

Codice A1007E

D.D. 18 dicembre 2025, n. 688

Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione Tecnica Economica (CTE/A1000A/2026) fino al 30 settembre 2026. Approvazione dello schema di disciplinare di incarico. Impegni di spesa per complessivi euro 2.185.816,43, di cui euro 2.185.156,43 a favore del CSI Piemonte ed euro 660,00 favore di ANAC, su capitoli vari del bilancio finanziario gestionale 2025-2027.



ATTO DD 688/A1007E/2025

DEL 18/12/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A1000A - DIREZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

A1007E - Sviluppo e Capitale umano

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione Tecnica Economica (CTE/A1000A/2026) fino al 30 settembre 2026. Approvazione dello schema di disciplinare di incarico. Impegni di spesa per complessivi euro 2.185.816,43, di cui euro 2.185.156,43 a favore del CSI Piemonte ed euro 660,00 favore di ANAC, su capitoli vari del bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 e 2026. CIG: B98E74F628.

Premesso il seguente quadro normativo:

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 dall'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;

Tenuto inoltre conto:

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 (repertorio n. 51 del 07.02.2022) approvata con D.G.R. n. 21- 4474 del 29 dicembre 2021;

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

che 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 D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025 è stato approvato l'aggiornamento del Piano Attuativo in ambito ICT per l'anno 2025 che, in attuazione del Piano Strategico, recepisce le iniziative strategiche, gli interventi evolutivi e i fabbisogni dell'Ente;

che 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 alle Direzioni regionali e in coerenza con la programmazione regionale ICT sopra richiamata;

che 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:

- 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 2026 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta

del 23 ottobre 2025, 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 2026, è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 05.12.2025 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15426/A1911A in pari data;
- l’istruttoria, sopra richiamata, si è basata sulla metodologia comparativa definita nel Documento tecnico 2 “*Criteri tecnici per la verifica di congruità*” della vigente Convenzione Quadro, metodologia strutturata, oggettiva e 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;
- come risulta dalla valutazione di congruità di cui sopra, a cui si rimanda per maggior definizione, per le tariffe di alcune figure professionali è emersa la necessità di chiedere al CSI Piemonte di approvare con urgenza l’aggiornamento del Catalogo e Listino 2026, operando già una rimodulazione delle stesse, in diminuzione, nell’ambito del presente affidamento.

Considerato che:

ai sensi dell’art. 23 comma 5 del D.Lgs. 36/2023, è stata avviata una procedura di richiesta di offerta mediante la piattaforma SINTEL (codice identificativo nr. 209609441); entro la data di scadenza prevista, il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica (prot. CSI n. **20163 del 13/11/2025**), **00057561/2025 del 03/12/2025**), contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore della Direzione A1000A, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità, pari a Euro **2.914.546,84**;

successivamente è stata effettuata da parte della Direzione/Settore competente, la valutazione dell’offerta presentata, analizzando e verificando la conformità dei servizi esposti nella CTE trasmessa, comprensiva degli allegati di dettaglio delle figure professionali e dei servizi a misura e dei relativi volumi di attività. Le risultanze di tale verifica, hanno concluso positivamente la coerenza della documentazione prodotta, rideterminando l’importo in Euro 2.913.541,79, 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 programmazione regionale in ambito ICT, con particolare riferimento al Piano Attuativo ICT Pluriennale e ai suoi aggiornamenti (redatto sulla base degli obiettivi e linee strategiche contenute nel Piano Strategico Pluriennale e del Piano Triennale per l'informatica di AGID), in un'ottica di sempre maggior contenimento della spesa in ambito ICT;
- la rispondenza dei servizi dettagliatamente descritti dal CSI nell'ambito della CTE 2026 alle esigenze della Direzione A1000A e in particolare, la coerenza delle forniture e dei volumi previsti che risultano complessivamente in continuità rispetto alla precedente annualità. Nello specifico si valutano positivamente:
- i servizi di Governance, stimati attraverso una nuova metrica in coerenza con il nuovo Catalogo 2026, risultano valorizzati complessivamente in continuità con le precedenti annualità;
- l'assegnazione di nuovi servizi da altre strutture regionali ricondotti alla Direzione affidante al fine di garantire una più efficace gestione degli stessi e che risultano in continuità con le precedenti annualità e sostanzialmente a pari perimetro economico
- le tariffe delle figure professionali, relative ai servizi "Formazione professionale in ambito ICT" e "BPO/presidio", sono oggetto di rimodulazione nei termini e modi indicati nella valutazione di congruità del Catalogo e Listino CSI 2026, come meglio specificato nel disciplinare **di incarico, che è da considerarsi vincolante e costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (allegato A).**

Verificata la conformità dei servizi esposti e la rispondenza alle esigenze della Direzione, descritti nel documento di CTE 2026 summenzionato;

In continuità con gli anni precedenti, tenuto conto dell'andamento delle attività dell'anno 2025 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 2026 per complessivi Euro 2.185.156,43.** L'approvazione dei servizi per i primi 3 trimestri dell'anno consente, infatti, di migliorare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati nonché le previsioni a chiudere (in aumento o in diminuzione) che il CSI si obbliga a comunicare entro il 30 settembre dell'anno di esercizio, in modo da meglio indirizzare per l'ultimo trimestre l'allocazione della spesa rispetto al fabbisogno effettivo;

Con il presente provvedimento si procedere pertanto con l'affidamento dell'importo dei servizi di cui sopra, corrispondenti a Euro 2.185.156,43 esenti IVA, a favore di CSI Piemonte (Cod. beneficiario 12655), impegnando a favore dello stesso la citata somma, allocata sui seguenti capitoli di spesa del bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026, che risultano pertinenti e presentano la necessaria disponibilità:

- capitolo 135142 per gli "altri servizi" previsti in CTE, per un importo di Euro 2.109.524,11 tramite impegno delegato predisposto dal Settore A1911A
- capitolo 207160 per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) per un importo di Euro 53.132,32 tramite impegno delegato predisposto dal Settore A1911A
- capitolo 209446 per i servizi riguardanti le MEV per un importo di Euro 22.500,00,

e impegnando, tramite impegno delegato predisposto dal Settore A1911A, a favore di ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione c/o Palazzo Sciarra - Via Minghetti, 10 - 00187 Roma C.F. 97584460584 (cod.ben. 297876), ai sensi della Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024 e in considerazione dell'importo dell'offerta, la somma di Euro 660,00 sul capitolo 135142/2025, quale contributo di gara dovuto dalla Stazione Appaltante,

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

Dato atto inoltre che:

- i suddetti impegni sono assunti nei limiti delle risorse stanziare ed autorizzate sulla dotazione finanziaria dei competenti capitoli di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027, annualità 2025 e 2026;
- i suddetti impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e s.m.i. (allegato n. 4.2) e le relative obbligazioni sono esigibili nell'esercizio 2025 e 2026;
- gli impegni assunti sul capitolo 135142/2025 e 2026 del settore A1911A hanno natura di spesa ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 207160/A1911A ha natura di spesa non ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 209446/A1000A ha natura di spesa non ricorrente;
- la competenza economica coincide con quella finanziaria;
- il presente provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale;
- le transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;
- all'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente codice CIG: B98E74F628;

Accertata la compatibilità di cui all'art. 56, comma 6 del d.lgs. 118/2011 e s.m.i e all'art. 26 del Regolamento regionale di contabilità n. 9/2021;

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

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- 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 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. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- 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.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42 " e smi;
- Legge n. 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D.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. 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 e D.G.R. n. 37-615 del 20/12/2024 di revoca della D.G.R. n. 12-5546 del 29 agosto 2017;
- D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 "Codice dei contratti pubblici";
- 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.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)";
- 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. 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;
- Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024 "Attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 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", come modificato dalla D.G.R. n. 38-1162 del 26 maggio 2025, come parzialmente modificato con D.G.R. n. 38-1162 del 26 maggio 2025;
- Nota prot. 14422/A11000 del 11 marzo 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, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972, per l' anno 2025;
- D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025 di approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in

ambito ICT aggiornamento 2025;

- D.D. n. 296 del 23/06/2025 "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";
- 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 e successivi provvedimenti di variazione di bilancio adottati nel corso dell'anno 2025 in conseguenza di leggi che hanno variato il bilancio di previsione".;
- Legge regionale 6 agosto 2025, n. 16 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2025- 2027".;
- Deliberazione della Giunta regionale 8 agosto 2025 n. 5-1482 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027. Attuazione della Legge regionale 6 agosto 2025, n. 16 'Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2025-2027'. Variazione al Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027";

determina

di affidare, 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, i primi tre trimestri dell'anno di riferimento, corrispondente al 75% dell'importo dei servizi previsti, compresi il Supporto Continuativo (BPO) e MEV; per le medesime motivazioni, i servizi relativi all'ultimo trimestre del 2026, saranno oggetto di successivo provvedimento di approvazione e affidamento;

di affidare pertanto al CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655) l'importo pari al 75% dei servizi previsti in CTE 2026, pari ad Euro 2.185.156,43 impegnando a favore dello stesso la citata somma, allocata come nel seguito indicato:

- per Euro **2.109.524,11** per "altri servizi in CTE" mediante impegno delegato del Settore A1911A sul cap. **135142** del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026;

- per Euro **53.132,32** per "BPO" mediante impegno delegato del Settore A1911A sul cap. **207160** del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026;

- per Euro **22.500,00** per "MEV" sul cap. **209446** del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026;

di rimodulare in riduzione i servizi di "Formazione professionale in ambito ICT", così come specificato nel disciplinare di incarico allegato alla presente per formare parte integrante e sostanziale;

di dare atto che all'affidamento in oggetto è stato rilasciato il seguente codice CIG: B98E74F628 mediante la Piattaforma SINTEL/MIAP;

di impegnare a favore di **ANAC** – Autorità Nazionale Anticorruzione c/o Palazzo Sciarra - Via

Minghetti, 10 - 00187 Roma C.F. 97584460584 (codice beneficiario 297876), sul capitolo spesa **135142/A1911A** del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità **2025** (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001) l'importo di Euro **660,00** quale contributo gara dovuto dalla Stazione Appaltante, ai sensi di quanto previsto dalla delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024;

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

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

Il codice IPA a cui dovranno essere indirizzate le fatture è il seguente: PT6DEI

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, nonché secondo quanto previsto dai documenti tecnici di cui all'art. 3 c. 1 del medesimo atto convenzionale, adottati con DD 173/A1911A/2023 del 13.04.2023, prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE FCT S.p.A.;

I pagamenti derivanti dal presente provvedimento non sono subordinati all'acquisizione della dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari rilasciata dall'operatore economico ai sensi dell'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i.

di prendere atto

- della regolarità contributiva di CSI Piemonte nei confronti di INPS e INAIL, come da DURC prot. n. INAIL_50739623, rilasciato in data 22.09.2025 con validità fino al 20.01.2026 nonché dell'esito negativo della verifica in data 19/03/2025 effettuata ai sensi del 48 bis del D.P.R. 602/1973;
- della regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC prot. INAIL_50737276 rilasciato in data 22.09.2025 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":

Contraente: CSI-Piemonte - P. IVA 01995120019

Importo: Euro 2.185.156,43

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 2026

Servizi di Supporto Continuativo (BPO) e

Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV)

Altri Servizi

approvata con D.D. n. _____ del _____

Con riferimento alla Vostra **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. **00057561/2025 del 03/12/2025 (prot. CSI n. 20163 del 13/11/2025)**, si comunica che con Determina Dirigenziale n. .../.../2025 del2025 si è preso atto della CTE “**Configurazione Tecnico Economica anno 2026**”, sono stati approvati e affidati per il periodo compreso tra il **01.01.2026 fino al 30.09.2026**, i servizi in continuità ivi indicati, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV).

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 Zambernardi, 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 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	B98E74F628

3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A1000A/2026**, che riguarda i Servizi in continuità erogati, compreso il Supporto Continuativo (BPO) e la Manutenzione Evolutiva in CTE (MEV), in regime di esenzione IVA a favore delle strutture della Direzione A1000A

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio ha stimato di erogare nel corso del 2026, 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 2026 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 1-

SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1021A		
SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Account management	01-01-2026 – 30-09-2026	3.776,82
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2026 – 30-09-2026	1.888,45
Asset management	01-01-2026 – 30-09-2026	1.318,09
Compliance, certificate and GDPR	01-01-2026 – 30-09-2026	1.250,24
Demand management - Servizio per le risorse umane	01-01-2026 – 30-09-2026	10.861,01
Digital innovation	01-01-2026 – 30-09-2026	1.405,28
Performance and SLA management	01-01-2026 – 30-09-2026	1.529,12
Procurement	01-01-2026 – 30-09-2026	3.982,50
Program and Service management	01-01-2026 – 30-09-2026	9.007,85
Revenue and cost management	01-01-2026 – 30-09-2026	4.592,53
Supporto		
Supporto di secondo livello- Servizio per le risorse umane	01-01-2026 – 30-09-2026	27.685,50
Servizio di Assistenza Multicanale - operatore A1021A	01-01-2026 – 30-09-2026	985,05
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI	01-01-2026 – 30-09-2026	68.282,44

Supporto		
Supporto BPO	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORE A1021A	01-01-2026 – 30-09-2026	68.282,44

SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1007E		
SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Account management	01-01-2026 – 30-09-2026	6.664,97
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2026 – 30-09-2026	2.918,51
Asset management	01-01-2026 – 30-09-2026	2.141,90
Compliance, certificate and GDPR	01-01-2026 – 30-09-2026	2.500,48
Demand management	01-01-2026 – 30-09-2026	9.075,65
Digital innovation	01-01-2026 – 30-09-2026	2.029,84
Performance and SLA management	01-01-2026 – 30-09-2026	1.868,93
Procurement	01-01-2026 – 30-09-2026	4.480,31
Program and Service management	01-01-2026 – 30-09-2026	5.057,04
Revenue and cost management	01-01-2026 – 30-09-2026	3.742,06
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale - operatore/A1007E	01-01-2026 – 30-09-2026	62,69
Servizi di formazione in ambito ICT (*)	01-01-2026 – 30-09-2026	29.536,06
Supporto di secondo livello	01-01-2026 – 30-09-2026	89.562,59
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI	01-01-2026 – 30-09-2026	159.641,03
Supporto		
Supporto BPO	01-01-2026 – 30-09-2026	18.975,83
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2026 – 30-09-2026	22.500,00
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV	01-01-2026 – 30-09-2026	41.475,83
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORE A1007E	01-01-2026 – 30-09-2026	201.116,86

SERVIZI RIFERITI AL SETTORE A1008E		
SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Account management	01-01-2026 – 30-09-2026	2.665,99
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2026 – 30-09-2026	686,71
Asset management	01-01-2026 – 30-09-2026	1.482,86
Compliance, certificate and GDPR	01-01-2026 – 30-09-2026	1.607,45
Demand management - Servizio per le risorse umane	01-01-2026 – 30-09-2026	12.200,04
Program and Service management - Servizio per le risorse umane	01-01-2026 – 30-09-2026	2.054,42
Digital innovation	01-01-2026 – 30-09-2026	1.717,55
Performance and SLA management	01-01-2026 – 30-09-2026	1.189,32
Procurement	01-01-2026 – 30-09-2026	2.655,00
Revenue and cost management	01-01-2026 – 30-09-2026	2.721,50
Supporto		
Supporto di secondo livello- Servizio per le risorse umane	01-01-2026 – 30-09-2026	133.582,54
Servizio di Assistenza Multicanale - operatore/A1008E	01-01-2026 – 30-09-2026	67,16
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI		162.630,54
Supporto		
Supporto BPO	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
		0,00
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORE A1008E	01-01-2026 – 30-09-2026	162.630,54

SERVIZI RIFERITI AI SETTORI A1015A, A1012C, A1014D		
SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		

Account management	01-01-2026 – 30-09-2026	6.887,12
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2026 – 30-09-2026	2.231,81
Asset management	01-01-2026 – 30-09-2026	1.647,62
Compliance, certificate and GDPR	01-01-2026 – 30-09-2026	2.321,87
Demand management	01-01-2026 – 30-09-2026	3.868,31
Program and Service management - Territorio	01-01-2026 – 30-09-2026	790,16
Digital innovation	01-01-2026 – 30-09-2026	2.654,41
Performance and SLA management	01-01-2026 – 30-09-2026	2.208,73
Procurement	01-01-2026 – 30-09-2026	3.650,63
Revenue and cost management		3.061,69
Supporto		
Supporto di secondo livello- comunicazione e accesso	01-01-2026 – 30-09-2026	118.098,04
Servizio di Assistenza Multicanale - operatore/ A1015A- A1012A/A1014B	01-01-2026 – 30-09-2026	1.446,23
Altre Piattaforme		
Telemaco	01-01-2026 – 30-09-2026	320,96
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI	01-01-2026 – 30-09-2026	149.187,58
		0,00
Supporto		
Supporto BPO	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Manutenzione evolutiva in CTE	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
		0,00
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV	01-01-2026 – 30-09-2026	0,00
		0,00
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – SETTORI A1015A, A1012C, A1014D	01-01-2026 – 30-09-2026	149.187,58

SERVIZI RIFERITI ALLO STAFF DIREZIONE A1000A

SERVIZIO	PERIODI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO	IMPORTI AFFIDATI IN €
Governance		
Architetture, security, evoluzione sistemi	01-01-2026 – 30-09-2026	1.373,42
Asset management	01-01-2026 – 30-09-2026	659,05
Compliance, certificate and GDPR	01-01-2026 – 30-09-2026	893,03
Digital innovation	01-01-2026 – 30-09-2026	936,85

Performance and SLA management	01-01-2026 – 30-09-2026	679,61
Procurement	01-01-2026 – 30-09-2026	995,63
Revenue and cost management	01-01-2026 – 30-09-2026	2.041,13
Supporto		
Supporto di secondo livello	01-01-2026 – 30-09-2026	73.709,87
Servizio di Assistenza Multicanale - autogestito	01-01-2026 – 30-09-2026	73,80
Piattaforme di proprietà (parziale o totale)		
CSI		
Robotic Process Automation	01-01-2026 – 30-09-2026	1.755,15
Dematerializzazione	01-01-2026 – 30-09-2026	1.307.395,83
Piattaforme di proprietà del cliente		
E-Payment	01-01-2026 – 30-09-2026	2.781,92
Piattaforme di servizi		
Piattaforma del personale	01-01-2026 – 30-09-2026	176.487,23
TOTALE Servizi in continuità – ALTRI SERVIZI	01-01-2026 – 30-09-2026	1.569.782,52
		0,00
Supporto		0,00
Supporto continuativo (BPO)		34.156,49
TOTALE Servizi in continuità – SERVIZI DI BPO e MEV	01-01-2026 – 30-09-2026	34.156,49
		0,00
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ – STAFF DIREZIONE A1000A	01-01-2026 – 30-09-2026	1.603.939,01
TOTALE Servizi in continuità della CTE 2026 della Direzione A1000A – ALTRI SERVIZI		2.109.524,11
TOTALE Servizi in continuità della CTE 2026 della Direzione A1000A – SERVIZI DI BPO		53.132,32
TOTALE Servizi in continuità della CTE 2026 della Direzione A1000A – SERVIZI DI MEV		22.500,00
TOTALE CTE 2026 Direzione A1000A		2.185.156,43

* In conseguenza di quanto espresso nella valutazione di congruità del Catalogo e Listino 2026 del CSI Piemonte (prot. 15426/A1911A/05.12.2025), nelle more del necessario aggiornamento del Catalogo e Listino da parte del CSI Piemonte, le tariffe di alcune figure professionali vengono rimodulate al ribasso e, di conseguenza, il servizio di “Formazione in ambito ICT” è rideterminato, a volumi invariati, come indicato in tabella, rispetto all’importo stimato nell’offerta (Euro 39652,46).

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.

Appendice: Deliverable servizi previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI CTE -2026

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisioni
Digital Innovation	A) B) C)	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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	D)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolve	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo con interventi ITxT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multitenet)	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Architettura, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura architetturale 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 architetturale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecated, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di sicurezza), incluse cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B)	Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetturali dei progetti e dei rischi	Annuale	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	Annuale	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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Account Management	A) B) C) D) E)	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 RDCPTE - Rispetto dei tempi di emissione delle PTE	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
Demand management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti,	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

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
		di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinente alle corrispondenti attività svolte				impegnato 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) D)	Report riassuntivi sulle attività svolte come richieste dall'Ente	Al termine dell'attività	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	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 incarichi Professionali. Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro destinati.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI-Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO e di altri schemi di certificazione conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit. Bilancio Sociale e di sostenibilità.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Resoconto delle attività svolte per garantire la compliance al Regolamento GDPR 679/2016, comprensivo di miglioramenti apportati alla gestione dell'impianto normativo privacy, evidenze di accountability (audit, nomine, analisi dei rischi, valutazioni di impatto, formazione, PBD). Sintesi delle iniziative di formazione, sviluppo delle competenze e disseminazione dei contenuti inerenti la privacy, la sicurezza e la conformità normativa. Resoconto delle attività svolte per garantire la compliance alle normative Cyber (es. Direttiva NIS2, Legge 90/2024), comprensivo di miglioramenti apportati alla gestione dell'istituto di gestione della sicurezza integrato, evidenze di accountability (audit, analisi dei rischi cyber, formazione, piani di continuità operativa).	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
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	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti; ciascun Ente riceve la documentazione di

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precauzioni
	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		dettaglio relativo alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati)
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati; la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile e l'aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni quali-quantitative e tecniche gestite nello specifico dalle funzioni di Account. Relativamente al Deliverable C, a chiusura d'esercizio, con la predisposizione del Bilancio del Consorzio, si determinano i cinguagli generati nell'ambito della gestione dell'anno precedente.
	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, il conguaglio di fine esercizio è disponibile dopo la chiusura di Bilancio: di conseguenza, il deliverable verrà consegnato con periodo di riferimento relativo al primo trimestre dell'anno successivo	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di
	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		

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		dettaglio relativo alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction, ecc.)
	E)	Risultati dell'attività di customer satisfaction survey	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

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

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Progettazione	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 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	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 Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto	n.a.	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento 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; - 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.	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. ACCRIIS – 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	Assistenza Applicativa: RTRAS - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di assistenza	

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Nota/precisioni
	Report 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. 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.	Trattamento ed elaborazione dati: RTRTD - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di Trattamento Dati	
Supporto in ambito Risk Management, Business Continuity, Cybersecurity e CSIRT	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto. Il deliverable avrà i seguenti contenuti: - contesto delle richieste, con esplicitazione degli obiettivi e delle relative linee di azione per le quali si svolge l'attività di supporto; - esigenza dell'Amministrazione; - sintesi dell'attività di supporto, consistente in una descrizione dell'attività svolta, dei deliverable collegati prodotti e delle soluzioni individuate;	n.a.	Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
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 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.	RDCGDV - Rispetto Data Concordata consegna deliverable	
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.	RDCGDV - 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 ALD 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) - RTRNCMAC - 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 OSPAPP - 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)	n.a.	

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
	• 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+Cruscotti) • Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope) • Unica Acquisti Programmazione (Cpass+App) • Sito WEB Platform • Valorizzazione Dati • Vide Platform • Whistleblowing Il report deve essere prodotto con cadenza Annuale, con periodo di riferimento secondo trimestre 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
	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 collaborazione (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 collaborazione (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 DSPINGSRV – 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 DSPIB – Uptime servizi middleware IBOSS 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 DSPBCRD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	ACCTGT - Numero chiamate abbandonate Gestione Tenant (Account) RTRPRY – 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 DSPORCH - Disponibilità Servizio di Orchestratore Container	Validi per tutti i servizi

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
		DSPSTAAS – Disponibilità Nivola Storage as a Service (STaaS) DSPOBJST – Disponibilità Object Storage DSPASJB – Disponibilità Application Server JBOS OSPDBAAS – Disponibilità DB as a Service DSPDBS – Disponibilità Observability OSPRETSI – Disponibilità Rete e Sicurezza OSPPAM – Disponibilità Privileged Access Management (PAM) OSPPAAS – 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.	DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 DSPSICCSI-H – Uptime-Cluster-Firewall – Frontend-Internet – H24 DSPRUPRH-H – Uptime Raccolta RUPAR-SCR Primario– H24 DSPRUPSECL – Uptime Raccolta RUPAR-SCR Secondario – H24 DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – 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.	DSPINGSRV – Uptime del server nel periodo di misurazione DSPSTG – Uptime servizio storage nel periodo di misurazione DSPRDSAUTH – Uptime delle componenti di autenticazione dei servizi di Smartworking DSPRDSGW – Uptime dei gateway Internet dei servizi di Smartworking RTRSMW - Rispetto Tempi di Risoluzione interventi RDS	
Condizione 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 trimestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Governance (REGP)	n.d.	Report di monitoraggio dell'avanzamento della Programmazione ICT regionale ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti. Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti	(**) Semestrale	(*)50 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna	(*)Si evidenzia che le attività per la realizzazione del report (Deliverable) non sono esclusivamente a carico di CSI, ma anche di “Altri Enti.” Si rileva, pertanto, la necessità di avviare quanto prima, con i referenti REGP, dei processi organizzativi mirati al coinvolgimento attivo e sinosa di tali Enti, al fine

						di perseguire il risultato atteso nei tempi previsti
--	--	--	--	--	--	--

VARIAZIONI DELIVERABLE PREVISTE IN CTE RISPETTO AL CATALOGO E LISTINO CSI

Servizio	Id attività	Deliverable associata	Periodicità attuale	Nuova periodicità
Digital innovation	A	Report e positioning CS su temi tecnici driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità dell'ecosistema tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull'impatto economico rispetto all'introduzione dei tech trend (Business Case)	Semestrale	Semestrale
Digital innovation	B, C, D	Report integrati sulle modalità di fruizione dell'innovazione in aree verticali IT complete, sulle attività previste erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all'attività normativa, consultazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della consultazione e del focus	Semestrale	Annuale
Digital innovation	E	Report di consultazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	Annuale
Architettura, security, evoluzione sistemi	A	Corso grafico e mappatura architetturale dei sistemi su diversi livelli e compendio l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni Blueprint architetturale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e migrazione disincronizzata (in linea con aspetti di sicurezza), tecnico (cloud), best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing Linee Guida per la valutazione di applicazioni sicure	Annuale	Semestrale
Architettura, security, evoluzione sistemi	C	Report applicazione e adozione Open Source e (pubblicità) su repository pubblici	Semestrale	Annuale
Architettura, security, evoluzione sistemi	D	Report delle attività e review architetturali dei progetti e dei rischi	Semestrale	Annuale
Architettura, security, evoluzione sistemi	F	Report di consultazione delle attività di supporto specializzato, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	Semestrale
Procurement	A	Report di consultazione delle attività di supporto specializzato, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	Annuale
Demand management	C	Report riassuntivi sul processo analitico per l'Info Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Info	Annuale	Semestrale
Demand management	D	Report affari nuovi e consolidati e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, top qualified, architettura applicative o d'intermedio defense, etc.)	Trimestrale	Annuale
Program e service management	A	Report delle attività svolte dal CS legato ai progetti strategici e al loro monitoraggio Report e pubblicazione dell'andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e SLA management Report affari nuovi e consolidati e risultati raggiunti	Trimestrale	Annuale
Compliance, certificate and GDPR	A	Report di sintesi annuale sulle attività poste in essere per garantire la compliance (es. implementazione del disciplinare 321-DPS, adeguamenti trasparenza, flussi informativi, controllo analogo, etc...) Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale interno e conferimento di incarichi Professionisti Report di sintesi valutazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rispetto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro derivanti	Annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	B	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CS-Piemonte, contenente un report di sintesi sulla certificazione ISO o di altri schemi di certificazione, conseguiti o rimossi nel corso dell'anno e compliance degli audit	Annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	C	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impatto normativo CS per compliance GDPR 674/2016 Report evidence di accountability GDPR CS (per sistema di audit, Norme, prodotti sviluppati a NR, PDD, analisi dei rischi, formazione dipendenti) Relazione contenente sintesi di iniziative di formazione e sviluppo di competenze riferite alla compliance e normativa quali Privacy e Sicurezza Relazione delle attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR Relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPA, data breach, adeguata misura, incidenti con DPO, aggiornamenti specifici e pressioni)	Annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Revenue and cost management	A	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendite totali incrementali all'Economico che, moltiplicato dagli indicatori tecnici ed economici sui variabili di vendita-progetti, la giustificazione della documentazione, la struttura delle sole a supporto quando richiesta, i componenti del progetto formati da di aggiuntamente complessivo sulle forniture fornite dal CS/Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	Semestrale
Revenue and cost management	B	Documentazione di previsione dei costi per la chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	Semestrale
Performance and SLA management	C	Reporting su attività di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Trimestrale	Annuale

4.1 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</u> via email 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

Allegato A alla DD n. del

Allegato A alla DD n. del

			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

5 PIANO DI FATTURAZIONE

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

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

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:

- Le strutture della Direzione A1000A
- Il CSI Piemonte

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- Dr./sig. **Marco Brandolini** o suo delegato, in rappresentanza del Settore Committente (A1007E) con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Dr./sig. **Pietro Folino** in qualità di referente ICT della Direzione A1000A – Direzione della Giunta regionale o altro referente tecnico;
- Dr./sig. **Paolo Buscaglione** o suo delegato, in rappresentanza del Csi Piemonte con la funzione di account;
- Dr./sig. **Fausto Grasso** 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.

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:

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)