

Codice A1911A

D.D. 28 dicembre 2023, n. 595

**Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione Configurazione tecnica economica (CTE/A1911A) 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 di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 15.324.892,82, esente IVA, di cui Euro 14.264.664,27 sul cap...**



**ATTO DD 595/A1911A/2023**

**DEL 28/12/2023**

#### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**A19000 - COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE**

**A1911A - Sistema informativo regionale**

**OGGETTO:** Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione Configurazione tecnica economica (CTE/A1911A) 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 di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 15.324.892,82, esente IVA, di cui Euro 14.264.664,27 sul cap. 135142/A1911A/2024 ed Euro 1.060.228,55 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;

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;
- 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. del Settore n. 15698/A1911A del 12.12.2023, il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica con proprio prot. 23299 del 11.12.2023, contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore del Settore, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità per l'anno 2024, pari a Euro **20.433.190,39**;
- successivamente è stata predisposta la valutazione della congruità tecnico economica dell'offerta del CSI con riferimento all'oggetto ed al valore della prestazione, prendendo in considerazione, oltre al costo del lavoro, servizio o fornitura, anche le modalità di svolgimento e le risultanze di esperienze pregresse in termini di efficienza ed efficacia. In particolare detta valutazione è stata condotta sulla Configurazione Tecnico Economica (CTE) relativa all'anno 2024. Gli uffici del citato Settore hanno analizzato e verificato la conformità dei servizi esposti nella CTE conducendo alcuni approfondimenti di merito sui servizi previsti rispetto alle esigenze previste per l'annualità 2024. Le risultanze di tale verifica di congruità, agli atti del Settore medesimo nella nota del 28.12.2023, hanno valutato positivamente la coerenza della documentazione prodotta, confermando l'importo complessivo pari a Euro **20.433.190,39**, subordinando l'erogazione del servizio a quanto prescritto nel disciplinare di incarico che è da considerarsi vincolante e costituisce parte integrale e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A).

**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. Preliminarmente occorre sottolineare la complessità dell'offerta del CSI, contenente piattaforme e servizi diretti ai settori e direzioni regionali, comportando, quindi, una valutazione e comparazione complessiva dei servizi stessi. In particolare, occorre evidenziare come proprio tale unicità di proposta ha determinato un rafforzamento delle attività di controllo e monitoraggio dei servizi in continuità e di sviluppo che l'in house eroga all'Ente, attraverso il confronto dei servizi stessi, dei prodotti (deliverable), dei livelli di servizio e delle relative tariffe con gli strumenti di mercato. Dal punto di vista procedurale tale processo delle verifiche

dell'operato del CSI non si limita alla presente CTE, ma si estende e si perfeziona con un sistema "a rete" che vede coinvolti i Referenti SIRE ICT ed i Referenti di progetto delle Direzioni regionali. Questo team, che è in formazione permanente sul campo e vede crescere le proprie competenze, ha il compito di verificare i volumi dei servizi erogati dal Consorzio e nel caso di progetti di sviluppo o di manutenzione evolutiva di giungere alla valutazione dell'efficacia ed efficienza delle iniziative mediante analisi di mercato (riuso, make or buy, ecc), svolgere verifiche sulla coerenza tecnica ed architettonica delle soluzioni in progetto rispetto agli indirizzi nazionali e alla strategia regionale, sui ritorni degli investimenti e sulla sostenibilità dei costi di gestione, riportando progressivamente nel suo alveo naturale, ovvero in seno all'Ente, l'ICT Governance nel suo complesso. Questa metodologia può essere realizzata solo con il proprio fornitore in house.

- che la fornitura dei numerosi 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. L'eventuale analisi di assetto e di progetto può essere spendibile nei confronti di una pluralità di Enti: gli oneri finanziari ed economici del consorzio per le attività di avvio e di impianto del progetto, nonché per i costi fissi delle risorse impiegate possono suddividersi ed essere ammortizzati a beneficio di molteplici utenti ed enti consorziati.
- che, sempre in logica di misurazione dell'efficacia e della qualità del servizio oggetto dell'affidamento in house, l'attribuzione ad un unico centro di responsabilità e di presidio tecnico e metodologico consente anche agli **Utenti finali del servizio** (es. assistenza, manutenzione, call center, ecc.) di beneficiare di un servizio omogeneo, uniforme e coordinato, di mitigare conseguentemente i rischi derivanti dalla frammentazione delle diverse componenti di servizio e ridurre i costi derivanti dall'integrazione di una pluralità di fornitori, di avere la continuità nell'erogazione delle prestazioni e la garanzia di stabilità occupazionale, nonché gli eventuali effetti di rete che determinano vantaggi crescenti in ragione dell'aumento del numero di utenti del servizio o dell'utilizzo di sistemi omogenei e interconnessi.
- che nell'ambito della approvazione del programma ICT, tuttora in vigore, è stata posta in essere una strategia secondo la quale le iniziative regionali, già nella fase di programmazione, siano modulate tenuto conto degli obiettivi, delle linee d'azione e dei risultati attesi definiti a livello nazionale nel citato Piano triennale per l'informatica nella PA, in quella logica di governance multilivello che viene espressamente prevista quale strumento di governo della trasformazione al Digitale. Detto programma ha previsto l'istituzione del Comitato di Monitoraggio del Programma, con compiti inerenti al monitoraggio sullo stato di avanzamento complessivo delle iniziative, all'analisi delle problematiche e all'individuazione delle opportune azioni correttive, nonché alla verifica del rispetto delle condizioni finanziarie ed attuative del programma stesso. Ciò determina una maggiore qualità dei servizi contenuti nella CTE, poiché non solo devono essere realizzati in coerenza del programma stesso, ma sono valutati con riferimento alla tipologia, alla modalità e ai tempi di svolgimento, anche in itinere e a posteriori, mediante attività concrete e puntuali di monitoraggio e controllo.

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 al **Settore A1911A**, per complessivi Euro **20.433.190,39**.

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 previsti in CTE vengono allocati come segue:

- capitolo 135142/A1911A per gli "altri servizi" previsti in CTE, per un importo complessivo di Euro 14.264.664,27;
- capitolo 207160/A1911A per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) (per un importo di Euro 1.030.228,55) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV) (per un importo di Euro 30.000,00) per un importo complessivo di Euro 1.060.228,55

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 procede pertanto con l'impegno a favore del beneficiario, (codice 12655) della somma complessiva di Euro **14.264.664,27**, esente IVA, sul capitolo **135142/2023** ed Euro **1.060.228,55**, esente IVA, sul capitolo **207160/A1911A** la cui transazione elementare è riportata nell'Appendice A "*Elenco registrazioni contabili*", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento.

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 A).

#### **Dato atto inoltre che:**

- i suddetti impegni sono assunti nei limiti delle risorse stanziare ed autorizzate sulla dotazione finanziaria del competente capitolo di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2023-2025, annualità 2024;
- i suddetti impegni sono assunti 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
- 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 DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modifiche e integrazioni, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi

contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42 " e smi;

- Legge n. 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 "Codice dei contratti pubblici";
- 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;
- Legge regionale n. 23 del 28 luglio 2008 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- 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";
- 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;
- Nota prot. 10594/A11000 del 15 febbraio 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, per l'anno 2023;
- D.D. n. 173/A1911A/2023 del 13 aprile 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;
- D.D. n. 252/A19000/2023 del 15 giugno 2023 "Presenza d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A, come da rogito del notaio Stucchi del 31.05.2023 rep. 17.315/12.071, registrato in Torino il 31.05.2023 al n. 25199";
- Regolamento n. 9 del 16 luglio 2021 " Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del regolamento regionale 5 dicembre 2001, n. 18";
- 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;
- Legge regionale n. 5 del 24 aprile 2023 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2023-2025 (Legge di stabilità regionale 2023)";
- Legge regionale n. 6 del 24 aprile 2023 "Bilancio di previsione finanziario 2023-2025";

- 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";

*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 con proprio prot. 23299 del 11.12.2023 (assunta al prot. del Settore n. 15698A1911A del 12.12.2023, per un preventivo di spesa per i servizi in continuità di gestione del SIRE inerenti il settore regionale Sistema Informativo Regionale pari ad Euro **20.433.190,39** secondo quanto specificato nel disciplinare di incarico;

di dare atto che, come meglio specificato nelle premesse che interamente si richiamano e stante l’approvazione complessiva della CTE/A1911A/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 a circa il **75%** dell’importo dei servizi previsti, 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 **15.324.892,82**, impegnando a favore dello stesso (codice beneficiario 12655) la citata somma complessiva, come nel seguito indicato:

- per Euro **1.060.228,55** (di cui Euro **1.030.228,55** per BPO ed Euro **30.000,00** per MEV) 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);

- per Euro **14.264.664,27** 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);

la cui transazione elementare è riportata nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;

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 e i Deliverable aggiuntivi;

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 01.10.2023, nonché dell'esito negativo della verifica *omissis* del 28.12.2023 effettuata ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. 602/73;
- 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 n. 252/A19000/2023 del 15 giugno 2023 "Presenza d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A, come da rogito del notaio Stucchi del 31.05.2023 rep. 17.315/12.071, registrato in Torino il 31.05.2023 al n. 25199";

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.;

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

Importo: Euro **15.324.892,82**

Resp. Procedimento: Dott. Giorgio CONSOL

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 DIRIGENTE (A1911A - Sistema informativo regionale)

Firmato digitalmente da Giorgio Consol

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. Disciplinare\_Incarico\_CTE\_A1911A\_2024.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

**Disciplinare incarico CTE A1911A Anno 2024**

**Settore Sistema Informativo Regionale**

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

**Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV)**

Altri Servizi

**approvata con D.D. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_**

Con riferimento alla Vostra Configurazione Tecnico Economica in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. 15698/A1911A del 12.12.2023 (prot. CSI n. 23299 del 11.12.2023), si comunica che con Determina Dirigenziale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ è stata approvata la CTE “*Configurazione Tecnico Economica anno 2024*” e *sono stati affidati, per il periodo compreso dal 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 Competitività del Sistema Regionale (A19000),  
Settore Sistema informativo regionale (A1911A)

Responsabile dei Servizi affidati: dott. Giorgio Consol, Dirigente del Settore Sistema informativo regionale

e

**Affidatario**

CSI-Piemonte, Servizi Digitali per la P.A.

Referente servizi della CTE 2024 A1911A: dott.ssa Cinzia Zambernardi

**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 TEMPIFICAZIONE DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A1911A/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 del settore A1911A e comprendente altresì alcuni servizi erogati a livello trasversale per la Regione.

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 (orari, modalità di accesso, utenti abilitati) 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

Servizi in CTE 2024 Altri servizi	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo Affidato CTE 2024
<b>Governance</b>		<b>3.441.366,26</b>
Digital Innovation	01.01.2024 – 30.09.2024	242.761,13
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.01.2024 – 30.09.2024	349.685,22
Procurement	01.01.2024 – 30.09.2024	421.962,83
Account management	01.01.2024 – 30.09.2024	437.669,33
Demand management	01.01.2024 – 30.09.2024	755.107,15
Program and service management	01.01.2024 – 30.09.2024	221.944,74
Compliance, certificate and GDPR	01.01.2024 – 30.09.2024	210.642,89
Asset management	01.01.2024 – 30.09.2024	162.476,93
Revenue and cost management	01.01.2024 – 30.09.2024	463.160,72
Performance and SLA management	01.01.2024 – 30.09.2024	175.955,32
<b>Supporto</b>		<b>750.540,92</b>
Centro Unico di contatto (primo livello)	01.01.2024 – 30.09.2024	176.978,08
Supporto di secondo livello	01.01.2024 – 30.09.2024	573.562,84
<b>Sviluppo, gestione e manutenzione</b>		<b>5.670.850,63</b>
Conduzione applicativa	01.01.2024 – 30.09.2024	3.971.780,60
Manutenzione Correttiva (MAC), Migliorativa (MAM)	01.01.2024 – 30.09.2024	1.699.070,03
<b>Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente</b>		<b>581.073,42</b>
Valorizzazione dati	01.01.2024 – 30.09.2024	331.439,71
ePayment	01.01.2024 – 30.09.2024	213.929,63
Siti Web	01.01.2024 – 30.09.2024	35.704,08
<b>Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI</b>		<b>3.451.703,69</b>
Business Intelligence	01.01.2024 – 30.09.2024	422.274,93
Suite UNICA	01.01.2024 – 30.09.2024	1.200.568,55
Geographics Platform	01.01.2024 – 30.09.2024	196.633,40
Dematerializzazione	01.01.2024 – 30.09.2024	1.116.709,07
I/O Management	01.01.2024 – 30.09.2024	323.133,27
Messaging Gateway Platform	01.01.2024 – 30.09.2024	4.740,00
Trasparenza – Clearò	01.01.2024 – 30.09.2024	20.024,97
Whistleblowing	01.01.2024 – 30.09.2024	1.899,51
Taylor – Next CRM Platform	01.01.2024 – 30.09.2024	80.876,88
Interoperability API e Notify platform	01.01.2024 – 30.09.2024	84.843,11
<b>Piattaforme di servizi CSI</b>		<b>181.279,85</b>
Piattaforma del Personale	01.01.2024 – 30.09.2024	181.279,85
<b>Ribaltamento costi di manutenzione licenze</b>		<b>187.849,50</b>
Ribaltamento costi di manutenzione licenze	01.01.2024 – 30.09.2024	187.849,50
<b>Totale ALTRI SERVIZI</b>		<b>14.264.664,27</b>

**- PROSPETTO 1b – BPO e MEV**

<b>Servizi in CTE 2024 BPO+MEV</b>	<b>Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento</b>	<b>Importo Affidato CTE 2024</b>
Supporto Continuativo (BPO) ALO Demografia	01.01.2024 – 30.09.2024	38.213,93
Supporto Continuativo (BPO) ALO Welfare Sociale-Ambito Edilizia Pubblica	01.01.2024 – 30.09.2024	13.073,76
Supporto Continuativo (BPO)- ALO Servizi Contabili (Unica Bilancio)	01.01.2024 – 30.09.2024	3.685,50
Supporto Continuativo (BPO)-ALO Procurement (Unica Acquisti)	01.01.2024 – 30.09.2024	14.317,16
Supporto Continuativo (BPO) - E-Payment/ Presidio	01.01.2024 – 30.09.2024	11.008,31
Supporto Continuativo (BPO) ALO web – Siti e portali	01.01.2024 – 30.09.2024	228.360,81
Supporto Continuativo (BPO) ALO web - PiemonteTU	01.01.2024 – 30.09.2024	14.334,80
Supporto Continuativo (BPO) ALO web – Trasparenza-Clearò	01.01.2024 – 30.09.2024	11.765,52
Supporto Continuativo (BPO) ALO Attività Produttive - Ambito AAEP	01.01.2024 – 30.09.2024	30.471,16
Supporto Continuativo (BPO) ALO Attività Produttive - Ambito SUAP	01.01.2024 – 30.09.2024	17.495,74
Supporto Continuativo (BPO) ALO Istruzione	01.01.2024 – 30.09.2024	15.294,68
Supporto Continuativo (BPO) ALO Lavoro Formazione Professional	01.01.2024 – 30.09.2024	31.746,49
Supporto Continuativo (BPO) ALO Flussi Documentali e Dematerializzazione	01.01.2024 – 30.09.2024	70.861,01
Supporto Continuativo (BPO) ALO Open GoV	01.01.2024 – 30.09.2024	221.238,18
Supporto Continuativo (BPO) ALO Territorio- Ambiti: Opere Pubbliche e Appalti Pubblici; Biodiversità e Aree Naturali; Protezione Civile	01.01.2024 – 30.09.2024	38.432,23
Supporto Continuativo (BPO) ALO Catasto e Fiscalità - Ambito Sistema Integrato per il Catasto Regione Piemonte	01.01.2024 – 30.09.2024	16.359,71
Supporto Continuativo (BPO)- Servizi erogati in Ambito Agenda Digitale/Presidio	01.01.2024 – 30.09.2024	61.535,76
Supporto Continuativo (BPO)- ALO Comunicazione e Accesso- Ambito Identità digitale	01.01.2024 – 30.09.2024	150.031,84
Supporto Continuativo (BPO) - Centro Unico di Contatto (Primo Livello)	01.01.2024 – 30.09.2024	42.001,96
Manutenzioni evolutive in CTE (MEV)	01.01.2024 – 30.09.2024	30.000,00
<b>Totale BPO+MEV</b>		<b>1.060.228,55</b>

Inoltre, ad esito all'istruttoria effettuata dal Settore, si precisa quanto segue e si **prevedono i seguenti Deliverable aggiuntivi**:

1. rispetto al servizio di **demand management** si prevede l'emissione del seguente deliverable integrativo: **Monitoraggio della Programmazione ICT regionale** (sulla base del Programma strategico e attuativo attualmente in fase di approvazione, secondo modalità da definirsi congiuntamente): in continuità con gli anni precedenti **il monitoraggio dovrà essere emesso semestralmente, entro 90 giorni solari dal periodo di riferimento.**

2. rispetto al servizio di **Asset management**,

- in relazione alle attività B e C e in coerenza alle considerazioni formulate nella valutazione di congruità del Catalogo 2024, si prevederà quale Deliverable integrativo la "**Certificazione annuale della misurazione dell'asset applicativo**".
- sempre in relazione al medesimo servizio, alle attività A e B previste a Catalogo e considerata l'azione di "congelamento" operata su alcuni prodotti in attesa di dimissione, si prevederà il seguente deliverable aggiuntivo: "**Avanzamento semestrale piano dimissioni applicativi**", che dovrà essere consegnato **con frequenza semestrale entro il termine di 45 giorni solari dal periodo di riferimento.**

3. rispetto alla **Manutenzione Correttiva (MAC)**, e **Migliorativa (MAM)** si prevede quale deliverable aggiuntivo, in corrispondenza con la predisposizione dei deliverable del IV trimestre 2024, il "**monitoraggio annuale degli interventi di Conduzione, MAC e della MAM effettuati durante l'anno**";

4. rispetto alla piattaforma **Taylor – Next CRM Platform** si prevede il seguente Deliverable aggiuntivo: il CSI entro il 31.03.2024 dovrà presentare una **proposta di revisione del Servizio di piattaforma Taylor** da prevedere nel prossimo Catalogo 2025, che fornisca una chiara evidenza delle integrazioni/revisioni degli altri servizi correlati (es. CUC).

5. in merito al **BPO ALO Attività Produttive - Ambito SUAP**, il CSI procederà con un'**analisi ricognitiva dei procedimenti ed endoprocedimenti di competenza regionale**, attualmente presenti sulla Banca Dati della Conoscenza di REGP, al fine di individuare quelli interessati dalle novità derivanti dall'applicazione del nuovo Allegato Tecnico al DPR 160/2010 e dalla compliance con la nuova architettura descritta nelle regole tecniche per garantire l'interoperabilità tra il Catalogo Nazionale (SSU), il front office e Back office dei SUAP e gli enti terzi. L'analisi sarà realizzata in coerenza con le scadenze imposte dal DPR ed individuerà i sistemi informativi regionali impattati dalle nuove regole tecniche con l'individuazione degli interventi necessari, i costi e le relative tempistiche.

#### **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. **Il prospetto seguente si intende automaticamente integrato dei Deliverable aggiuntivi indicati nel paragrafo precedente.**

**- PROSPETTO 2 -**

<b>Servizio di Governance</b>	<b>Attività</b>	<b>Deliverable</b>	<b>Periodo di riferimento</b>	<b>Scadenza</b>	<b>Livelli di servizio</b>	<b>Note/precisazioni</b>
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 architettuale 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 architettuale: 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 architetture 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>
	E)	Se applicabile al committente: Documento di rendicontazione qualitativa (ad esempio, tasso	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		<i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività</i> <i>L'attività "E" e il relativo deliverable previsto, non risulta</i>

		incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)				<i>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 schemi di certificazione, 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 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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente	Semestrale / Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono</i>

			secondo quanto condiviso con l'Ente	riferimento		
	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	Concordata consegna deliverable attività di Governance	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)
	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		
	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 deliverable attività di Governance	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni
	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		
	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		<i>tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate</i>
--	----	--	-------------	---	--	---

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

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
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 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	
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-architettonica, 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 Factotum 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</i> ”	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un “ <i>Accordo Quadro in merito alla fornitura di</i> ”	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica

	<i>collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni”</i>	<i>prodotti SaaS nell’ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni”</i>	
--	---	--	--

## 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 e MEV (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:

- Settore Sistema informativo regionale (A1911A), della Direzione Competitività del Sistema Regionale;
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all’interno del CdC da:

- *Giorgio Consol*, Dirigente del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- *Francesca Bunino*, Funzionario del Settore committente con la funzione di coordinamento dei Referenti regionali dei servizi;
- *Michele Serra*, Funzionario del Settore committente con la funzione di coordinamento dei Referenti regionali dei servizi;
- *Cinzia Zambernardi*, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE A1911A 2024;
- *Iolanda Alvino*, in rappresentanza del CSI -Piemonte con la funzione di Account di riferimento della Direzione Competitività del Sistema regionale;

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 VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO**

**La verifica dell'andamento del servizio è disciplinata nei termini e nelle modalità dalla vigente Convenzione Quadro e dai documenti tecnici e dalle Procedure operative 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 viene tacitamente accettato da parte del CSI entro 15 giorni solari dal ricevimento del provvedimento stesso.

## **9 VERIFICA DI CONFORMITA'**

Il CSI Piemonte dovrà collaborare, con gli utenti e i tecnici regionali nell'attività di accettazione 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 e dalle Procedure operative 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, riprese nell'ambito della vigente Convenzione Quadro, 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) il diritto del Fornitore di ottenere la revisione del corrispettivo qualora si verificassero, per effetto di circostanze imprevedibili, aumenti o diminuzioni nel costo dei materiali o della mano d'opera, tali da determinare un aumento o una diminuzione superiori al decimo del prezzo complessivo convenuto (art. 1664 c.c. con possibilità di deroga sulle parti);
- d) l'obbligo del Fornitore di prestare garanzia per le difformità ed i vizi dell'opera nonché l'onere del Committente di denunciare le difformità o i vizi entro i termini di legge;
- e) 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.)

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:**

**Settore Sistema Informativo Regionale A1911A,**

**Direzione Competitività del Sistema Regionale A19000**

pec: [sistema.informativo@cert.regione.piemonte.it](mailto:sistema.informativo@cert.regione.piemonte.it)

Fornitore del servizio: CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino – [protocollo@cert.csi.it](mailto:protocollo@cert.csi.it)

Luogo e data

\_\_\_\_\_

Il Dirigente del Settore  
Sistema Informativo Regionale

Dott. << \_\_\_\_\_ >>

(DOCUMENTO FIRMATO  
DIGITALMENTE)

**REGISTRAZIONI CONTABILI DELLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE****ATTO DD 595/A1911A/2023 DEL 28/12/2023**

Impegno N.: 2024/6198

Descrizione: SERVIZI IN CONTINUITÀ DI GESTIONE DEL SIRE. APPROVAZIONE CONFIGURAZIONE TECNICA ECONOMICA (CTE/A1911A) ANNO 2024 - 75% - QUOTA ALTRI SERVIZI

Importo (€): 14.264.664,27

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

Impegno N.: 2024/6199

Descrizione: SERVIZI IN CONTINUITÀ DI GESTIONE DEL SIRE. APPROVAZIONE CONFIGURAZIONE TECNICA ECONOMICA (CTE/A1911A) ANNO 2024. - 75% QUOTA BPO + MEV

Importo (€): 1.060.228,55

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