

Codice A11000

D.D. 14 novembre 2025, n. 1112

Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica - CTE 2025 della Direzione A11000 - Risorse finanziarie e Patrimonio fino al 31 dicembre 2025, inclusi i servizi di Supporto continuativo (BPO). Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno di spesa delegato a favore del CSI Piemonte per complessivi € 1.092.403,69 (esen..



ATTO DD 1112/A11000/2025

DEL 14/11/2025

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE
A11000- RISORSE FINANZIARIE E PATRIMONIO**

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica – CTE 2025 della Direzione A11000 – Risorse finanziarie e Patrimonio fino al 31 dicembre 2025, inclusi i servizi di Supporto continuativo (BPO). Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno di spesa delegato a favore del CSI Piemonte per complessivi € 1.092.403,69 (esente IVA), di cui € 755.823,30 sul cap. 135142/A1911A/2025, € 336.580,39 sul cap. 207160/A1911A/2025 sull'annualità 2025 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027. CIG: B66C195F35.

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, 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);
- Il Codice dei Contratti Pubblici, approvato con D.Lgs. n. 36 in data 31/03/2023, il quale, in merito al ricorso all'in house providing, prevede quanto segue:
 - le condizioni di carattere soggettivo che l'operatore economico deve soddisfare nell'ambito degli affidamenti in house, indicate dall'art. 3 comma 1 lettera e) dell'Allegato I.1 al D.Lgs. 36/2023 s.m.i., che a sua volta richiama sia le norme europee (Direttiva 24/2014/UE e Direttiva 23/2014/UE), sia il D.Lgs. 175/2016 “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”; i requisiti di carattere soggettivo previsti dai succitati disposti normativi (società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto, nelle quali non vi siano partecipazione dirette di capitali privati che permettano l'esercizio di un'influenza dominante e che venga soddisfatto il requisito dell'attività prevalente), sono posseduti dal CSI Piemonte;
 - le condizioni di carattere oggettivo che rendono preferibile l'affidamento alla società in house in luogo del ricorso al mercato, stabilite dall'art. 7 comma 2 del D.Lgs. 36/2023, purché

vengano rispettati i principi di cui all'art. 1 (principio di risultato), 2 (principio della fiducia) e 3 (principio dell'accesso al mercato) del medesimo Decreto e venga adottato un provvedimento motivato con cui si dia atto dei vantaggi per la collettività, delle esternalità connesse e della congruità economica della prestazione, anche mediante comparazione con gli standard di riferimento presenti sul mercato;

- il principio di risultato, previsto dall'art. 1 comma 1 del D.Lgs. 36/2023 il quale prevede che, gli affidamenti dei contratti pubblici compresi quelli in house, siano improntati alla massima tempestività e al miglior rapporto tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza;
- 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 del Codice;
- 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 deliberazione n. 598 del 30 dicembre 2024, pubblicata sulla GURI n. 85 del 11/04/2025, nonché il successivo avviso pubblicato in data 15/05/2025 con cui l'ANAC fornisce le indicazioni per il pagamento del contributo per l'anno 2025 in favore dell'Autorità medesima e i soggetti che sono tenuti a versare il contributo in relazione all'importo posto a base di gara; in particolare, a partire dal 1° gennaio 2025, sono soggette a contributo anche le procedure in house, ma tale obbligo ricade esclusivamente sulla Stazione Appaltante;
- 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.

Richiamata la determinazione dirigenziale n. 483/A11000/2025 del 17/04/2025, alle cui premesse e motivazioni si rinvia integralmente *per relationem*, ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 241/1990, in particolare per quanto riguarda la legittimazione degli affidamenti diretti al CSI Piemonte in virtù dei requisiti soggettivi e oggettivi posseduti dalla società in house.

Considerato che:

- con nota assunta al prot. della Direzione n. 20687/A11000 del 03/04/2025, il CSI Piemonte ha trasmesso tramite piattaforma telematica SINTEL la Configurazione Tecnico Economica 2025 con proprio prot. n. 5825 del 26/03/2025, contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore della Direzione A11000-Risorse finanziarie e Patrimonio, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità, pari a € 4.584.087,51;
- come risulta dal provvedimento dirigenziale D.D. 483/A11000/2025 del 17/04/2025, che interamente si richiama, è stata effettuata da parte della Direzione competente una approfondita valutazione dell'offerta presentata da CSI, con particolare riferimento ai servizi previsti rispetto alle esigenze della struttura regionale per l'annualità 2025;
- a seguito della predetta analisi e della verifica della conformità dei servizi esposti nella CTE, col medesimo provvedimento dirigenziale, alla luce delle motivazioni ivi contenute che interamente si confermano, si era pertanto provveduto a:
 - affidare al CSI i servizi indicati nella CTE/A11000/2025 per il periodo 1 gennaio – 30

settembre 2025, impegnando a favore dello stesso la somma complessiva di € 3.438.065,64 (esente IVA) così suddivisa:

- a. € 2.267.180,42 sul cap. 135142/A1911A/2025, corrispondente al 75% dell'importo degli "altri servizi" previsti in CTE;
- b. € 1.170.885,22 sul cap. 207160/A1911A/2025, corrispondente al 75% dell'importo dei servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV);

del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025.

Preso atto della mancata attivazione del servizio previsto nella CTE in oggetto di Supporto continuativo (BPO) per l'ALO Presidi e assistenza on site, in seguito agli accordi intercorsi tra la Direzione committente e il Consorzio (rif. nota prot. n. 64149/A11000 del 04/11/2025) e motivata dalla ridefinizione delle competenze conseguente alla riorganizzazione delle Strutture regionali (rif. D.G.R. n. 37-1089/2025/XII del 6 maggio 2025).

Considerato infine che con nota assunta al prot. n. 64771/A11000 del 06/11/2025 il CSI, come previsto della vigente "Convenzione quadro" e in particolare a quanto stabilito all'art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere dei corrispettivi al 31/12/2025, con indicate le previsioni economiche al termine dell'esercizio contabile corrente e riguardanti l'affidamento dei servizi in continuità, che riportano un importo complessivo di € 4.530.469,33. Nello specifico, rispetto a quanto preventivato nella CTE 2025:

- per quanto riguarda gli "altri servizi in continuità", le previsioni a chiudere (pari a € 3.023.003,72) denotano un aumento per il quale si è evidenziato un maggior fabbisogno complessivo che determina un costo maggiore per un importo pari a € 96,50;
- per quanto riguarda i servizi di BPO e MEV le previsioni a chiudere (pari a € 1.507.465,61) evidenziano una diminuzione riguardante il Supporto Continuativo che determina, un minor costo per un importo pari a € 53.714,68.

Tutto quanto sopra premesso, visto e considerato,

si rende, pertanto, ora necessario procedere, in considerazione delle previsioni a chiudere pervenute dal CSI, all'affidamento e contestuale integrazione degli impegni delegati assunti con D.D. 483/A11000/2025 del 17/04/2025 per il periodo fino al 31 dicembre 2025, dei rimanenti servizi in continuità, per un importo complessivo di € 1.092.403,69 (esente IVA), suddiviso come nel seguito indicato:

- integrazione dell'impegno n. 20954 per € 755.823,30 sul cap. 135142 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 che viene rideterminato in € 3.023.003,72;
- integrazione dell'impegno n. 20956 per € 336.580,39 sul cap. 207160 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 che viene rideterminato in € 1.507.465,61.

Le transazioni elementari sono riportate 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). Eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2025, in ogni caso entro e non oltre la data del 31/12/2025, in continuità con l'affidamento precedente.

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 2025-2027, annualità 2025;
- i suddetti impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e sm.i. (allegato n. 4.2) e la relativa obbligazione è esigibile nell'esercizio 2025;
- l'impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A/2025 ha natura di spesa ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 207160/A1911A/2025 ha natura di spesa non ricorrente;
- la competenza economica coincide con quella finanziaria;
- il presente provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale;
- sono rispettati gli obblighi in materia di trasparenza di cui al D.Lgs. n. 33/2013;
- per quanto riguarda le transazioni relative ai pagamenti, verranno rispettate le disposizioni previste dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- all'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente codice CIG: B66C195F35, la cui copertura finanziaria per l'adempimento contributivo (ex. Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024), è già stata assunta con D.D. 483/A11000/2025 del 17/04/2025.

Accertato che il programma dei conseguenti pagamenti è compatibile con i relativi stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica ai sensi dell'art. 56, comma 6 del D.Lgs 118/2011 e dell'art. 27 del Regolamento regionale di contabilità n. 9/2021.

Vista la comunicazione n. A11000/00036903 del 10/06/2025 con la quale il Settore A1102A - Ragioneria della Direzione A11000-Risorse finanziarie e Patrimonio comunica alle Direzioni regionali l'avvenuta cessione del credito e la necessità di prenderne atto, tramite assunzione di apposito provvedimento dirigenziale, al fine di predisporre i relativi atti di liquidazione indicando quale beneficiario amministrativo SACE Fct S.p.A.; dato atto che il presente provvedimento è riferito ai crediti, pregressi e futuri, insorti o che insorgeranno nel periodo di validità della suddetta cessione con CSI Piemonte, nei confronti dei Settori della Direzione A11000 – Risorse finanziarie e Patrimonio.

Vista la determinazione dirigenziale n. 676/A11000/2025 del 12/06/2025 *“Presa d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A. come da rogito del notaio Stucchi del 28/05/2025 rep. 20.640/13.541, registrato in Torino il 28/05/2025 al n. 27222.”*, con la quale il CSI Piemonte, nel più generale contesto di factoring, cede a SACE Fct S.p.A., ai sensi della legge 52/1991 i crediti derivanti dalle convenzioni in essere tra CSI Piemonte e la Regione Piemonte e quelli che sorgeranno nel periodo di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dal 30 maggio 2025.

Attestata l'avvenuta verifica dell'insussistenza, anche potenziale, di situazioni di conflitto di interesse.

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

IL DIRETTORE

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";
- Legge Regionale n. 14 del 14/10/2014 "Norme sul procedimento amministrativo e disposizioni in materia di semplificazione";

- 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.;
- Regolamento 16 luglio 2021, n. 9 "Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del regolamento regionale 5 dicembre 2001, n. 18";
- D.P.G.R. 21/12/2023, n. 11/R Regolamento regionale "Modifiche al regolamento regionale 16 luglio 2021, n. 9/R (Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale)";
- 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 in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di 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";
- Delibera ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020, con cui la Regione Piemonte è stata iscritta nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti del 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. 5-1188 del 30 maggio 2025 di approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in ambito ICT aggiornamento 2025;
- 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;

- D.D. n. 676/A11000/2025 del 12/06/2025 "Presenza d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A. come da rogito del notaio Stucchi del 28/05/2025 rep. 20.640/13.541, registrato in Torino il 28/05/2025 al n. 27222.";
- Nota prot. 14422 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 2025;
- 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";
- Legge regionale 6 agosto 2025, n. 16 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 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,

1. 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;
2. 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 aggiornamento 2025 (approvato con D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025);
3. di richiamare la determinazione n. 483/A11000/2025 del 17/04/2025, con la quale si è provveduto ad affidare il 75% dei servizi in continuità (compreso BPO e MEV), al CSI Piemonte;
4. di prendere atto della nota prot. n. 64149/A11000 del 04/11/2025, con la quale CSI Piemonte comunica, in accordo con la Direzione committente, la riduzione del servizio previsto in CTE di Supporto continuativo (BPO) per l'ALO Presidi e assistenza on site;
5. di dare atto che con nota assunta al prot. n. 64771/A11000 del 06/11/2025 il CSI, come previsto dalla vigente *“Convenzione quadro”* e in particolare a quanto stabilito all'art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere al 31/12/2025, con indicate le previsioni economiche al termine dell'esercizio contabile corrente e riguardanti l'affidamento dei servizi in continuità; alla luce delle previsioni a chiudere trasmesse e rispetto a quanto preventivato nella CTE/A11000/2025, risulta un

minor costo complessivo dei servizi in continuità di € 53.618,18;

6. di affidare, con il presente provvedimento e per le motivazioni indicate in premessa che interamente si richiamano, per il periodo fino al 31 dicembre 2025, a favore del CSI Piemonte P.IVA 01995120019 (codice beneficiario 12655), la restante quota dei servizi in continuità, e contestualmente integrare gli impegni assunti con D.D. 483/A11000/2025 del 17/04/2025, per la somma complessiva di € 1.092.403,69 (esente IVA) come nel seguito indicato:

- integrazione dell'impegno n. 20954 per € 755.823,30 sul cap. 135142 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001), che viene rideterminato in € 3.023.003,72;
- integrazione dell'impegno n. 20956 per € 336.580,39 sul cap. 207 160 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001), che viene rideterminato in € 1.507.465,61;

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

7. di dare atto che, in continuità con l'affidamento precedente, eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2025, in ogni caso entro e non oltre la data del 31/12/2025;

8. di approvare lo schema di disciplinare di incarico (Allegato A), allegato al presente atto per formarne parte integrante formale e sostanziale, che descrive i servizi approvati e i Deliverable previsti nel periodo di riferimento;

9. di dare atto che gli impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria potenziata di cui al D.Lgs. 118/2011 (allegato n. 4.2) e che le relative obbligazioni sono imputate agli esercizi nelle quali esse vengono a scadenza;

10. 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..

11. di dare atto che il D.E.C. dell'affidamento è il dott. Marino Clara del Settore A1110B-Acquisizione e controllo delle risorse finanziarie;

12. di prendere atto

- della regolarità contributiva di CSI Piemonte nei confronti di INPS e INAIL, come da DURC prot. n. NAIL_50739623 con validità fino al 20/01/2026;
- della regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC prot. INAIL_50737276 con validità fino al 20/01/2026.

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":

Dati Amministrazione trasparente:

Contraente: CSI-Piemonte - P. IVA 01995120019

Importo: € 1.092.403,69 (esente IVA)

Responsabile del procedimento: dott. Giovanni Lepri

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

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

IL DIRETTORE (A11000- RISORSE FINANZIARIE E
PATRIMONIO)

Firmato digitalmente da Giovanni Lepri

Allegato

Disciplinare incarico CTE A11000**Anno 2025****approvata con D.D. n. .../A11000/2025 del .../.../2025**

Con riferimento alla Vostra Configurazione Tecnico Economica in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. 20687/A11000 del 03/04/2025 (prot. CSI n. 5825 del 26/03/2025) si comunica che:

- con Determinazione Dirigenziale n. 483/A11000/2025 del 17/04/2025 è stata approvata la CTE “Configurazione Tecnico Economica anno 2025” e col medesimo provvedimento sono stati affidati per il periodo compreso dal 01/01/2025 fino al 30/09/2025, i servizi in continuità ivi indicati, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV);
- con Determinazione Dirigenziale n. .../A11000/2025 del .../.../2025 si è provveduto ad affidare i servizi in continuità, inclusi i servizi di Supporto Continuativo (BPO) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV) per il periodo dal 01/10/2025 fino al 31/12/2025, determinati sulla base delle previsioni a chiudere sui corrispettivi dell’anno in corso comunicati da CSI con nota assunta al protocollo n. 64771/A11000 del 06/11/2025, ai sensi della Convenzione quadro Rep. n. 51/2022;
- con medesimo provvedimento n. .../A11000/2025 del .../.../2025 si è provveduto a prendere atto della riduzione del servizio previsto nella CTE in oggetto di Supporto continuativo (BPO) per l’*ALO Presidi e assistenza on site (cfr. par. 10.2.1 - CTE)*, in seguito agli accordi intercorsi tra la Direzione committente e il Consorzio (rif. nota prot. n. 64149 del 04/11/2025).

Il presente disciplinare riguarda l’affidamento dei servizi in continuità, compresi il Supporto Continuativo (BPO) e Manutenzioni evolutive in CTE (MEV), per il periodo 01/10/2025 fino al 31/12/2025 a cui il presente atto fa riferimento.

Committente

Regione Piemonte

Direzione A11000 - Risorse finanziarie e Patrimonio

Affidatario

CSI-Piemonte.

Referenti servizi della CTE 2025 Direzione A11000:

- Responsabile della CTE: Cinzia Zambenardi;
- Account di riferimento della Direzione: Paolo Buscaglione.

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

Tipologia di fondo	n.a.
Definizione/Titolo del progetto/attività	n.a.
CUP Codice Unico di Progetto	n.a.
CIG Codice Identificativo Gara	B66C195F35

3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A11000/2025**, che riguarda i Servizi in continuità erogati, compreso il Supporto Continuativo (BPO) in regime di esenzione IVA a favore della Direzione A11000.

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dalle previsioni a chiudere dei volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso del 2025, delle attività previste. 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 nelle tabelle successive.

- PROSPETTO 1a -

A11000 – Direzione Risorse finanziarie e Patrimonio		
Altri servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 2.742,28
Asset management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.198,77
Compliance, certificazione e GDPR	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.689,92
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1951,74
Performance and SLA management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.312,65
Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.737,12
Revenue and cost management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 3.361,34
Account management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 7.421,22
Demand management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 13.829,22
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Piattaforme di proprietà del Cliente	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 13.909,58
Supporto		
Assistenza multicanale – autogestito	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.974,72
Totale Altri servizi in continuità (esente IVA)		€ 51.128,57
Servizi in CTE - (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Supporto		
ALO Presidi e Assistenza Tecnica on Site	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 0 (non attivato*)
ALO Servizi Contabili	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 10.296,50

ALO Assistenza Multicanale	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 4.486,85
Totale Servizi BPO (esente IVA)		€ 14.783,35

L'importo complessivo indicato quale "importo affidato in CTE", è determinato sulla base della quota imputabile ai singoli servizi, come dettagliato nel prospetto, tenuto conto della mancata attivazione della quota relativa al BPO per ALO "Presidi e Assistenza tecnica on Site", pari a € 53.334,71.

- PROSPETTO 1b -

A1101A – Programmazione macroeconomica, bilancio e statistica		
Altri servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 592,81
Asset management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 655,03
Compliance, certificazione e GDPR	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 856,64
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.002,94
Performance and SLA management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 705,04
Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 268,51
Revenue and cost management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.804,19
Program and service management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.116,50
Supporto		
Assistenza multicanale	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 259,93
Supporto di secondo livello	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 9.619,45
Totale Altri servizi in continuità (esente IVA)		€ 16.881,04
Servizi in CTE - (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Supporto		
ALO Servizi Contabili	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 8.862,76
ALO Servizi Smart Governance & Smart Data	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 17.675,98
Totale Servizi BPO (esente IVA)		€ 26.538,74

- PROSPETTO 1c -

A1102A – Ragioneria		
Altri servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.501,17
Asset management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1908,79
Compliance, certificazione e GDPR	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 2.324,93
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 3.176,66
Performance and SLA management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 2.099,07
Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 2.033,62
Revenue and cost management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 5.664,95
Program and service management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 355,25
Supporto		
Centro Unico di contatto (primo livello)	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 184,47
Supporto di secondo livello	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 51.448,85
Piattaforme di proprietà del Cliente		
E-Payment		€ 30.250,00
Totale Altri servizi in continuità (esente IVA)		€ 100.947,76
Servizi in CTE - (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Supporto		
ALO Servizi Contabili	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 21.378,03
ALO Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.667,55
Totale Servizi BPO (esente IVA)		€ 23.045,58

- PROSPETTO 1d -

A1103A – Politiche fiscali e contenzioso amministrativo		
Altri servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Governance		

Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 15.299,88
Asset management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 11.339,31
Compliance, certificazione e GDPR	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 11.394,83
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 12.056,23
Performance and SLA management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 12.372,89
Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 28.133,68
Account management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 7827,02
Demand management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 41.129,85
Revenue and cost management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 23.564,72
Program and service management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 14.920,50
Supporto		
Assistenza multicanale	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 91.818,54
Supporto di secondo livello	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 159.515,93
Piattaforme di proprietà del Cliente		
E-Payment		€ 28.778,44
Piattaforme di proprietà CSI		
I/O Management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 35.977,03
Framework per la gestione di Short Message Service	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.706,25
Robotic Process Automation & Artificial Intelligence Platform	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 8.824,14
Interoperability API e Notify Platform	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 2.532,67
Totale Altri servizi in continuità (esente IVA)		€ 507.191,91
Servizi in CTE - (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Supporto		
ALO Catasto e fiscalità	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 63.566,85
ALO Assistenza Multicanale	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 5.518,00
Presidio	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 234.351,80
Totale Servizi BPO (esente IVA)		€ 303.436,65

- PROSPETTO 1e -

A1111C – Patrimonio immobiliare, beni mobili, economato e cassa economale		
Altri servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)

Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 330,32
Asset management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.449,56
Compliance, certificazione e GDPR	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.861,74
Digital Innovation (ricerca e sviluppo)	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 2.158,32
Performance and SLA management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.527,86
Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 3.523,80
Demand management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.757,35
Revenue and cost management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 3.916,53
Supporto		
Assistenza multicanale	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 554,81
Supporto di secondo livello	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 26.239,60
Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente		
Facility management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 35.705,95
Telemaco	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 648,11
Totale Altri servizi in continuità (esente IVA)		€ 79.673,95
Servizi in CTE - (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati CTE (€)
Supporto		
ALO Procurement	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 1.667,55
ALO Facility management	01.10.2025 - 31.12.2025	€ 7.109,55
Totale Servizi BPO (esente IVA)		€ 8.777,10

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.

Fermo restando quanto previsto nel prospetto dei Deliverable, il Committente si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore ulteriori relazioni e/o rendicontazioni, con particolare riguardo alle figure professionali impiegate nelle diverse attività inerenti all'esecuzione dei servizi oggetto del presente affidamento. Le modalità e i termini di tali richieste saranno concordati tra le parti, in funzione delle specifiche esigenze e dei casi d'uso che dovessero presentarsi.

Servizio	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Digital Innovation	A)	Report e positioning CSI su technical driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità del trend tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull'impatto economico rispetto all'introduzione del tech trend (Business Case)	Semestrale	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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di		

		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)		riferimento		
Architetture, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura architeturale dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
		Blueprint architeturale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B)	Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		vulnerabilità				
	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 architetturali 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	Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management. Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per

						svolgere le attività
	E)	Se applicabile al committente: Documento di rendicontazione quali-quantitativa (ad esempio, tasso incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		L'attività "E" e il relativo deliverable previsto, non risulta applicabile alle attività degli Account che seguono il Cliente REGP
Demand management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti, di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinente alle corrispondenti attività svolte	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.
	B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale (se applicabile)	31 dicembre dell'anno di riferimento		
	C)	Report riassuntivi sui	Annuale	45 gg solari dal		

		processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente		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 compliance (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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	

		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				
	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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR Relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPIA, data breach, adeguatezza misure, incontri con DPO, aggiornamenti specifici, consulenza)				
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	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 trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati)
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale salvo diverse necessità sulla base degli aggiornamenti	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione qualitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione qualitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche:	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di	Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle

		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				
	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		
					Governance	Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile e l'aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni qualitative 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.
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono.

		pubblicazione di andamento valori SLA				
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	deliverable attività di Governance	Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction, ecc.).
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Reporting sulle attività di customer satisfaction survey	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Progettazione	Piano di progetto, che dovrà comprendere almeno i seguenti macro-elementi: - Obiettivi del progetto Analisi impatti e benefici attesi - Analisi contesto organizzativo AS IS e definizione del nuovo contesto TO BE - 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	n.a.	Consegna data concordata secondo scadenze definite con il cliente
BPO	Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate e ai risultati raggiunti	n.a.	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
	Documento di rendicontazione qualitativa 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 –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). 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.	
Comunicazione Ausiliaria	n.a.	n.a.	
Formazione in ambito CSI	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	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	

	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 per ALO e calcolo dell'indicatore "MANMIG - Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa" – periodo di riferimento: trimestrale	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 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	Validi per tutte le

		DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	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) • 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+Crusotti) • 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.	Disp-F – Percentuale di disponibilità del servizio	Validi per tutti i servizi
Piattaforme applicative	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “Convenzione Consip	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “Convenzione	Validi per la Piattaforma di Posta

	per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	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	Validi per tutti i servizi

		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 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 “Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni”	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 “Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni”	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni”	
	n.a.	DSPRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente DSPRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSPRUP-H – Uptime Linea RUPAR- SCR – H24	

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

	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	professionali	
--	---	---------------	--

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 ovvero agli altri servizi.**

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 attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2025, in ogni caso entro e non oltre la data del 31/12/2025, in continuità con l'affidamento precedente.

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:

- Regione Piemonte: Direzione A11000-Risorse finanziarie e Patrimonio e Settori A1101A-Programmazione macroeconomica, bilancio e statistica, A1102A-Ragioneria, A1111C-Patrimonio immobiliare, beni mobili, economato e cassa economale, A1103A-Politiche fiscali e contenzioso amministrativo (*qualora altri Settori appartenenti alla Direzione dovessero presentare un interesse in merito ai servizi oggetto di affidamento, i rappresentanti dei medesimi potranno essere invitati a partecipare al CdC).
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- Dr./sig. Giovanni Lepri o suo delegato, Dirigente del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Dirigenti dei Settori interessati e di specifica competenza, ove necessario;
- Massimo Varesio, Funzionario della Direzione committente con la funzione di Referente ICT e di coordinamento dei Referenti regionali dei servizi;
- Michele Scovazzi, Funzionario della Direzione committente con la funzione di Collaboratore ICT e di coordinamento dei Referenti regionali dei servizi;
- Cinzia Zambenardi, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE A11000 2025;
- Paolo Buscaglione, 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 DI VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

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

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

8 ACCETTAZIONE

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

9 VERIFICA DI 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.

10 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

11 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI

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

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

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

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

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

quando l'Ispettorato del Lavoro citato avrà dichiarato che il fornitore si sia posto in regola né questi potrà vantare diritto alcuno per il mancato pagamento o ritardato pagamento.

12 RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE

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

13 DOMICILI CONTRATTUALI

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

Committente:

Regione Piemonte: Direzione A11000-Risorse finanziarie e Patrimonio.

Regione Piemonte, Piazza Piemonte 1 – 10127 Torino

pec: risorsefinanziarie-patrimonio@cert.regione.piemonte.it

Fornitore del servizio:

CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino

pec: protocollo@cert.csi.it

Torino, .../.../2025

Il Direttore

dott. Giovanni Lepri

(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)