

Codice A1007E

D.D. 7 aprile 2025, n. 180

Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione Configurazione Tecnica Economica (CTE/A1000A) anno 2025. Affidamento per il periodo fino al 30 settembre 2025 dei servizi in continuità, compreso il BPO. Approvazione dello schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno di spesa delegato a favore del CSI Piemonte (cod. beneficiario 12655) per complessivi Euro 588.894,23 esente IVA, di cui Euro 569.330



ATTO DD 180/A1007E/2025

DEL 07/04/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A1000A - DIREZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

A1007E - Sviluppo e Capitale umano

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione Configurazione Tecnica Economica (CTE/A1000A) anno 2025. Affidamento per il periodo fino al 30 settembre 2025 dei servizi in continuità, compreso il BPO. Approvazione dello schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno di spesa delegato a favore del CSI Piemonte (cod. beneficiario 12655) per complessivi Euro 588.894,23 esente IVA, di cui Euro 569.330,71 sul cap. 135142/2025 (componente servizi in continuità – altri servizi), Euro 19.563,52 sul cap. 207160/2025 (componente servizi in continuità – BPO), del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025. CIG: B634CDF90E.

Premesso il seguente quadro normativo:

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, prevede quanto segue.

- le condizioni di **carattere soggettivo** sono indicate dall'art. 3 comma 1 lettera e) dell'Allegato I.1 al nuovo Codice dei contratti pubblici, che richiama 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), sia il decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175 **"Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica"** s.m.i., che definisce *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 premettano 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;

- le condizioni **oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato**, sono riportate nell'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;
- l'art. 7 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 il quale prevede, tra i principi ai quali le stazioni appaltanti devono attenersi per gli affidamenti diretti anche a società in house, il principio di risultato, a sua volta normato dall'art. 1 comma 1 del richiamato Codice dei Contratti che recita "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." Il principio di risultato è ulteriormente rafforzato dai commi 3 e 4 del medesimo disposto normativo. Il legislatore, con l'emanazione del 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.

Le Deliberazioni n. 261 del 20 giugno 2023 e n. 582 del 13 dicembre 2023, con le quali l'ANAC , in ottemperanza a quanto previsto dal succitato art. 23 comma 5 del D.Lgs. 36/2023, ha individuato le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla BDNCP attraverso le piattaforme telematiche di cui all'art. 25 del medesimo decreto; gli obblighi informativi riguardano anche gli affidamenti diretti a società in house di cui all'articolo 7, comma 2";

Le FAQ pubblicate sul proprio portale, con cui l'ANAC ha chiarito la necessità dell'acquisizione del codice CIG anche per gli affidamenti in-house ai fini dell'identificazione univoca della procedura di affidamento e per l'adempimento degli obblighi contributivi mediante l'utilizzo della scheda informativa A3_6 per la comunicazione dei dati relativi alla BDNCP (punto D.7. FAQ).

La Delibera n. 610 del 19 dicembre 2023, tuttora in vigore, con cui l'ANAC fornisce le indicazioni relative al pagamento del contributo in favore dell'Autorità medesima e i soggetti che sono tenuti a versare il contributo in relazione all'importo posto a base di gara.

Le indicazioni pervenute dal Settore Trasparenza e Anticorruzione in merito all'utilizzo della piattaforma telematica SINTEL per la gestione della procedura di affidamento e la successiva compilazione della scheda ANAC per il rilascio del CIG.

Tenuto inoltre conto 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.

La Giunta regionale con delibera n. 7-8093 del 22 gennaio 2024 ha approvato il Piano Strategico pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026, contenente gli obiettivi e le linee strategiche per l'evoluzione del sistema informativo regionale che la Regione si prefigge di raggiungere in ambito ICT; con successiva D.G.R. n. 3-8793 del 18 giugno 2024 la Giunta Regionale ha approvato il Piano Attuativo in ambito ICT per il triennio 2024-2026 che, in attuazione del Piano Strategico pluriennale 2024-2026, recepisce le iniziative strategiche, gli interventi evolutivi e i fabbisogni dell'Ente nel triennio in ambito ICT. Il Piano Attuativo è attualmente in fase di aggiornamento per l'annualità 2025 e recepirà sia le iniziative/gli interventi evolutivi sia i fabbisogni delle singole Direzioni in materia di servizi in continuità.

Con Determinazione n. 173/A1911A/2023 del 13.04.2023 sono stati adottati i documenti tecnici, previsti dall'art. 1 comma 3 della Convenzione quadro 2022-2026.

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 2025 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024, 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 2025 (versione 2)", è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 21.12.2024 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15774/A1911A in pari data;
- l'istruttoria, sopra richiamata, si è basata su una metodologia strutturata e oggettiva connotata dall'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.

Considerato inoltre che:

Tramite piattaforma di e-procurement SINTEL (id. 192051502) il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica (prot. CSI n. 20362 del 15/11.2024), contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore del Settore; a seguito della valutazione di quanto prodotto, si è peraltro constatato che l'offerta economica presentata da CSI-Piemonte sulla CTE 2025 non risultava dimensionata secondo gli indirizzi della Pianificazione regionale pluriennale in ambito ICT (con particolare riferimento a quanto indicato nei documenti programmatori dell'Ente) e con quanto stabilito all'art. 5, comma 1 e 2, della Convenzione Quadro tra i soggetti sottoscrittori. Si è reso, pertanto, necessario richiedere ulteriori approfondimenti rispetto ai servizi e ai volumi descritti nella CTE 2025 presentata, che non hanno permesso di consolidare l'offerta e procedere con il relativo affidamento.

Durante i mesi di dicembre 2024 e gennaio/febbraio 2025, si sono svolti specifici incontri con il Consorzio, anche allargati all'ambito del Comitato dei Direttori (CoDir), volti alla necessità di rimodulare le offerte presentate, sia per recepire gli indirizzi della Programmazione regionale in ambito ICT, sia per contenere, in via generale, i costi dei servizi entro gli stanziamenti previsti a

bilancio. Alla luce di tali incontri, con nota prot. CSI n. **2306** del 06.02.2025, il CSI ha trasmesso le proprie proposte di rimodulazione a cui il Settore “A1007E – Sviluppo e Capitale umano” ha replicato con propria nota prot. 9138/A1007E del 04/03/2025, confermando quanto già proposto in sede dei summenzionati incontri dai Settori della Direzione A1000A interessati dai servizi della CTE, ma richiedendo il ripristino ad alta priorità dei seguenti prodotti applicativi: ATM2BU, BURP, INVDOC, FORMA2, FORMA2DW, SMART3L e PROCEDO;

Considerato quanto sopra

alla luce degli incontri, della corrispondenza intercorsa e degli interlocui con il fornitore, in ottemperanza al disposto di cui all’art. 23 c. 5 del D.Lgs. 36/2023 e della Convenzione Quadro tra Regione Piemonte e CSI Piemonte, in data 10/03/2025 è stata avviata una nuova procedura mediante piattaforma SINTEL (codice identificativo nr. 198145096) entro la data di scadenza prevista, il CSI Piemonte ha prodotto la Configurazione Tecnico Economica della Direzione A1000A per un importo complessivo pari a Euro 785.192,31;

Successivamente è stata effettuata da parte della Direzione competente, la valutazione dell’offerta presentata, analizzando e verificando la conformità dei servizi esposti nella CTE trasmessa, anche alla luce degli approfondimenti e delle rimodulazioni condotte nei mesi precedenti, con particolare riferimenti ai servizi previsti rispetto alle esigenze previste per l’annualità 2025. Le risultanze di tale verifica, hanno concluso positivamente la coerenza della documentazione prodotta, confermando l’importo di Euro **785.192,31**, 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).

Durante l’istruttoria propedeutica all’affidamento dei servizi, si sono 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. La complessità dell’offerta del CSI, contenente piattaforme e servizi diretti ai settori e direzioni regionali, ha comportato una valutazione e comparazione complessiva dei servizi stessi; in particolare, negli ultimi anni si è 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.
- la fornitura dei numerosi servizi da parte di un unico soggetto che 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.
- 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 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;
- la nuova programmazione regionale in ambito ICT, con particolare riferimento al Piano Attuativo

ICT Pluriennale (redatto sulla base degli obiettivi e linee strategiche contenute nel Piano Strategico Pluriennale e del Piano Triennale per l'informatica di AGID).

Verificata la conformità dei servizi esposti e la rispondenza alle esigenze della Direzione, descritti nel documento di CTE 2025 summenzionato;

In continuità con gli anni precedenti, tenuto conto dell'andamento delle attività dell'anno 2024 e ai fini di una efficiente allocazione delle risorse disponibili sui capitoli di competenza del Settore A1911A, si procede all'approvazione e al contestuale affidamento del **75% dei servizi esposti nella CTE della direzione A1000A per l'anno 2025 per complessivi Euro 588.894,23**. 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.

Ritenuto pertanto di procedere con l'affidamento, a favore del CSI Piemonte (cod. beneficiario 12655), dell'importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi di cui sopra, corrispondenti a Euro **588.894,23**;

Considerato che la spesa complessiva di € **588.894,23** o.f.c.i., relativa all'affidamento dell'importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi della CTE 2025 della direzione A1000A, è **autorizzata nei limiti degli stanziamenti** del Bilancio di previsione finanziario 2025-2027 e che alla stessa si fa fronte come di seguito indicato:

- capitolo 135142/2025 "SPESE PER I SERVIZI INFORMATICI E RELATIVA GESTIONE E MANUTENZIONE A CARICO DELLE DIREZIONI REGIONALI" per gli "altri servizi" previsti in CTE, per un importo di Euro 569.330,71
- capitolo 207160/2025 "SPESE PER L'ACQUISIZIONE, LO SVILUPPO E LA MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE (ART. 68 D. LGS. 82/2005)" per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) per un importo di Euro 19.563,52;

Ritenuto necessario impegnare la somma complessiva di € **588.894,23** a favore del CSI Piemonte (cod. beneficiario 12655), sui seguenti capitoli di spesa del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025, che risultano pertinenti e presentano la necessaria disponibilità:

- Euro **569.330,71 per "altri servizi in CTE"** sul cap. 135142/2025 (fondi regionali - spese non obbligatorie, fondi freschi - spese ricorrenti, commerciali);

- Euro **19.563,52 per "BPO"** sul cap. 207160/2025 (fondi regionali - spese non obbligatorie, fondi freschi - spese non ricorrenti, commerciali);

Ritenuto di dover approvare, contestualmente con il presente atto, anche lo schema di disciplinare di incarico, che è da considerarsi vincolante e costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A);

Tenuto inoltre conto della Delibera n. 610/2023 di ANAC, tuttora in vigore, contenente le indicazioni relative al pagamento del contributo a carico Stazione Appaltante, si da atto che la copertura finanziaria del contributo medesimo (a favore di ANAC cod. beneficiario 297876), per un importo di Euro 410,00, è garantita dall'impegno n. 2025/8567 assunto sul capitolo 144926 dal Settore Ragioneria, come confermato con email in data 26/03/2025;

Le transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A "*Elenco registrazioni contabili*", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento.

Dato atto inoltre che l'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente CIG: B634CDF90E;

Accertata la compatibilità di cui all'art. 56, comma 6 del d.lgs. 118/2011 e s.m.i e all'art. 27 del Regolamento regionale di contabilità n. 9/2021;

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della DGR n. 8-8111 del 25/01/2024.

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 s.m.i;
- 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";
- Legge regionale n. 48 del 4 settembre 1975 che ha istituito il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI Piemonte);
- Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13 "Definizione dei rapporti tra regione Piemonte e CSI Piemonte";
- 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. 21-4474 del 29 dicembre 2021 con la quale 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);
- D.G.R. n. 7-8093 del 22/01/2024 di approvazione del Piano Strategico Triennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;
- D.G.R. n. 3-8793 del 18 giugno 2024 di approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;

- D.G.R. n. 11-739 del 31 gennaio 2025, recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2025-2027";
- 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;
- La 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";
- Nota prot. 014422 del 11/03/2025 - dichiarazione del Settore Ragioneria della Direzione Risorse Finanze e Patrimonio - riguardante l'applicazione del regime di esenzione IVA alle prestazioni di servizi erogati dal CSI Piemonte, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972, per l'anno 2024;
- 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. 1/2025 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2025- 2027 (Legge di Stabilità regionale 2025)";
- Legge regionale n. 2/2025 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027";
- D.G.R. n. 12-852 del 3 marzo 2025 "Decreto legislativo n. 118/2011, articoli 11 e 39, comma 10 e 13. Legge regionale n. 2/2025 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027".;
- D.G.R. n. 8-8111 del 25 gennaio 2024 "Disciplina del sistema dei controlli e specificazione dei controlli previsti in capo alla Regione Piemonte in qualità di Soggetto Attuatore nell'ambito dell'attuazione del PNRR. Revoca delle D.G.R. 17 ottobre 2016 n. 1-4046 e 14 giugno 2021 n. 1- 3361;

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 “Piano Strategico pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026 (approvato con D.G.R. n. 7-8093 del 22 gennaio 2024) e del correlato Piano Attuativo (approvato con D.G.R. n. 3-8793 del 18 giugno 2024);

di **prendere atto** che è stata trasmessa da CSI-Piemonte tramite la piattaforma SINTEL (codice identificativo n. 198145096 - prot. CSI n 4912 del 14/03/2025 - assunta con prot. 12301/2025/A1000A del 14/03/2025, la Configurazione Tecnico Economica per l’anno 2025 afferente i servizi in continuità per la Direzione A1000A, compreso il Supporto Continuativo BPO;

di **dare atto** che, come meglio specificato nelle premesse che interamente si richiamano, 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 approvare ed 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; per le medesime motivazioni, i servizi relativi all'ultimo trimestre del 2025, saranno oggetto di successivo provvedimento di approvazione e affidamento;

di **affidare** pertanto al CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655) l'importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi previsti in CTE 2025, pari ad Euro **588.894,23**;

Di impegnare la somma complessiva di € **588.894,23**, finalizzata all'affidamento dell'importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi della CTE 2025 della direzione A1000A, a favore del CSI Piemonte (cod. beneficiario 12655), sui seguenti capitoli di spesa del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025, che risultano pertinenti e presentano la necessaria disponibilità:

- Euro **569.330,71 per "altri servizi in CTE"** sul cap. 135142/2025 "SPESE PER I SERVIZI INFORMATICI E RELATIVA GESTIONE E MANUTENZIONE A CARICO DELLE DIREZIONI REGIONALI" ;

- Euro **19.563,52 per "BPO"** sul cap. 207160/2025 "SPESE PER L'ACQUISIZIONE, LO SVILUPPO E LA MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE (ART. 68 D. LGS. 82/2005)";

le cui transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;

di **dare atto** che all'affidamento in oggetto è stato rilasciato il seguente codice CIG: **B634CDF90E** mediante la Piattaforma SINTEL/MIAP;

di **dare atto** che la copertura finanziaria del contributo ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione , per un importo di Euro 410,00 è garantita dall'impegno n. 2025/8567 assunto sul capitolo 144926 dal Settore Ragioneria;

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_44326777, rilasciato in data 23/01/2025 , nonché **dell'esito negativo della verifica** del 19/03/2025 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_47481335 rilasciato in data 23/01/2025, cessionaria del credito;**

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.;

Si darà avvio alla fase di liquidazione della spesa a seguito di presentazione di fatture elettroniche debitamente controllate e vistate in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale, previa acquisizione del DURC in corso di validità;

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 **588.894,23**

Resp. Procedimento: Dott. Marco BRANDOLINI

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 (A1007E - Sviluppo e Capitale umano)

Firmato digitalmente da Marco Brandolini

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

1. 1.3_Template_Disciplinare_Incarico_CTE.pdf

Allegato



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

1. Disciplinare incarico CTE A1000A Anno 2025

approvata con D.D. n. _____ del _____

Con riferimento alla Vostra **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. 12301/2025/A1000A del 14/03/2025 (prot. CSI n. 4912 del 14/03/2025), si comunica che con Determina Dirigenziale n. del è stata approvata la CTE **“Configurazione Tecnico Economica anno 2025”** e **sono stati affidati per il periodo 01/01/2025 - 30/09/2025**, i servizi in continuità ivi indicati.

Come specificato nella DD n. _____ del _____ si dà atto che i servizi in continuità relativi al periodo successivo al 01/10/2025 fino al 31/12/2025, saranno oggetto di successivi provvedimenti di affidamento, da determinarsi sulla base dell’andamento dei fabbisogni e dei volumi correlati.

Direzione A1000A Direzione della Giunta Regionale/Settore A1007E Sviluppo e Capitale umano, referente dei servizi affidati: Marco Brandolini, responsabile del settore A1007E Sviluppo e Capitale umano, Committente

CSI-Piemonte Servizi Digitali per la P.A., referente dei servizi della CTE: Cinzia Zambenardi, Affidatario

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 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di CTE A1000A/2025 che riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA a favore della/del direzione/settore **A1000A Direzione della Giunta regionale/Settore A1007E Sviluppo e Capitale umano**. La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso dell'intera annualità **2025**, delle attività previste tenuto conto della Programmazione regionale in ambito ICT vigente 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 **2025** 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 nella tabella successiva.

- PROSPETTO 1-

SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1006E – GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA DEL PERSONALE PER LA CTE 2025		
SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN € (75%)
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2025 – 30-09-2025	2.018,54 €
Asset management	01-01-2025 – 30-09-2025	1.372,08 €
Compliance, certificazione e GDPR	01-01-2025 – 30-09-2025	1.348,94 €
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01-01-2025 – 30-09-2025	1.471,17 €
Performance and SLA management	01-01-2025 – 30-09-2025	1.570,82 €
Procurement	01-01-2025 – 30-09-2025	4.047,53 €
Revenue and cost management	01-01-2025 – 30-09-2025	4.606,40 €
Account management	01-01-2025 – 30-09-2025	3.895,16 €
Demand management	01-01-2025 – 30-09-2025	12.206,66 €
Program and service management	01-01-2025 – 30-09-2025	9.150,14 €
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale	01-01-2025 – 30-09-2025	922,35 €
Supporto di secondo livello	01-01-2025 – 30-09-2025	88.500,66 €
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI		131.110,44 €
Supporto		
Supporto continuativo (BPO)		0,00 €
Sviluppo, gestione e manutenzione		

Manutenzione evolutiva in CTE	0,00 €
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV	0,00 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORE A1006E	131.110,44 €

SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1007E – SVILUPPO E CAPITALE UMANO

SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2025 – 30-09-2025	2.951,63 €
Asset management	01-01-2025 – 30-09-2025	2.179,05 €
Compliance, certificazione e GDPR	01-01-2025 – 30-09-2025	2.576,48 €
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01-01-2025 – 30-09-2025	2.123,09 €
Performance and SLA management	01-01-2025 – 30-09-2025	1.890,11 €
Procurement	01-01-2025 – 30-09-2025	4.644,00 €
Revenue and cost management	01-01-2025 – 30-09-2025	3.898,65 €
Account management	01-01-2025 – 30-09-2025	6.728,00 €
Demand management	01-01-2025 – 30-09-2025	9.237,40 €
Program and service management	01-01-2025 – 30-09-2025	5.282,64 €
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale	01-01-2025 – 30-09-2025	58,70 €
Servizio di formazione in ambito ICT	01-01-2025 – 30-09-2025	29.710,65 €
Supporto di secondo livello ALO Servizi per le risorse umane	01-01-2025 – 30-09-2025	36.114,00 €
Supporto di secondo livello ALO Formazione	01-01-2025 – 30-09-2025	39.506,03 €
Supporto di secondo livello ALO Flussi documentali e dematerializzazione- Ambito ProceDo	01-01-2025 – 30-09-2025	14.081,17 €
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI		160.981,59 €
Supporto		
Supporto continuativo (BPO) ALO Formazione	01-01-2025 – 30-09-2025	12.947,77 €
Supporto continuativo (BPO) ALO ProceDo	01-01-2025 – 30-09-2025	6.090,00 €
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2025 – 30-09-2025	0,00 €
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV		19.037,77 €

TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORE A1007E **180.019,36 €**

SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1008E – ORGANIZZAZIONE

SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2025 – 30-09-2025	794,55 €
Asset management	01-01-2025 – 30-09-2025	1.495,00 €
Compliance, certificazione e GDPR	01-01-2025 – 30-09-2025	1.636,31 €
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01-01-2025 – 30-09-2025	1.840,81 €
Performance and SLA management	01-01-2025 – 30-09-2025	1.341,73 €
Procurement	01-01-2025 – 30-09-2025	2.742,78 €
Revenue and cost management	01-01-2025 – 30-09-2025	2.836,88 €
Account management	01-01-2025 – 30-09-2025	2.832,84 €
Demand management	01-01-2025 – 30-09-2025	11.000,30 €
Program and service management	01-01-2025 – 30-09-2025	2.076,65 €
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale	01-01-2025 – 30-09-2025	62,89 €
Supporto di secondo livello	01-01-2025 – 30-09-2025	72.853,50 €
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI		101.514,23 €

Supporto		
Supporto continuativo (BPO)	01-01-2025 – 30-09-2025	0,00 €
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2025 – 30-09-2025	0,00 €
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV		0,00 €

TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORE A1008E **101.514,23 €**

SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1015A SEGRETERIA DELLA GIUNTA REGIONALE – A1014C RAPPORTI CON LE AUTONOMIE LOCALI, ELEZIONI E REFERENDUM, ESPROPRI – USI CIVICI - SETTORE A1012B – CONTRATTI-POLIZIA LOCALE E SICUREZZA INTEGRATA - A1005D - INDIRIZZI E CONTROLLI SOCIETÀ PARTECIPATE

SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2025 – 30-09-2025	2.398,97 €
Asset management	01-01-2025 – 30-09-2025	1.753,77 €

Compliance, certificazione e GDPR	01-01-2025 – 30-09-2025	2.320,27 €
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01-01-2025 – 30-09-2025	2.694,38 €
Performance and SLA management	01-01-2025 – 30-09-2025	2.247,84 €
Procurement	01-01-2025 – 30-09-2025	3.739,88 €
Revenue and cost management	01-01-2025 – 30-09-2025	3.175,40 €
Account management	01-01-2025 – 30-09-2025	7.033,86 €
Demand management	01-01-2025 – 30-09-2025	5.532,86 €
Program and service management	01-01-2025 – 30-09-2025	913,50 €

Supporto

Servizio di Assistenza Multicanale	01-01-2025 – 30-09-2025	1.354,18 €
Supporto di secondo livello ALO Comunicazione e accesso (PEC)	01-01-2025 – 30-09-2025	501,00 €
Supporto di secondo livello ALO Flussi Documentali e dematerializzazione (Atti)	01-01-2025 – 30-09-2025	90.091,82 €
Supporto di secondo livello ALO Flussi Documentali e dematerializzazione (Doqui Acta)	01-01-2025 – 30-09-2025	11.648,25 €
Supporto di secondo livello ALO Territorio	01-01-2025 – 30-09-2025	3.663,75 €
Supporto di secondo livello ALO Servizi Contabili	01-01-2025 – 30-09-2025	12.350,99 €
Supporto di secondo livello ALO Servizi Contabili (Partecipate)	01-01-2025 – 30-09-2025	1.344,00 €

Sviluppo, gestione e manutenzione

Ribaltamento costi di manutenzione licenze	01-01-2025 – 30-09-2025	6.350,63 €
--	-------------------------	------------

Altre Piattaforme

Telemaco	01-01-2025 – 30-09-2025	320,96 €
----------	-------------------------	----------

TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI 159.436,29 €

Supporto

Supporto continuativo (BPO)	01-01-2025 – 30-09-2025	0,00 €
-----------------------------	-------------------------	--------

Sviluppo, gestione e manutenzione

Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2025 – 30-09-2025	0,00 €
-------------------------------	-------------------------	--------

TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV 0,00 €

TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ - SETTORI A1015A SEGRETERIA DELLA GIUNTA REGIONALE – A1014C RAPPORTI CON LE AUTONOMIE LOCALI, ELEZIONI E REFERENDUM, ESPROPRI – USI CIVICI - SETTORE A1012B – CONTRATTI-POLIZIA LOCALE E SICUREZZA INTEGRATA - A1005D - INDIRIZZI E CONTROLLI SOCIETÀ PARTECIPATE 159.436,29 €

SERVIZI RIFERITI ALLA DIREZIONE A1000A – DIREZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2025 – 30-09-2025	1.507,34 €
Asset management	01-01-2025 – 30-09-2025	819,40 €
Compliance, certificazione e GDPR	01-01-2025 – 30-09-2025	1.023,43 €
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01-01-2025 – 30-09-2025	970,69 €
Performance and SLA management	01-01-2025 – 30-09-2025	731,19 €
Procurement	01-01-2025 – 30-09-2025	1.097,52 €
Revenue and cost management	01-01-2025 – 30-09-2025	2.061,06 €
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale	01-01-2025 – 30-09-2025	490,88 €
Supporto di secondo livello ALO MOOn	01-01-2025 – 30-09-2025	3.927,18 €
Piattaforme di proprietà CSI		
Robotic Process Automation	01-01-2025 – 30-09-2025	877,58 €
Piattaforme di proprietà del cliente		
E-Payment	01-01-2025 – 30-09-2025	2.781,92 €
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI		16.288,16 €
Supporto		
Supporto continuativo BPO ALO Assistenza Multicanale)	01-01-2025 – 30-09-2025	525,75 €
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2025 – 30-09-2025	0,00 €
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV		525,75 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – DIREZIONE A1000A DIREZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE		16.813,91 €
TOTALE Servizi in continuità della CTE 2025 della Direzione A1000A – ALTRI SERVIZI		569.330,72 €
TOTALE Servizi in continuità della CTE 2025 della Direzione A1000A – SERVIZI DI BPO e MEV		19.563,52 €
TOTALE CTE 2025 Direzione A1000A		588.894,23 €

3 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.

		supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)		di riferimento		
	C)	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	Annual e	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,	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	

			gestionali			
Compliance, certificates 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	Annual e	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 <u>o di altri schemi di certificazione</u> , conseguiti o rinnovati <u>nel corso dell'anno</u> comprensivi degli audit	Annual e	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per	Annual e	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		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)				
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente. Nel documento verrà fornita anche la reportistica associata alla base dati, contenente gli elementi utilizzati per la misurazione dell'ultima baseline disponibile dei prodotti.	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</i>
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto	Annual e salvo diverse necessità	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	à sulla base degli aggiornamenti			<i>dedicate (ad es. avanzamento della misurazione e dei prodotti di proprietà/uttilizzati</i>
	B) C)	Documento di rendicontazione qualitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annual e o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report contenente il grado di Obsolescenza del parco applicativo	semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione qualitativa, 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	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 predisposizi</i>

		forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche				<i>one 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 o 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-</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	Annual e. Il conguaglio di fine esercizio è disponibile dopo la chiusura di Bilancio : di conseguenza, il deliverabile verrà consegnato con periodo di riferimento relativo al primo trimestr	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

			e dell'anno successivo			<i>quantitativa 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>
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	<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</i>
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

			quanto condivis o con l'Ente			<i>la documenta zione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontaz ioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction , ecc.).</i>
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semest rale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Reporting sulle attività di customer satisfaction survey	Trimest rale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

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/preci sazioni</i>
Progettazione	Piano di progetto, che dovrà comprendere almeno i seguenti macro-elementi: • Obiettivi del progetto Analisi impatti e benefici attesi • Analisi contesto organizzativo ed architetturale AS IS, e definizione del nuovo contesto organizzativo TO BE e in riferimento all'architettura dell'Ente – Questo deliverable deve considerare: a) l'inquadramento della nuova soluzione nel modello di dominio di business della soluzione con particolare	n.a.	Consegna data concordat a secondo scadenze definite con il cliente

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisioni</i>
	riferimento agli aspetti organizzativi; b) l'architettura logica delle componenti da implementare in relazione alle policy di sviluppo e all'architettura di riferimento del sistema informativo dell'Ente. • Principali Indicatori di Performance (KPI) • Piano dei rischi • Stima dei costi (capex, opex) • Vincoli e prerequisiti • Deliverable previsti e milestone • Diagramma di Gantt • Gestione dei change		
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 e 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
Servizio di Assistenza multicanale	• Rendicontazione Tecnica ed Economica contenente ove necessario le criticità individuate; • Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Il report prodotto conterrà anche informazioni di dettaglio relative al servizio erogato quali la provenienza della richiesta utente, la soluzione applicativa/componente applicativa su cui si sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi;	ACCTRA – Numero chiamate abbandonate – L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate abbandonate rispetto al numero totale di chiamate pervenute su operatore dell'intera struttura del Contact Center (Centro Unico di Contatto).	

Allegato A alla DD n. del

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
	Il CSI offrirà, inoltre, all'Amministrazione tutti i dati relativi alle tempistiche di risoluzione relative ai ticket lavorati in appositi report trimestrali. In aggiunta a tale reportistica, in differita, il CSI si impegna a garantire all'amministrazione l'osservazione dell'andamento del servizio anche con modalità e frequenze differenti.	ACCOPE – Chiamate gestite tramite operatore - L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate gestite tramite un operatore rispetto al numero totale di chiamate pervenute all'operatore su una specifica coda telefonica dedicata. ACCRIS – Chiamate risolte al primo livello - L'indicatore misura in percentuale il numero delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti che vengono 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.	
Committenza Ausiliaria	n.a.	n.a.	
Formazione in ambito ICT	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
	l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. 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.		
Digital Campus	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. 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.	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	
Manutenzione Correttiva Conduzione Applicativa	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Tabella contenente gli interventi di manutenzione correttiva e migliorativa/perfettiva effettuati	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti	

Allegato A alla DD n. del

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisioni</i>
	per ALO e calcolo dell'indicatore "MANMIG - Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa" – periodo di riferimento: trimestrale	applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio MANMIG – Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa - L'indicatore misura il rapporto fra gli interventi di manutenzione migliorativa rispetto al totale di interventi di migliorativa più correttiva nell'ambito dei servizi applicativi verticali	
Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
	Report per la presentazione di informazioni, secondo un template definito, su una serie di piattaforme CSI scelte dagli Enti. Riporterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc. Il report è prodotto per le seguenti piattaforme: • Business Intelligence • Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) • Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale)	n.a.	

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
	• Dematerializzazione (sistemi di Back End) • Dematerializzazione Stilo (Atti amministrativi) • e-Payment • Facility Management (Factotum) • Geographic Platform • Interoperability • IO Management (Back end) • IO Management (MOOn) • Lighthouse - Gestione Monitoraggio Fondi • Taylor • RPA & AI - AI • RPA & AI - RPA • Unica Bilancio (Siac+Marc) • Unica Governance (Qrbila+Crusciuti) • Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope) • Unica Acquisti Programmazione (Cpass+Appj) • Sito WEB Platform • Valorizzazione Dati • Vide Platform • WhistleBlowing Il report deve essere prodotto con cadenza Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Servizi SaaS	n.a.	DSPSAAS - Disponibilità Software as a Service (SaaS)	Validi per tutti i servizi
Piattaforme applicative	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</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>	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	

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	ACCTGT - Numero chiamate abbandonate Gestione Tenant (Account) RTRPRT – Rispetto Tempi di Presa in Carico delle Richieste di Assistenza di Gestione Tenant (Account) RTRRGT – Rispetto Tempi Risoluzione Richieste Gestione Tenant (Account) RTRMPN – Rispetto Tempi di Risoluzione delle segnalazioni di Assistenza piattaforma Nivola (Gestione Incident) DSPNIV - Disponibilità Infrastruttura NIVOLA e API DSPRIE - Disponibilità Nivola Risorse Elaborative DSPSORCH - Disponibilità Servizio di Orchestratore Container DSPSTAAS – Disponibilità Nivola Storage as a Service (STaaS) DSPOBJST – Disponibilità Object Storage DSPASJB – Disponibilità Application Server JBOSS DSPDBAAS - Disponibilità DB as a Service DSPOBS - Disponibilità Observability DSPRETSI – Disponibilità Rete e Sicurezza	Validi per tutti i servizi

Allegato A alla DD n. del

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
		DSPPAM - Disponibilità Privileged Access Management (PAM) DSPPAAS - Disponibilità Platform as a Service (Paas)	
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.	DSRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente DSRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSRUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24 DSRUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSRUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24 DSRUPBCK-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	

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
		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	

<i>Servizio</i>	<i>Deliverable</i>	<i>Livelli di servizio</i>	<i>Note/precisazioni</i>
Conduzione middleware e tecnologica	n.a.	n.a.	
Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	
Figure professionali	Sarà prodotto un prospetto annuale che riporta la situazione riassuntiva delle certificazioni o titoli equivalenti in possesso delle figure professionali CSI. Periodo di riferimento: Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

3.1 Descrizione del processo relativo alla chiamata al supporto di secondo livello

id	ATTORI	AZIONE	NOTE
1	Regione: ufficio richiedente Le caselle email abilitate ad inoltrare le richieste, sulle diverse aree di competenza, sono le seguenti: - ictA10@regione.piemonte.it - rap@regione.piemonte.it - concorsi@regione.piemonte.it - ufficio.mobilita@regione.piemonte.it - ufficio.nomine@regione.piemonte.it - selezione-po@regione.piemonte.it - stipendi@regione.piemonte.it - formazione@regione.piemonte.it - trasferte_tickets@regione.piemonte.it	Effettua richiesta al supporto di secondo livello <u>esclusivamente via email</u> e, per conoscenza, a ictA10@regione.piemonte.it	La richieste deve essere effettuata esclusivamente via email. Gli indirizzi destinatari sono i seguenti: Servizio Rilevazione Assenze Presenze: rap@csi.it Altri Servizi al Personale: ass-dedicata@csi.it Servizio PROCEDO: hd_regione@csi.it; gruppo_procedo@csi.it Servizi alla formazione: Servizi Piani di Lavoro: Eventuali modifiche alle

			caselle email abilitate saranno comunicate attraverso i consueti canali formali
2	CSI	Apri il ticket.	
3	CSI	Se manca l'indirizzo in CC ictA10@regione.piemonte.it , CSI rigetta la richiesta con la motivazione: "Manca il destinatario in CC ictA10@regione.piemonte.it " CHIUDE IL TICKET IL PROCESSO TERMINA (eventuale ritorno al passo 1)	
4	CSI	Se la richiesta è conforme (cioè se è presente l'indirizzo in CC)	
5	CSI	Eventuale riciclo o chiusura se la RICHIESTA NON E' CHIARA	Questa azione è già in uso
6	CSI	Se la RICHIESTA NON RIENTRA nelle casistiche specifiche individuate per la fase di sperimentazione (*) → La richiesta viene lavorata. VAI AL PASSO 11	
7	CSI (Account manager)	Invia la stima dell'effort a ictA10@regione.piemonte.it evidenziando eventuali superamenti del budget già stanziato in CTE	Effort= giorni/uomo previsti più figure professionali impegnate
8	Regione: Referenti ICTA10 e richiedenti	Analizzano la stima dell'effort	
9	Regione: Referenti ICTA10 e richiedenti	Se la stima dell'effort è accettato → invio a CSI (in risposta alla email da cui è arrivata la stima): "La stima non è accettata, si prega di chiudere la richiesta"	
10	Regione: Referenti ICTA10 e richiedenti	Se la stima è accettata → invio a CSI (in risposta alla email da cui è arrivata la stima): "La stima viene accettata, si prega di procedere in merito"	
11	CSI	Ad ultimazione della lavorazione il CSI invia la CHIUSURA DEL TICKET	
12	Regione	Controllo sulla corretta esecuzione e rispetto dei tempi	
13	Regione	Eventuale contestazione	

(*) casistiche specifiche individuate per la fase di sperimentazione:

- Riorganizzazioni
- Implementazioni conseguenti alla contrattazione di secondo livello
- Esigenze interne non previste/pianificate, di necessaria implementazione

4 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).

La rendicontazione economica trasmessa a norma delle procedure operative (art. 3.7), dovrà contenere il dettaglio delle attività svolte riferite alle voci **“Supporto di secondo livello”** mediante la produzione del report dei tickets secondo il seguente tracciato minimo (**):

INCIDENT_NUMBER,RICHIEDENTE,COMPANY,ORGANIZATION,CATEGORIZATION_TIER_1,CATEGORIZATION_TIER_2,CATEGORIZATION_TIER_3,MESE_ANNO_CHIUSURA,DATA_CONSUNTIVO,COMMITTENTE,SUBMIT_DATE,LAST_RESOLVED_DATE,SERVICE_TYPE_DESC

con periodicità mensile da cui si dovrebbe derivare l'ambito/ALO.

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.

(**) eventuali informazioni aggiuntive rispetto al tracciato inizialmente stabilito **saranno comunicate attraverso i consueti canali formali**

5 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:

- il Settore Committente;
- altri Settori coinvolti: A1006E – Gestione giuridica ed economica del personale; A1008E – Organizzazione; A1015A – Segreteria della Giunta regionale; A1014C – Rapporti con le Autonomie Locali, Elezioni e referendum, Espropri – Usi civici; A1012B – Contratti-Polizia Locale e sicurezza integrata – A1005D – Indirizzi e Controlli Società partecipate;
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- Dr./sig. **Marco Brandolini** o suo delegato, in rappresentanza del Settore Committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Dr./sig. **Pietro Folino** o suo delegato, in qualità di referente ICT della Direzione A1000A – Direzione della Giunta regionale;
- Dr./sig. **Paolo Buscaglione** o suo delegato, in rappresentanza del Csi Piemonte con la funzione di account;
- Dr./sig. **Cinzia Zambernardi** o suo delegato/altri rappresentanti di Csi Piemonte con la funzione di business analyst di riferimento della struttura Committente per la specifica materia.

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.

6 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.

7 ACCETTAZIONE

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

8 VERIFICA DI CONFORMITA'

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.

9 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".

10 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.

11 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.

12 DOMICILI CONTRATTUALI

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

*Direzione A1000A Direzione della Giunta Regionale/Settore A1007E Sviluppo e Capitale umano -
CSI-Piemonte Servizi Digitali per la P.A.*

<Luogo e Data>

Direzione A1000A Direzione della
Giunta Regionale/Settore A1007E
Sviluppo e Capitale umano
Dott. Marco BRANDOLINI

(Firmato Digitalmente)

REGISTRAZIONI CONTABILI DELLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**ATTO DD 180/A1007E/2025 DEL 07/04/2025**

Impegno N.: 2025/9109

Descrizione: SERVIZI IN CONTINUITÀ DI GESTIONE DEL SIRE. APPROVAZIONE CONFIGURAZIONE TECNICA ECONOMICA (CTE/A1000A) ANNO 2025. AFFIDAMENTO PER IL PERIODO FINO AL 30 SETTEMBRE 2025 DEI SERVIZI IN CONTINUITÀ, COMPRESO IL BPO.

Importo (€): 569.330,71

Cap.: 135142 / 2025 - SPESE PER I SERVIZI INFORMATICI E RELATIVA GESTIONE E MANUTENZIONE A CARICO DELLE DIREZIONI REGIONALI

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

CIG: B634CDF90E

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.: 2025/9110

Descrizione: SERVIZI IN CONTINUITÀ DI GESTIONE DEL SIRE. APPROVAZIONE CONFIGURAZIONE TECNICA ECONOMICA (CTE/A1000A) ANNO 2025. AFFIDAMENTO PER IL PERIODO FINO AL 30 SETTEMBRE 2025 DEI SERVIZI IN CONTINUITÀ, COMPRESO IL BPO.

Importo (€): 19.563,52

Cap.: 207160 / 2025 - 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

CIG: B634CDF90E

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