preventivamente eventuali rischi o ritardi nelle fasi procedurali al fine di consentire l'attuazione di azioni correttive, se necessarie;
- migliorare le attività di analisi e reportistica delle informazioni e dei dati relativi ai progetti e alle iniziative finanziate da fondi nazionali ed europei, mediante appositi cruscotti.

Il Servizio mette altresì a disposizione una Dashboard a supporto decisionale basata sulla piattaforma di Business Intelligence (BI), che permette:

- l'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 decisionale: 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.

Il servizio di piattaforma è stato attivato per il *Settore XST031 - Attuazione del PNRR* è correlato alla progettualità del "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" gestito dalla Direzione.

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

Il servizio di piattaforma è stato attivato per il *Settore XST031 - Attuazione del PNRR* nell'ambito della PTE Progr\_1\_02 INIZIATIVA GESTIONE INTEGRATA FONDI, Intervento n. 2 – Cruscotto unico

di governance dei fondi strutturali della Regione Piemonte, Scheda Tecnica 2.1 - “Avvio servizio monitoraggio fondi PNRR – versione 1.0: Strumenti “as a service” per il monitoraggio fisico, finanziario ed economico delle progettualità a valere sui fondi PNRR, fonte alimentante del “Cruscotto decisionale coordinamento fondi”, affidata con D.D. n. 353 del 25/11/2022.

#### TRATTAMENTO DATI

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 sistema informativo UNICA progetti

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: dipendenti del Cliente, altro (ditte/professionisti)

Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici - dati di contatto - dati di accesso e identificazione

Finalità del trattamento: i dati vengono trattati per gestire le abilitazioni e le profilazioni degli utenti e per gestire le informazioni relative alle attività, agli adempimenti e alle comunicazioni di legge in materia di gestione di progetti e iniziative finanziate da programmi e fondi nazionali ed europei

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: i dati personali sono conservati per il periodo in cui il servizio è attivo e comunque fino a quando il Cliente non manifesta l’intenzione di rinunciare al servizio

Tempo di conservazione dei log di accesso: il periodo di ritenzione è indicativamente previsto per la durata dell’offerta, a meno di accordo specifico diverso con il Cliente

Durata del trattamento: durata delle attività 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: Eurix, Soft DiGi

Ulteriori misure tecniche di sicurezza implementate sul trattamento oggetto dell’offerta applicate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
<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

Misura	Descrizione/Esempi
<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,)
<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 del sistema sono utenti della PA, ed in particolari i referenti regionali delle misure PNRR e i Funzionari / loro delegati del Settore "Attuazione del PNRR".

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

Lighthouse è disponibile al link:

<https://unica-progetti.nivolapiemonte.it/landing/>

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

Per il Data-entry di Lighthouse, La modalità di accesso al servizio è garantita esclusivamente tramite certificato digitale emesso da una Certification Authority riconosciuta a livello nazionale.

Per la Dashboard di Lighthouse, La modalità di accesso al servizio è garantita tramite credenziali user-password, user-password-pin rilasciati o da certificato digitale emesso da una Certification Authority riconosciuta a livello nazionale.

#### **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:

- Per il supporto di II livello contattando la casella di posta [assistenza\\_gmf@csi.it](mailto:assistenza_gmf@csi.it)

#### 10.4 PIATTAFORME DI PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Preventivo economico:

Piattaforma	Importo Totale (IVA esente)
ePayment	1.854,61 €
Valorizzazione dati	7.506,22 €
Sito web	7.308,44 €

##### 10.4.1 ePayment

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

Preventivo economico:

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

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 71%.

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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 con l'APP-IO (Opzionale).

La quota di piattaforma inserita nella presente CTE è afferente al canone fisso per le **“Attività di monitoraggio e gestione dei singoli canali di pagamento”**, anche attraverso le integrazioni tra la piattaforma dei pagamenti ed i gestionali delle posizioni debitorie. In particolare i servizi inclusi riguardano: consultazione e accesso al Portale dell'Ente creditore, integrazione con i sistemi gestionali dell'ente, area formativa on-line con i materiali didattici, disponibilità della pagina web informativa dedicata agli utenti regionali ed anche agli enti intermediati (Presentazione, FAQ, Documentazione per fornitori, link utili), supporto alla gestione dei moduli self-service utili alla configurazione in autonomia di nuove entrate, assistenza standard attivabile attraverso un 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 2023, pertanto si ripropone lo stesso quadro economico anche per il 2024.

#### **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: cittadini, clienti/dipendenti di clienti

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

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 5 anni

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

Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta

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

RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICASPA (MANDATARIA) - R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (Capogruppo mandataria), Pro Logic Informatica S.r.l. (Mandante), Intellera Consulting S.r.l. (Mandante) (già Pricewaterhousecoopers Public Sector S.r.l.) e Scai Consulting S.r.l. (Mandante).

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

MISURA VERTICALE	DESCRIZIONE
<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

**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:

<b>Piattaforma</b>	<b>Importo Totale (IVA esente)</b>	<b>Servizi a misura</b>
Valorizzazione dati	7.506,22 €	7.506,22 €

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 64%.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

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:

- 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 sono ricompresi i canoni annuali delle seguenti componenti di progetto che fruiscono della piattaforma:

- Gestione Dati (fascia oltre 2GB e 50 IoT fino a 50GB e 200 IoT) per il progetto "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione".
- Gestione Dati (fascia fino a 10MB e 10 IoT) per il progetto "Cruscotto Monitoraggio Fondi (GMF)" relativamente alla Piattaforma Lighthouse.

#### CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO

Si segnala che, in seguito all'aumento dei volumi dei dati utilizzati per il progetto "Cruscotto decisionale coordinamento fondi per lo sviluppo e la coesione" (cosiddetto "Cruscotto verde"), rispetto l'anno precedente, si è verificato un incremento del perimetro economico in seguito al cambiamento della fascia di gestione 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: 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: 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; AGILE LAB SRL N.REP. CONTR. 54/2023 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>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

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

Le componenti di Gestione Dati (definite tenant di progetto) sono accessibili esclusivamente ai team del CSI Piemonte incaricati dello sviluppo dei flussi di analisi e integrazione dati (analytics).

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

L'accesso ai dati, da parte dei team di progetto, avviene tramite le modalità dispiegate dalla piattaforma.

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

Non sono previste richieste dirette da parte di utenti finali.

### 10.4.3 Sito web

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
Sito web: Canone Small - Sito Bassa complessità (1 sito web)	€ 1.351,58	€ 1.351,58
Sito web: Canone Medium - Sito media complessità (2 siti web)	€ 5.956,86	€ 5.956,86
<b>Totale (IVA esente)</b>	<b>€ 7.308,44</b>	<b>€ 7.308,44</b>

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 16%.

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nella gestione di un sito web attraverso uno strumento open source di Content Management System (CMS).

Il sito rappresenta uno strumento di comunicazione digitale, fruibile da tutti i target dell'Ente committente, attraverso un'interfaccia gradevole, dinamica e flessibile.

Il servizio prevede:

- aggiornamento piattaforma CMS: aggiornamenti di “minor release” della piattaforma CMS con cui sono realizzati i siti in funzione dei rilasci delle community;
- sicurezza: monitoraggio della quantità e tipologia di traffico sul sito tramite appositi strumenti. Monitoraggio delle community dei CMS OpenSource per essere sempre informati su eventuali problemi di sicurezza. Aggiornamenti delle piattaforme con nuove versioni e/o installazione di eventuali patch di sicurezza;
- gestione profilazione: comprende le attività utili al corretto accesso al back-office dei CMS: richieste di abilitazione di un utente ad un back-office. reset della password, disabilitazione ai back-office, modifica della profilazione;
- adeguamento alla normativa: costante attenzione all'evoluzione della normativa sulla pubblicazione dei contenuti web e ai relativi obblighi di legge, con attenzione all'evoluzione delle linee guida dell'Autorità centrale per la pubblicazione e la fruizione di contenuti web.

La soluzione di piattaforma trova la sua applicazione nel contesto dei siti:

- [www.regione.piemonte.it/eventi](http://www.regione.piemonte.it/eventi) sito bassa complessità (Settore A2102B)
- [bandi.regione.piemonte.it](http://bandi.regione.piemonte.it) sito media complessità (Settore A2102B)
- [pnrr.regione.piemonte.it](http://pnrr.regione.piemonte.it) sito media complessità (Settore XST031)

**CONSIDERAZIONI SUL PERIMETRO ECONOMICO**

Nella definizione del perimetro economico per l'anno 2024 è stata recepita l'indicazione fornita dall'Ente di attribuire alle singole Direzioni regionali i siti web di rispettiva competenza, pubblicati nel corso degli anni.

**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: pubblicazioni informazioni sui siti web dell'Ente

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

Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici, dati di contatto, immagini

Finalità del trattamento: esecuzione di un compito di interesse pubblico

Tempo di conservazione dei dati personali trattati: durata del contratto

Durata del trattamento: durata del contratto

Elenco dei sub-responsabili: N.A.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

<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>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>cifratatura 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>Business continuity</b>	Sono adottate procedure per garantire la BC

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

I siti web, essendo rivolti ai cittadini, sono pubblici; sono definiti inoltre accessi ai back-office dei CMS per gli utenti redattori dei siti.

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

I siti web vengono acceduti via browser web.

**CANALI DI COMUNICAZIONE**

<b>DESTINATARI</b>	<b>CONTATTI</b>
Referenti siti web	E-mail: <a href="mailto:helpweb@regione.piemonte.it">helpweb@regione.piemonte.it</a>

**10.5 ALTRE PIATTAFORME**

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

Preventivo economico:

<b>Altre Piattaforme</b>	<b>Importo Totale (IVA esente)</b>	<b>Servizi a misura</b>
Telemaco	271,95 €	271,95 €

Al momento della stesura del presente preventivo, si prevede la necessità di avvalersi, per l'erogazione dei servizi a misura previsti nella fornitura in oggetto, anche di una quota di attività svolte da personale esterno. Indicativamente e a titolo informativo, si evidenzia che la componente derivante da contributo esterno alle attività è pari a circa il 73%.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio Telemaco consente la consultazione, tramite chiavi di accesso, dei dati ufficiali del Registro Imprese di Infocamere. Il Registro Imprese può essere definito come l'anagrafe delle imprese: vi si trovano infatti i dati (costituzione, modifica, cessazione) di tutte le imprese con qualsiasi forma giuridica e settore di attività economica, con sede o unità locali sul territorio nazionale, nonché gli altri soggetti previsti dalla legge. Il servizio consente di ricercare le principali informazioni relative alle imprese quali denominazione, statuto, amministratori, sede, altro e tutte le eventuali variazioni comunicate al Registro dopo l'iscrizione.

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

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

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

Su richiesta del committente, in offerta sono state stimate 100 operazioni aggiuntive, oltre al canone annuo che include 250 operazioni, in continuità con il 2023.

**VINCOLI E RESPONSABILITÀ**

- L'ente si impegna ad assicurare che i dati camerali a cui hanno accesso saranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle normali attività relative alle procedure interne dei propri uffici, con divieto assoluto di fornirli a terzi anche a titolo gratuito.
- È vietato pertanto, qualsiasi atto di commercio dei dati camerali accessibili tramite Telemaco.
- È parimenti vietata la riproduzione dei dati su supporti elettronici o similari.

L'inosservanza di tali disposizioni costituisce grave inadempimento da parte dell'Amministrazione e darà facoltà a CSI Piemonte ed InfoCamere di procedere all'immediata interruzione del servizio ed alla risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, con riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

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

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

**UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO**

Personale interno ai Settori regionali interessati dalla CTE.

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

- 7 chiavi per il Settore A2109A – VALORIZZAZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO
- 1 chiave per la Direzione A2100A - COORDINAMENTO POLITICHE E FONDI EUROPEI - TURISMO E SPORT

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

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

**MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

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

**APPENDICE**

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

<i>Servizio di Governance</i>	<i>Attività</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Periodo di riferimento</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
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	45 gg solari 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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	F)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B)	Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architeturali dei progetti e dei riusi	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante		45 gg solari dal termine periodo di riferimento
			Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	Semestrale		45 gg solari dal termine periodo di riferimento
F)	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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</i>

						<i>puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività</i>
	E)	Se applicabile al committente: Documento di rendicontazione qualitativa (ad esempio, tasso incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)	Annuale	45 gg solari 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 qualitativa 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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 <u>schemi di certificazione</u> , conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit	Annuale	45 gg solari 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, 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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		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	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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	45 gg solari 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 determinano i conguagli generati nell'ambito della gestione dell'anno precedente.</i>
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	45 gg solari 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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che</i>
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		

	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	deliverable attività di Governance	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.).
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Reporting sulle attività di customer satisfaction survey	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

### Deliverable e SLA dei servizi previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Progettazione	<p>Piano di progetto, che dovrà comprendere almeno i seguenti macro-elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi del progetto Analisi impatti e benefici attesi</li> <li>• Analisi contesto organizzativo AS IS e definizione del nuovo contesto TO BE</li> <li>• Principali Indicatori di Performance (KPI)</li> <li>• Piano dei rischi</li> <li>• Stima dei costi (capex, opex)</li> <li>• Vincoli e prerequisiti</li> <li>• Deliverable previsti e milestone</li> <li>• Diagramma di Gantt</li> <li>• Gestione dei change</li> </ul>	n.a.	Consegna data concordata secondo scadenze definite con il cliente
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.	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto		Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
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 ACCRI – 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	
Comunicazione Integrata	n.a.	n.a.	
Formazione – Academy CSI	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 Qualora ritenuto opportuno, l'offerta dei servizi dell'Academy di CSI Piemonte può includere anche lo sviluppo di simulazioni, esercitazioni e quiz, oltre allo sviluppo di modelli e alla progettazione delle attestazioni delle conoscenze e delle competenze acquisite durante la formazione, l'efficacia della stessa e le ricadute a livello organizzativo, nonché la digitalizzazione di policy e procedure aziendali.	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

	Report di approfondimento finalizzato alla raccolta e presentazione in modalità strutturata e unitaria di una serie di informazioni disponibili su una serie di piattaforme CSI, individuate sulla base delle richieste degli Enti, secondo un template definito. Il report dovrà riportare ad esempio informazioni relative a: componenti, tipologia di utenti, Enti utilizzatori e pagatori, rappresentazione logico-architetturelle, Requisiti di accessibilità/usabilità e sicurezza, evoluzioni previste (TO BE), ecc.		Nell'ambito delle Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente il report sarà prodotto, a livello sperimentale, per la piattaforma <u>Factotum</u> Relativamente alle Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI il report sarà prodotto, a livello sperimentale, per le piattaforme: Business Intelligence, Unica, I/O Management (Back-end/Moon), Taylor Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
Servizi SaaS	n.a.	Disp-F – Percentuale di disponibilità del servizio	Validi per tutti i servizi
Piattaforme applicative	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Convenzione Consip per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata</i> ”	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Convenzione Consip per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata</i> ”	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un “ <i>Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell’ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un “ <i>Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell’ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell’armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell’istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	Disp-F – Percentuale di disponibilità del servizio Disp-P - Percentuale di disponibilità della Piattaforma Processor Load Media - Media occupazione Processor Load dell’Application server su base mensile Filesystem free - Media Filesystem free dell’Application server su base mensile Available Memory free - Disponibilità della memoria di sistema assegnato ai server con funzioni di application server	Validi per tutti i servizi
Servizi Infrastrutturali – Servizi di supporto alla presenza digitale	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	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 rete e sicurezza	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	
	n.a.	DSPRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente DSPRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo	

		DSPRUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24 DSPRUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSPRUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24 DSPRUPBCK-L – Uptime Linea RUPAR-BCK – Orario-Lavorativo DSPFOS-H – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – H24 DSPFOS-L – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – Orario-Lavorativo DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 DSPSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24 DSPSIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo DSPSICCLU-H Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - H24 DSPSICCLU-L - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - Orario-Lavorativo DSPVPN-H – Servizi VPN – H24	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di End-Point Management	n.a.	RTRPDL - Rispetto Tempi di Risoluzione interventi PDL	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di Remotizzazione e Virtual Desktop	n.a.	DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione; DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione; DSPRDSGW – Percentuale di uptime dei gateway Internet DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione RTRSMW – Rispetto Tempi di Risoluzione Interventi RDS	
Conduzione middleware e tecnologica	n.a.	n.a.	
Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	

Con specifico riferimento alla Determina Dirigenziale n° 234 del Settore A1911A-Sistema Informativo Regionale del 01/07/2022, si segnala inoltre l’inserimento del seguente Deliverable di Governance:

<i>Servizio di Governance</i>	<i>Attività</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Periodo di riferimento</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
Governance (REGP)	n.a	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	Semestrale	(*)100 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna	(*)Si evidenzia che le attività per la realizzazione del report (Deliverable) non sono esclusivamente a carico di CSI, ma anche di “Altri Enti.” Si rileva, pertanto, la necessità di avviare quanto prima, con i referenti REGP, dei processi organizzativi mirati al coinvolgimento attivo e coeso di tali Enti, al fine di perseguire il risultato atteso nei tempi previsti.

## ALLEGATO

**DATA PROTECTION AGREEMENT**

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A FIGURA PROFESSIONALE PREVISTI IN CTE A21 2024

Dir/Settore	Servizio	ALO / Ambito	gg FP preventivati	Importo preventivato	Acquisti	Account Manager	Addetto Servizi Tecnico logistici	Business Analyst	Business Information Manager	Data Administrator	Data Specialist	Developer /Devops Expert	Digital media specialist	GIS specialist	Governance Specialist	Project Manager	Responsabile SI jr	Responsabile SI sr	Service Specialist	Service Support	Solution Designer	Specialista Comunicazione	Systems Administrator	Systems Analyst	Systems Architect	UX Designer
A21	Architetture, security, evoluzione sistemi		22,5	9.056,84 €	1.414,88 €	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1,5	3	2,5	4	0	0	1	0	0	1	7	0,5
A21	Asset management		11,5	4.751,88 €	660,37 €	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	2	2,5	1	2,5	0,5	0	0,5	0	0	1	1	0
A21	Compliance, certificazione e GDPR		14	5.794,49 €	1.050,67 €	0	0	1	0,5	0	0	0	0	0	6,5	1	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0
A21	Digital innovation		16,5	6.254,87 €	1.792,78 €	0	0	2	2	0,5	0,5	0	0	0,5	1	1	0,5	2,5	0	0	1,5	0,5	0	1	2	0,5
A21	Performance and SLA management		13	5.303,04 €	418,73 €	0	0	1	0,5	0	0	0	0	0	4	1,5	0,5	3	0,5	0	0	0	0	1	1	0
A21	Procurement		41,5	15.889,15 €	0,00 €	0	0	1,5	0,5	0	0,5	0	0	0	28,5	2,5	2	4,5	0,5	0	0	0	0	0,5	0,5	0
A21	Revenue and cost management		32,5	13.209,72 €	118,12 €	0,5	0	1	0	0	0	0	0	0	20,5	1	3,5	5,5	0	0,5	0	0	0	0	0	0
A21	Account management		91	43.777,11 €	5.656,80 €	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Demand management	Attività Produttive / Bandi	53	18.095,95 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	23	0	0	0	0	0	0	0	20	0
A21	Demand management	Turismo e Sport	12	4.510,60 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Program and service management	Attività Produttive / Bandi	12	3.444,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0
A21	Program and service management	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	4	1.380,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Program and service management	Turismo e Sport	17	5.865,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO	Attività Produttive / Bandi	34,5	13.061,45 €	49.879,920 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13,00	10,5	0	0	0	11,00	0	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	30	10.420,00 €	3.209,37 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO	OpenGov	1	345,00 €	321,63 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO	OpenGov/Ambito Smart governance e smart data	0	0,00 €	11.999,92 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO	Turismo e Sport	30	6.870,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO	Centro unico di contatto	2	713,92 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO (Presidio)	Supporto al Settore A2110A	0	0,00 €	92.246,64 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto continuativo - BPO (Presidio)	Supporto per Attuazione del PNRR	0	0,00 €	245.779,25 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto di II livello	Attività Produttive / Bandi	193	55.129,29 €	41.366,44 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	33	29	0	0	0	72	0	0
A21	Supporto di II livello	Comunicazione e accesso	2	704,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto di II livello	Facility management	1,5	528,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto di II livello	Flussi Documentali e dematerializzazione	26,5	7.837,00 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	12	7,5	0
A21	Supporto di II livello	Servizi Contabili	10,5	3.452,02 €	2.771,71 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,5	2	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto di II livello	Supporto alla programmazione e al monitoraggio	41	14.425,00 €	1.447,34 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	40	0	0	0	0	0	0	0
A21	Supporto di II livello	Turismo e Sport	33	7.564,07 €	3.216,30 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	26	0	0
A21	Supporto di II livello	OpenGov/Ambito Smart governance e smart data	0	0,00 €	2.999,98 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A21	Servizio di formazione - Academy		25,5	8.881,80 €	0,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	17	0	0	0	0	2,5	0	0	0	0	0

**TABELLA CON IL DETTAGLIO DEI SERVIZI A MISURA PREVISTI IN CTE A21 2024**

**Servizi**

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Centro unico di contatto	Ticket	1.250,00	€ 3,37	€ 4.212,50
<b>TOTALE Centro Unico di contatto</b>		<b>1.250,00</b>		<b>€ 4.212,50</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	€ 71,32	€ 1.711,68
<b>TOTALE Piattaforma Taylor - Next CRM Platform</b>				<b>€ 1.711,68</b>
Business Intelligence: Self Bi e Dashboarding	Unità di fruizione	3	€ 1.757,53	€ 5.272,59
<b>TOTALE Piattaforma Business Intelligence</b>				<b>€ 5.272,59</b>
Lighthouse Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)	Condizione applicativa, manutenzione - Utilizzo ENTE GRANDE (oltre 150.000 ABITANTI)	1	€ 14.407,90	€ 14.407,90
	Lighthouse Gestione Monitoraggio Fondi - Utilizzo - Utilizzo ENTE GRANDE (oltre 150.000 ABITANTI)	1	€ 3.678,86	€ 3.678,86
<b>TOTALE Piattaforma Lighthouse Gestione Monitoraggio Fondi</b>				<b>€ 18.086,76</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 Con Canone Assistenza dedicata + Servizio Flussi di rendicontazione Completo (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 ePayment</b>				<b>€ 1.854,61</b>
Valorizzazione dati: Gestione dati	Fino a 10MB e 10 IoT	1	€ 1.410,57	€ 1.410,57
	Oltre 2GB e 50 IoT fino a 50GB e 200 IoT	1	€ 6.095,65	€ 6.095,65
<b>TOTALE Piattaforma Valorizzazione dati</b>				<b>€ 7.506,22</b>
Sito WEB Platform	Canone Small - Sito Bassa complessità	1	1.351,58 €	€ 1.351,58
	Canone Medium - Sito media complessità	2	2.978,43 €	€ 5.956,86
<b>TOTALE Piattaforma Sito web</b>				<b>€ 7.308,44</b>

**Servizi di Altre piattaforme**

Servizio	Unità di Misura	Volumi preventivati	Importo per unità di misura	Importo preventivato
Telemaco	Canone / Quota fissa fino a 250 consultazioni	1,0	€ 193,95	€ 193,95
	Canone / Singola consultazione aggiuntiva oltre le 250	100	€ 0,78	€ 78,00
<b>TOTALE Telemaco</b>		<b>350</b>		<b>€ 271,95</b>

**Disciplinare incarico CTE DIREZIONE A2100A**  
**COORDINAMENTO POLITICHE E FONDI EUROPEI**  
**– TURISMO E SPORT**

**Anno 2024**

**Servizi di Supporto Continuativo (BPO) e**

**Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV)**

**Altri Servizi**

**approvata con D.D. n. .... / ..... del ...12.2023**

Con riferimento alla Vostra **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n.19693/A2100A del 15/11/2023 (prot. CSI n. 21780 del 15/11/2023), si comunica che con Determina Dirigenziale n. .../.../2023 del .....2023 è stata approvata la CTE “*Configurazione Tecnico Economica anno 2024*” sono stati affidati, per il periodo *compreso tra il 01.01.2024 fino al 30.09.2024*, i servizi in continuità ivi indicati, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV).

Il presente disciplinare riguarda l’affidamento dei servizi in continuità, compresi il Supporto Continuativo (BPO) e Manutenzioni evolutive in CTE (MEV), per il periodo *01.01.2024 fino al 30.09.2024* a cui il presente atto fa riferimento.

**Committente**

**Regione Piemonte, Direzione A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport**

**Direzione/Settore Richiedente:**

**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**

**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: Barbara Bellini**

**A2110A – Raccordo giuridico legislativo, valutazione e controlli: Daniela Brini**

**XST031 – Attuazione del PNRR: Chiara Muzzolon**

**Affidatario**  
**CSI-Piemonte, Servizi Digitali per la P.A.**  
**Responsabile della CTE: Cinzia Zambernardi**  
**Account di riferimento della Direzione: Nicoletta Pari**

si conviene e stipula quanto segue

## 1 DISCIPLINA DEL SERVIZIO

L'espletamento del servizio è normato dal presente Disciplinare di incarico e, per quanto in esso non previsto, dalla Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2026, approvata con delibera di Giunta regionale n 21-4474 del 31 dicembre 2021.

## 2 INFORMAZIONI PER LA TRACCIATURA DEL SERVIZIO

<b>Tipologia di fondo</b>	n.a.
<b>Definizione/Titolo del progetto/attività</b>	n.a.
<b>CUP Codice Unico di Progetto</b>	n.a.

## 3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A2100A/2024**, che riguarda i Servizi in continuità erogati, compreso il Supporto Continuativo (BPO) e la Manutenzione Evolutiva in CTE (MEV), in regime di esenzione IVA a favore della **Direzione A2100A – Coordinamento Politiche e Fondi Europei – Turismo e Sport Settori:**

**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**

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso del 2024, delle attività previste tenuto conto della Programmazione regionale in ambito ICT, in corso di approvazione, 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 in coerenza con il Catalogo 2024 è allegato alla citata CTE completo di riferimento ai Deliverable e SLA previsti, e ne costituisce, pertanto, parte integrante e sostanziale.

Per quanto attiene alle modalità di erogazione dei servizi previsti in CTE si fa riferimento a quanto espresso nel vigente Catalogo.

Il presente disciplinare definisce i servizi oggetto di affidamento nelle tabelle successive.

**- PROSPETTO 1a - Altri servizi in continuità**

<b>Altri Servizi in CTE</b>	<b>Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento</b>	<b>Importo affidati in CTE</b>
<b>Governance</b>		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 7.853,79
Asset management	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 4.059,19
Compliance, certificate and GDPR	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 5.133,87
Digital Innovation	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 6.035,74
Performance and SLA management	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 4.291,33
Procurement	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 11.916,86
Revenue and cost management	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 9.995,88
Account management	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 37.075,43
Demand management	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 16.954,91
Program and service management	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 8.016,75
<b>Supporto</b>		
Centro Unico di contatto (primo livello)	01.01.2024 – 30.09.2024	€3.159,38
Supporto di secondo livello	01.01.2024 – 30.09.2024	€106.080,86
<b>Piattaforme di proprietà CSI</b>		
Taylor - Next CRM Platform	01.01.2024 – 30.09.2024	€1.283,76
Business Intelligence	01.01.2024 – 30.09.2024	€3.954,44
Lighthouse – Gestione Monitoraggio Fondi (GMF)	01.01.2024 – 30.09.2024	€13.565,07
<b>Altre Piattaforme</b>		
Telemaco	01.01.2024 – 30.09.2024	€ 203,96
<b>Piattaforme di proprietà del Cliente</b>		
e-Payment	01.01.2024 – 30.09.2024	€1.390,96
Valorizzazione dati	01.01.2024 – 30.09.2024	€5.629,67
Sito web	01.01.2024 – 30.09.2024	€5.481,33
<b>Totale Altri Servizi in continuità</b>		<b>€ 252.083,18</b>

**PROSPETTO 1b – BPO e MEV**

<b>Servizi in CTE (BPO )</b>	<b>Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento</b>	<b>Importo affidati in CTE €</b>
Supporto Continuativo (BPO)	01.01.2024 – 30.09.2024	326.135, 33
<b>Totale BPO</b>		<b>€ 326.135, 33</b>

**4 SLA E DELIVERABLE**

Per ciascuno dei servizi oggetto di affidamento. In riferimento al Catalogo vigente, si riportano nel seguente prospetto gli SLA e i Deliverable previsti.

**- PROSPETTO 2 -**

<i>Servizio di</i>	<i>Attività</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Periodo di riferimento</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
<b>BPO</b>		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	01.01.2024 – 30.09.2024	trimestrale	n.a.	
Altri servizi		Segue dettaglio (prospetto 2.a).	01.01.2024 – 30.09.2024	trimestrale	n.a.	

Prospetto 2.a: dettaglio deliverable servizi 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 riutilizzo	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	F)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Architetture, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura 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 architetture dei progetti e dei riutili	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 Management	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	Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management.  Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività
	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		L'attività "E" e il relativo deliverable previsto, non risulta applicabile alle attività degli Account che seguono il

						Cliente REGP
Demand management	A)	Documento di rendicontazione qualitativa 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	Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.
	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, 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)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
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	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)
	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 qualitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di re-	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		

			porting amministrativo, contabili, gestionali			
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	<p><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.</i></p> <p><i>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 determinano i conguagli generati nell'ambito della gestione dell'anno precedente.</i></p>
	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		
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	<p><i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction, ecc.).</i></p>
	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	
Piattaforme applicative	n.a.	APDEX Application Performance Index	Validi per tutte le

		DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	piattaforme
	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Convenzione Consip per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata</i> ”	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Convenzione Consip per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata</i> ”	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un “ <i>Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell’ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un “ <i>Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell’ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica

## 5 PIANO DI FATTURAZIONE

La fatturazione sarà effettuata secondo le modalità definite dalla convenzione quadro e dalle procedure operative; **al fine di garantire la pertinenza tra l’oggetto di affidamento e i relativi capitoli di gestione, verranno emessi separati documenti fiscali a seconda che afferiscano ai servizi di BPO (prospetto 1B). ovvero agli altri servizi (prospetto 1A).**

Il pagamento è disposto entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Qualora il pagamento della prestazione, per cause imputabili alla Regione Piemonte, non sia effettuato entro il termine di cui al precedente comma, il ritardo costituirà base di calcolo per il riaddebito degli oneri finanziari sostenuti dal Consorzio.

## 6 COMITATO DI COORDINAMENTO (CDC)

• Il Comitato di Coordinamento (CdC) ha il compito di monitorare e controllare lo stato di avanzamento delle attività previste nel presente disciplinare.

Le strutture coinvolte nel CdC sono:

- Direzione Coordinamento politiche e fondi europei - Turismo e Sport (A2100A)
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all’interno del CdC da:

- Dott.ssa Paola Casagrande Responsabile unico del Procedimento con funzione di D.E. Direttore di Esecuzione per la Direzione Coordinamento politiche e fondi europei - Turismo e Sport (A2100A)
- Simonetta Jona, Funzionario dello staff di Direzione, con la funzione di referente ICT;
- Filippo Ceragioli, funzionario del Settore Programmazione Negoziata con la funzione di referente ICT;
- Graziella Di Matteo, funzionario del Settore Raccordo giuridico legislativo, valutazione e controlli con la funzione di referente dei servizi;
- Sara Tabone funzionario del Settore Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne e URP con la funzione di referente dei servizi;
- Antonio Pezzuto, funzionario del Settore Sport e Tempo Libero con la funzione di referente dei servizi;
- Claudio Beni, funzionario del Settore Promozione internazionale con la funzione di referente dei servizi;
- Silvana Bellaluna, funzionario del Settore Offerta turistica controlli con la funzione di referente dei servizi;
- Paolo Secondo Caligaris, funzionario del Settore Valorizzazione turistica del territorio con la funzione di referente dei servizi;
- Giuseppe Mianulli, Funzionario del Struttura committente XST031 - Attuazione del PNRR con la funzione di referente dei servizi;
- Cinzia Zambenardi, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di responsabile della CTE A2100A 2023
- Nicoletta Pari, in rappresentanza del CSI – Piemonte con la funzione di Account di riferimento della Direzione Coordinamento politiche e fondi europei- Turismo e Sport (A2100A)

Al Comitato di Coordinamento possono essere invitati, all’occorrenza, ulteriori funzionari Referenti

dei Servizi della struttura committente e/o Dirigente e Funzionari di altre strutture nel caso si tratti di servizi erogati trasversalmente, così come ulteriori referenti dei servizi CSI erogati alla Direzione.

Al Comitato di Coordinamento possono essere invitati, all'occorrenza, ulteriori funzionari Referenti dei Servizi della struttura committente e/o Dirigente e Funzionari di altre strutture nel caso si tratti di servizi erogati trasversalmente.

I ruoli dei soggetti coinvolti ed i relativi compiti sono di seguito elencati.

#### ***Referente dei servizi affidati dalla struttura Committente***

- verificare in collaborazione con il referente del CSI Piemonte l'avanzamento del Servizio/Fornitura, riattualizzando ove necessario i piani di progetto sia dal punto di vista temporale che tecnico;
- verificare l'impegnato e il consuntivo delle attività e convalidare le risultanze finali in termini di loro rispondenza rispetto agli impegni stabiliti
- coordinare le fasi di accettazione dei deliverable e di verifica del rispetto degli SLA.

#### ***Referente del CSI Piemonte***

- monitorare il rispetto dei livelli di servizio e più in generale dei requisiti di qualità del medesimo;
- monitorare la gestione dell'andamento tecnico/economico dell'attività;
- gestire la relazione con le funzioni del committente coinvolte nel servizio;
- coordina l'organizzazione coinvolta nell'erogazione del servizio.

### **7 PIANIFICAZIONE INCONTRI DI VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO**

La verifica dell'andamento del servizio è disciplinata nei termini e nelle modalità previste dalla vigente Convenzione Quadro e dai documenti tecnici a cui si rimanda.

In ogni caso il CDC si riunisce con cadenza **trimestrale**. In tali incontri si valuterà il corretto svolgimento delle attività in relazione alle tempistiche e ai prodotti rilasciati. Eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche e al perimetro economico preventivato dovranno essere puntualmente rappresentati dal CSI, al fine di permettere al Comitato di valutare le opportune azioni correttive e in coerenza con la Convenzione quadro e le procedure operative.

### **8 ACCETTAZIONE**

Il presente disciplinare si considera tacitamente accettato da parte del CSI entro 15 giorni solari dal ricevimento del provvedimento stesso.

### **9 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Il CSI Piemonte dovrà collaborare, con gli utenti e i tecnici regionali nell'attività di verifica di quanto oggetto del presente disciplinare.

La verifica di conformità del servizio è disciplinata nei termini e nelle modalità dalla vigente Convenzione Quadro e dai documenti tecnici a cui si rimanda.

### **10 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Si rimanda a quanto indicato all'art. 19 della Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA per il periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2026. Inoltre CSI Piemonte si impegna a rispettare quanto riportato nel paragrafo della CTE rubricato "Sicurezza e protezione dei dati personali".

### **11 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI**

Dall'applicazione delle disposizioni civilistiche dettate in materia di contratto d'appalto derivano, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) l'obbligo del Fornitore di mettere a disposizione del Committente il risultato della sua prestazione, con conseguente assunzione del rischio attinente al mancato raggiungimento del risultato medesimo;
- b) l'obbligo del Fornitore di fornire la materia necessaria a compiere l'opera (art 1658 c.c.);
- c) l'obbligo del Fornitore di garantire la qualità dei servizi erogati e l'assenza di difformità e vizi dei servizi, nonché l'onere del Committente di denunciare le difformità o i vizi entro i termini di legge;
- d) la facoltà del Committente di recedere dal contratto, tenendo indenne il Fornitore delle spese sostenute, delle prestazioni e del mancato guadagno (art. 1671 c.c.)
- e) le parti si obbligano a rispettare, altresì, ogni altra disposizione contenuta nella Convenzione quadro e nelle Procedure Operative, in coerenza con le disposizioni civilistiche in materia

Il Fornitore riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nelle lavorazioni oggetto del presente ordine e dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente da detto personale alle persone ed alle cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite.

Il Fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi; si obbliga ad attuare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nei lavori di cui al presente ordine, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipulazione del presente ordine, alla categoria e nella località in cui si svolgono le lavorazioni, nonché condizioni risultanti da successive modifiche od integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località; si obbliga a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

I menzionati obblighi relativi ai contratti collettivi di lavoro vincolano il fornitore anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto. In caso di violazione degli obblighi predetti e previa comunicazione al Fornitore delle inadempienze denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, il Committente si riserva il diritto di operare una ritenuta pari, al massimo, al 20% dell'importo contrattuale; ritenuta che sarà rimborsata solo quando l'Ispettorato del Lavoro citato avrà dichiarato che il fornitore si sia posto in regola né questi potrà vantare diritto alcuno per il mancato pagamento o ritardato pagamento.

## **12 RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE**

Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, si applica quanto previsto agli artt. 17 e 27 della Convenzione.

## **13 DOMICILI CONTRATTUALI**

Si richiede che la corrispondenza relativa al presente affidamento, venga indirizzata a:

### **Committente:**

Direzione Coordinamento politiche e fondi europei - Turismo e Sport (A2100A)  
*pec: [fondieurope@cert.regione.piemonte.it](mailto:fondieurope@cert.regione.piemonte.it)*

### **Fornitore del servizio:**

CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino  
*pec: [protcollo@cert.csi.it](mailto:protcollo@cert.csi.it)*

Luogo e data

Torino,

Il Direttore della  
**Direzione Coordinamento politiche e  
fondi europei - Turismo e Sport**

**(A2100A)**

**Dott.ssa Paola Casagrande**

**(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)**

**REGISTRAZIONI CONTABILI DELLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE****ATTO DD 508/A2100A/2023 DEL 21/12/2023**

Impegno N.: 2024/5628

Descrizione: SERVIZI IN CONTINUITÀ. APPROVAZIONE CONFIGURAZIONE TECNICA ECONOMICA (CTE/A2100A) ANNO 2024. AFFIDAMENTO PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2024 - 30 SETTEMBRE 2024 DEI SERVIZI IN CONTINUITÀ, COMPRESI IL BPO E LA MEV, APPROVAZIONE SCHEMA DI DISCIPLINARE DI INCARICO E CONTESTUALE IMPEGNO DELEGATO DI SPESA A FAVORE DEL CSI PIEMONTE PER COMPLESSIVI EURO 578.218,51 ESENTE IVA, DI CUI EURO 252.083,18 SUL CAP. 135142/A1911A/2024 ED EURO 326.135,33 SUL CAP. 207160/A1911A/2024 DEL BILANCIO FINANZIARIO GESTIONALE

Importo (€): 252.083,18

Cap.: 135142 / 2024 - SPESE PER I SERVIZI INFORMATICI E RELATIVA GESTIONE E MANUTENZIONE A CARICO DELLE DIREZIONI REGIONALI

Macro-aggregato: Cod. 1030000 - Acquisto di beni e servizi

Motivo assenza CIG: Affidamenti in house

Soggetto: Cod. 12655

PdC finanziario: Cod. U.1.03.02.19.001 - Gestione e manutenzione applicazioni

COFOG: Cod. 01.3 - Servizi generali

Tipo finanziamento: Cod. R - FONDI REGIONALI

Trans. UE: Cod. 8 - per le spese non correlate ai finanziamenti dell'Unione europea

Natura ricorrente: Cod. 3 - Ricorrente

Perimetro sanitario: Cod. 3 - per le spese delle gestione ordinaria della regione

Debito SIOPE: Cod. CO - Commerciale

Titolo: Cod. 1 - Spese correnti

Missione: Cod. 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione

Programma: Cod. 0108 - Statistica e sistemi informativi

**REGISTRAZIONI CONTABILI DELLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE****ATTO DD 508/A2100A/2023 DEL 21/12/2023**

Impegno N.: 2024/5632

Descrizione: SERVIZI IN CONTINUITÀ. APPROVAZIONE CONFIGURAZIONE TECNICA ECONOMICA (CTE/A2100A) ANNO 2024. AFFIDAMENTO PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2024 - 30 SETTEMBRE 2024 DEI SERVIZI IN CONTINUITÀ, COMPRESI IL BPO E LA MEV, APPROVAZIONE SCHEMA DI DISCIPLINARE DI INCARICO E CONTESTUALE IMPEGNO DELEGATO DI SPESA A FAVORE DEL CSI PIEMONTE PER COMPLESSIVI EURO 578.218,51 ESENTE IVA, DI CUI EURO 252.083,18 SUL CAP. 135142/A1911A/2024 ED EURO 326.135,33 SUL CAP. 207160/A1911A/2024 DEL BILANCIO FINANZIARIO GESTIONALE

Importo (€): 326.135,33

Cap.: 207160 / 2024 - SPESE PER L'ACQUISIZIONE, LO SVILUPPO E LA MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE (ART. 68 D. LGS. 82/2005)

Macro-aggregato: Cod. 2020000 - Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni

Motivo assenza CIG: Affidamenti in house

Soggetto: Cod. 12655

PdC finanziario: Cod. U.2.02.03.02.001 - Sviluppo software e manutenzione evolutiva

COFOG: Cod. 01.3 - Servizi generali

Tipo finanziamento: Cod. R - FONDI REGIONALI

Trans. UE: Cod. 8 - per le spese non correlate ai finanziamenti dell'Unione europea

Natura ricorrente: Cod. 4 - Non ricorrente

Perimetro sanitario: Cod. 3 - per le spese delle gestione ordinaria della regione

Debito SIOPE: Cod. CO - Commerciale

Titolo: Cod. 2 - Spese in conto capitale

Missione: Cod. 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione

Programma: Cod. 0108 - Statistica e sistemi informativi