

Codice A1800A

D.D. 22 aprile 2025, n. 850

Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica CTE alla Direzione A1800A, compreso il Settore A1821, fino al 30 settembre 2025, incluso il BPO. Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuali impegni di spesa delegati a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 940.154,14 esente IVA, di cui Euro 371.809,33 sul cap. 135142/A...



ATTO DD 850/A1800A/2025

DEL 22/04/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A1800A - OPERE PUBBLICHE, DIFESA DEL SUOLO, PROTEZIONE CIVILE, TRASPORTI E LOGISTICA

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica CTE alla Direzione A1800A, compreso il Settore A1821, fino al 30 settembre 2025, incluso il BPO. Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuali impegni di spesa delegati a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 940.154,14 esente IVA, di cui Euro 371.809,33 sul cap. 135142/A1911A/2025, Euro 247.013,32 sul cap. 207160/A1911A/2025 e conferma prenotazioni n. 2025/4926 sul cap. 136452/2025 di Euro 218.422,67 e n. 2025/4925 sul cap. 135266/2025 di Euro 102.908,82. CIG: B663A5D930.

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** sono indicate dall'art. 3 comma 1 lettera e) dell'Allegato I.1 al nuovo Codice dei contratti pubblici, che richiama sia le norme europee di riferimento, ovvero la Direttiva 24/2014/UE (articoli 12, paragrafi 1, 2 e 3) e la Direttiva 23/2014/UE (articolo 17, paragrafi 1, 2 e 3), sia il decreto legislativo 19 agosto 2016 n. **175 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica"** s.m.i., che definisce *in house* le società: sulle quali una o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto (art. 2 c. 1 lett. 0); non vi siano partecipazioni dirette di capitali privati che premettano l'esercizio di una influenza

dominante.(art. 16 c. 1); la società eserciti almeno l'80% delle proprie attività a favore dell'amministrazione/i controllante/i (art. 16 c. 3). Alla luce di quanto sopra esposto, il CSI, ente di diritto privato in controllo pubblico, opera in regime di *in house providing*, poiché possiede i requisiti soggettivi dell'operatore peraltro conformi a quelli indicati dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e prescritti da una consolidata giurisprudenza amministrativa;

- le condizioni **oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato**, sono riportate nell'art. 7 comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023, il quale prevede che le stazioni appaltanti possano procedere all'aggiudicazione diretta di un servizio a una società in house, purché vengano rispettati i principi di cui agli artt. 1 (principio del risultato), 2 (principio della fiducia) e 3 (principio dell'accesso al mercato) del medesimo Decreto. Inoltre, il medesimo disposto normativo prevede che per ciascun affidamento venga adottato un provvedimento motivato con cui viene dato atto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione agli obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante comparazione con gli standard di riferimento presenti sul mercato;
- l'art. 7 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 il quale prevede, tra i principi ai quali le stazioni appaltanti devono attenersi per gli affidamenti diretti anche a società in house, il **principio di risultato**, a sua volta normato dall'art. 1 comma 1 del richiamato Codice dei Contratti che recita "*Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti perseguono il risultato dell'affidamento del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività e il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza.*" Il principio di risultato è ulteriormente rafforzato dai commi 3 e 4 del medesimo disposto normativo. Il legislatore, con l'emanazione del Codice dei Contratti Pubblici, ha inteso rendere il **principio del risultato** quale cardine di tutti gli affidamenti, comprendendo, come espressamente richiamato nell'articolo 7 comma 2, anche quelli alle società in house; lo scopo dell'azione amministrativa, pertanto, è quello di portare a compimento la sua azione pubblica necessaria al benessere della comunità.

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

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

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

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

Tenuto inoltre conto che:

la Regione Piemonte è iscritta formalmente nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori in ragione degli affidamenti in house, come da delibera ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020; successivamente l'ANAC ha disposto, con Delibera 309 del 1° aprile 2020,

l'integrazione della composizione degli enti che detengono il controllo analogo congiunto in relazione agli affidamenti in regime di in house providing al CSI Piemonte.

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

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

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

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

- preliminarmente e quale presupposto necessario alla formalizzazione dell'affidamento dei servizi, sia di gestione che di sviluppo da parte delle Direzioni/Settori regionali al Consorzio, è stata effettuata una valutazione di Congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte riferito all'anno 2025 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024, contenente tutti i servizi oggetto dell'affidamento del presente provvedimento;
- la "Valutazione della congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte per l'anno 2025 (versione 2)", è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 21.12.2024 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15774/A1911A in pari data;
- l'istruttoria, sopra richiamata, si è basata su una metodologia strutturata e oggettiva connotata dall'utilizzo di criteri di comparazione dei servizi e dei costi unitari del Catalogo applicati ad una chiara ed uniforme rappresentazione del mercato ICT di riferimento.

Considerato inoltre che:

tramite piattaforma di e-procurement SINTEL (id. 191934301) il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica (prot. CSI n. 20405 del 15.11.2024), contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore della Direzione; a seguito della valutazione di quanto prodotto, si è peraltro constatato che l'offerta economica presentata da CSI-Piemonte sulla CTE 2025 non risultava dimensionata secondo gli indirizzi della Pianificazione regionale pluriennale in ambito ICT (con particolare riferimento a quanto indicato nei documenti programmatori dell'Ente) e con quanto stabilito all'art. 5, comma 1 e 2, della Convenzione Quadro tra i soggetti sottoscrittori. Si è reso, pertanto, necessario richiedere ulteriori approfondimenti rispetto ai servizi e ai volumi descritti nella CTE 2025 presentata, che non hanno permesso di consolidare l'offerta e procedere con il relativo affidamento.

Durante i mesi di dicembre 2024 e gennaio/febbraio 2025, si sono svolti specifici incontri con il Consorzio, anche allargati all'ambito del Comitato dei Direttori (CoDir), volti alla necessità di

rimodulare le offerte presentate, sia per recepire gli indirizzi della Programmazione regionale in ambito ICT, sia per contenere, in via generale, i costi dei servizi entro gli stanziamenti previsti a bilancio. Alla luce di tali incontri, con nota prot. CSI n. 1996 del 01.02.2025 (acquisita agli atti al prot. n. 4352 del 3/2/2025), il CSI ha trasmesso le proprie proposte di rimodulazione a cui la Direzione A1800A ha replicato con propria nota prot. 8206 del 26/2/2025, comunicando che gli interventi di rimodulazione risultano coerenti con gli indirizzi convenuti in CoDir assicurando contestualmente il soddisfacimento delle necessità della Direzione stessa.

Considerato quanto sopra, alla luce degli incontri, della corrispondenza intercorsa e degli interlocui con il fornitore, in ottemperanza al disposto di cui all'art. 23 c. 5 del D.Lgs. 36/2023 e della Convenzione Quadro tra Regione Piemonte e CSI Piemonte, in data 17.03.2025 è stata avviata una nuova procedura mediante piattaforma SINTEL (codice identificativo nr. 198511846); entro la data di scadenza prevista, il CSI Piemonte ha prodotto la Configurazione Tecnico Economica per la Direzione A1800A per un importo complessivo pari a Euro 1.253.538,85 (prot. CSI n.5791 del 26/3/2025) di cui € 428.441,98 per il Settore A1821Protezione Civile;

successivamente è stata effettuata da parte della Direzione competente, la valutazione dell'offerta presentata, analizzando e verificando la conformità dei servizi esposti nella CTE trasmessa, anche alla luce degli approfondimenti e delle rimodulazioni condotte nei mesi precedenti, con particolare riferimenti ai servizi previsti rispetto alle esigenze previste per l'annualità 2025. Le risultanze di tale verifica, hanno concluso positivamente la coerenza della documentazione prodotta, confermando l'importo di Euro **1.253.538,85**, 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, call center, ecc.) di beneficiare di un servizio omogeneo, uniforme e coordinato, di mitigare conseguentemente i rischi derivanti dalla frammentazione delle diverse componenti di servizio e ridurre i costi derivanti dall'integrazione di una pluralità di fornitori, di avere la continuità nell'erogazione delle prestazioni e la garanzia di stabilità occupazionale, nonché gli eventuali effetti di rete che determinano vantaggi crescenti in ragione dell'aumento del numero di utenti del servizio o

dell'utilizzo di sistemi omogenei e interconnessi;

- la nuova programmazione regionale in ambito ICT, con particolare riferimento al Piano Attuativo ICT Pluriennale (redatto sulla base degli obiettivi e linee strategiche contenute nel Piano Strategico Pluriennale e del Piano Triennale per l'informatica di AGID).

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

Vista la DD 2632/A1821A/2024 del 10/12/2024 “Servizi ICT erogati da CSI Piemonte Consorzio per il Sistema Informativo per il Settore A1821A - Protezione Civile anno 2025. Prenotazione sui capitoli 136446/2025,135266/2025 e 136452/2025 per complessivi € 430.000,00 esente IVA”.

In continuità con gli anni precedenti, tenuto conto dell'andamento delle attività dell'anno 2024 e ai fini di una efficiente allocazione delle risorse disponibili sui capitoli di competenza del Settore A1911A, si procede all'approvazione e al contestuale affidamento del 75% dei servizi esposti nella CTE Direzione A1800A, compreso il Settore A1821, per complessivi Euro 940.154,14 esente IVA.

L'approvazione dei servizi per i primi 3 trimestri dell'anno consente, infatti, di migliorare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati nonché le previsioni a chiudere (in aumento o in diminuzione) che il CSI si obbliga a comunicare entro il 30 settembre dell'anno di esercizio, in modo da meglio indirizzare per l'ultimo trimestre l'allocazione della spesa rispetto al fabbisogno effettivo.

Con il presente provvedimento si procede pertanto:

- con l'affidamento al CSI Piemonte dell'importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi alla Direzione A1800A di cui sopra, corrispondenti a Euro **618.822,65** allocati come nel seguito indicato:

- **capitolo 135142/A1911A/2025 per gli “altri servizi” previsti in CTE, per un importo di Euro 371.809,33;**
- **capitolo 207160/A1911A/2025 per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) per un importo di Euro 247.013,32;**

- con l'affidamento al CSI Piemonte dell'importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi al Settore A1821 corrispondenti a Euro **321.331,49**, trasformando in impegni liquidabili le prenotazioni n° **2025/4926 di € 218.422,67** sul cap. **136452/2025** e n. **2025/4925 per € 102.908,82** sul cap. 135266/2025.

Tenuto inoltre conto della Delibera n. 610/2023 di ANAC, tuttora in vigore, contenente le indicazioni relative al pagamento del contributo a carico Stazione Appaltante, si da atto che la copertura finanziaria del contributo medesimo, per un importo di Euro 660,00 è garantita dall'impegno n. 8567/2025 assunto sul capitolo 144926 dalla Direzione Risorse Finanziarie e Patrimonio, come confermato in data 14/4/2025.

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).

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 è assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e.s.m.i. (allegato n. 4.2) e la relativa obbligazione è esigibile nell'esercizio 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;
- all'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente codice CIG: B663A5D930

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

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della 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";
- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42 " e s.m.i.;
- Legge n. 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 "Codice dei contratti pubblici";
- Legge regionale n. 48 del 4 settembre 1975 che ha istituito il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI Piemonte);
- Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13 "Definizione dei rapporti tra regione Piemonte e CSI Piemonte";
- Legge regionale n. 23 del 28 luglio 2008 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- Legge regionale n. 9 del 26 marzo 2009 "Norme in materia di pluralismo informatico sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella pubblica amministrazione";
- D.G.R. n. 21-4474 del 29 dicembre 2021 con la quale è stata approvata la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" , per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del

07.02.2022);

- D.G.R. n. 7-8093 del 22/01/2024 di approvazione del Piano Strategico Triennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;
- D.G.R. n. 3-8793 del 18 giugno 2024 di approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;
- D.G.R. n. 11-739 del 31 gennaio 2025, recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2025-2027";
- D.D. n. 173/A1911A/2023 del 13 aprile 2023 "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (rep. n. 51 del 07 febbraio 2022) approvata con DGR n. 21- 4474 del 29.12.2021. Determina di adozione documenti tecnici previsti all'art 1 comma 3;
- D.D. n. 1716/A1800A/2023 del 19/6/2023 "Presenza d'atto della cessione dei crediti da CSI Piemonte a SACE Fct S.p.A., come da atto notarile n. 17.315/12.071, registrato in Torino il 31.05.2023 al n. 25199 - serie 1T".;
- Nota prot. 014422 del 11/03/2025 - dichiarazione del Settore Ragioneria della Direzione Risorse Finanze e Patrimonio - riguardante l'applicazione del regime di esenzione IVA alle prestazioni di servizi erogati dal CSI Piemonte, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972, per l'anno 2025;
- 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.D. n. 2632/A1821A/2024 del 10/12/2024 "Servizi ICT erogati da CSI Piemonte Consorzio per il Sistema Informativo per il Settore A1821A - Protezione Civile anno 2025. Prenotazione sui capitoli 136446/2025,135266/2025 e 136452/2025 per complessivi € 430.000,00 esente IVA";
- Legge regionale n. 1/2025 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2025-2027 (Legge di Stabilità regionale 2025)";
- Legge regionale n. 2/2025 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027";
- D.G.R. n. 12-852 del 3 marzo 2025 "Decreto legislativo n. 118/2011, articoli 11 e 39, comma 10 e 13. Legge regionale n. 2/2025 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027";
- D.G.R. n. 8-8111 del 25 gennaio 2024 "Disciplina del sistema dei controlli e specificazione dei controlli previsti in capo alla Regione Piemonte in qualità di Soggetto Attuatore nell'ambito dell'attuazione del PNRR. Revoca delle D.G.R. 17 ottobre 2016 n. 1-4046 e 14 giugno 2021 n. 1- 3361.;

determina

per le considerazioni di cui alla premessa,

di **prendere atto** della “Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA”, per il periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2026, approvata con deliberazione di Giunta regionale n. 21- 4474 del 29 dicembre 2021;

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

di **prendere atto** che è stata trasmessa da CSI-Piemonte tramite la piattaforma SINTEL (codice identificativo n. 198511846, prot. CSI n. 5791 del 26/3/2025 assunta al prot. della Direzione al n. 14836/A1800A in data 7/4/2025), la Configurazione Tecnico Economica per l’anno 2025 afferente i servizi in continuità per la Direzione A1800A, incluso il Settore A1821, compreso il Supporto Continuativo (BPO);

di **dare atto** che, come meglio specificato nelle premesse che interamente si richiamano, in continuità con gli anni precedenti e al fine di ottimizzare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati e la conseguente allocazione delle risorse rispetto al fabbisogno effettivo, si rende opportuno **approvare ed affidare** con il presente provvedimento:

- i primi **tre trimestri** dell’anno di riferimento, corrispondenti a circa il **75%** dell’importo dei servizi previsti per la Direzione A1800A, incluso il Settore A1821, compreso il Supporto Continuativo (BPO) ; **per le medesime motivazioni, i servizi relativi all’ultimo trimestre del 2025, saranno oggetto di successivo provvedimento di approvazione e affidamento;**

- di affidare al CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655) l’importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi previsti in CTE 2025 per la Direzione A1800A, pari ad Euro 618.822,65 esente IVA impegnando con apposito impegno delegato a favore dello stesso la citata somma, allocata come nel seguito indicato:

- per Euro 371.809,33 **per “altri servizi in CTE”** sul cap. 135142/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001);

- per Euro 247.013,32 **per “BPO”** sul cap. 207160/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001);

- di affidare al CSI Piemonte (codice beneficiario 12655) l’importo necessario al raggiungimento del 75% dei servizi al Settore A1821 corrispondenti a Euro 321.331,49 esente IVA, trasformando in impegni liquidabili le prenotazioni n° 2025/4926 di € 218.422,67 sul cap. 136452/2025 (Missione 11 – Programma 1101 – P.d.C. U.03.02.99.999) e n. 2025/4925 per € 102.908,82 sul cap. 135266/2025 (Missione 11 – Programma 1101, P.d.C. U.1.03.02.19.010);

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

- di dare atto che all’affidamento in oggetto è stato rilasciato il seguente codice CIG: B663A5D930 mediante la Piattaforma SINTEL/MIAP;

- di dare atto che la copertura finanziaria del contributo ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione , per un importo di Euro 660,00, è garantita dall’impegno n. 2025/8567 assunto sul capitolo 144926 dalla Direzione Risorse Finanziarie e Patrimonio - Settore Ragioneria;

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

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

- di prendere atto:

- della regolarità contributiva di CSI-Piemonte nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC INPS_44326777, rilasciato in data 23/01/2025;
- della regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC INAIL_47481335 rilasciato in data 23/01/2025, cessionaria del credito.

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 940.154,14

Resp. Procedimento: ing. Bruno Ifrigerio

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 (A1800A - OPERE PUBBLICHE, DIFESA DEL
SUOLO, PROTEZIONE CIVILE, TRASPORTI E LOGISTICA)
Firmato digitalmente da Bruno Ifrigerio

Allegato

Disciplinare incarico CTE DIREZIONE A1800A

Anno 2025

Servizi di Supporto Continuativo (BPO) e

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. 14836/A1800A in data 7/4/2025 (prot. CSI n. 5791 del 26/3/2025), si comunica che con Determina Dirigenziale n. .../.../2025 del2025 si è preso atto della CTE “**Configurazione Tecnico Economica anno 2025**”, sono stati approvati e affidati per il periodo compreso tra il **01.01.2025 fino al 30.09.2025**, i servizi in continuità ivi indicati per la Direzione A1800A, incluso il Settore A1821, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO).

Il presente disciplinare riguarda l’affidamento dei servizi in continuità, compreso il Supporto Continuativo (BPO), per il periodo tra il 01.01.2025 fino al 30.09.2025 a cui il presente atto fa riferimento.

Committente

Regione Piemonte, Direzione A1800A

Responsabile dei Servizi affidati: ing. Bruno Ifrigerio, Direttore della Direzione A1800A

Affidatario

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

Referente servizi della CTE 2025 : dott.ssa Cinzia Zambernardi

si conviene e stipula quanto segue

1 DISCIPLINA DEL SERVIZIO

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

2 INFORMAZIONI PER LA TRACCIATURA DEL SERVIZIO

Tipologia di fondo	n.a.
Definizione/Titolo del progetto/attività	n.a.

CUP Codice Unico di Progetto	n.a.
CIG Codice Identificativo Gara	B663A5D930

3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A1800A/2025**, che riguarda i Servizi in continuità erogati, compreso il Supporto Continuativo (BPO), in regime di esenzione IVA a favore della Direzione A1800A.

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso del 2025, delle attività previste tenuto conto della Programmazione regionale in ambito ICT, in corso di approvazione, e di conseguenza, la valorizzazione economica è da intendersi come mero preventivo di costo. Il dettaglio relativo agli elementi di costo che concorrono alla determinazione del preventivo economico in coerenza con il Catalogo 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 - Altri servizi in continuità Direzione A1800A

Altri Servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Governance		
Digital Innovation	01.01.2025 – 30.09.2025	9.229,56
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.01.2025 – 30.09.2025	8.093,63
Procurement	01.01.2025 – 30.09.2025	14.003,54
Account management	01.01.2025 – 30.09.2025	24.765,84
Demand management	01.01.2025 – 30.09.2025	20.218,89
Program and service management	01.01.2025 – 30.09.2025	12.187,23
Compliance, certificate and GDPR	01.01.2025 – 30.09.2025	7.446,08
Asset management	01.01.2025 – 30.09.2025	7.363,64
Revenue and cost management	01.01.2025 – 30.09.2025	
Performance and SLA management	01.01.2025 – 30.09.2025	7.884,19
Supporto		
Servizio di assistenza multicanale	01.01.2025 – 30.09.2025	3.732,08
Supporto di secondo livello	01.01.2025 – 30.09.2025	196.912,90
Servizi infrastrutturali		
Virtual Data Center	01.01.2025 – 30.09.2025	9.763,85
Servizi Nivola	01.01.2025 – 30.09.2025	7.591,55
Conduzione tecnologica e middleware	01.01.2025 – 30.09.2025	1.964,54
Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente		
E - payment	01.01.2025 – 30.09.2025	17.386,98
Piattaforme di proprietà CSI		
I/O Management – Automazione processi di input/output	01.01.2025 – 30.09.2025	1.496,21
Robotic Process Automation & Artificial Intelligence Platform	01.01.2025 – 30.09.2025	5.545,22
Collabora	01.01.2025 – 30.09.2025	656,25
Servizi dedicati		
Ribaltamento costi di manutenzione licenze	01.01.2025 – 30.09.2025	1.372,50
Totale Altri Servizi in continuità		371.809,33

PROSPETTO 1b – BPO Direzione A1800A

Servizi in CTE (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Supporto Continuativo (BPO)	01.01.2025 – 30.09.2025	89.543,92
Supporto Continuativo (BPO) – Presidio Supporto PNRR	01.01.2025 – 30.09.2025	157.469,40
Totale BPO		247.013,32

PROSPETTO 2 a – Altri servizi in continuità Settore A1821

Altri Servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Governance		
Digital Innovation	01.01.2025 – 30.09.2025	6.259,98
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.01.2025 – 30.09.2025	7.642,39
Procurement	01.01.2025 – 30.09.2025	8.856,45
Account management	01.01.2025 – 30.09.2025	3.541,05
Demand management	01.01.2025 – 30.09.2025	9.984,06
Program and service management	01.01.2025 – 30.09.2025	11.310,87
Compliance, certificate and GDPR	01.01.2025 – 30.09.2025	4.725,32
Asset management	01.01.2025 – 30.09.2025	4.034,43
Revenue and cost management	01.01.2025 – 30.09.2025	9.275,51
Performance and SLA management	01.01.2025 – 30.09.2025	4.239,89
Supporto		
Supporto di secondo livello	01.01.2025 – 30.09.2025	33.759,75
Servizi infrastrutturali		
Virtual Data Center	01.01.2025 – 30.09.2025	918,75
Servizi dedicati		
Ribaltamento costi di manutenzione licenze	01.01.2025 – 30.09.2025	1.372,50
Totale Altri Servizi in continuità		106.010,94

PROSPETTO 2b – BPO Settore A1821

Servizi in CTE (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Supporto Continuativo (BPO)	01.01.2025 – 30.09.2025	215.320,55
Totale BPO		215.320,55

4 SLA E DELIVERABLE

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

- PROSPETTO 2 -

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

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Digital Innovation	A)	Report e positioning CSI su technical driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità del trend tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull'impatto economico rispetto all'introduzione del tech trend (Business Case)	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	B) C) D)	Report integrato sulle modalità di traduzione dell'innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all'ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della cooperazione e del riuso	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	F)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Architetture, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura architeturale dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
		Blueprint architetture: 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	Annuale o su	45 gg solari dal		

		qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità	evento rilevante	termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review 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 Management	A) B) C) D)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offerta e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management.</i> <i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività</i>
	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	RDCPTE - Rispetto dei tempi di emissione delle PTE	<i>L'attività "E" e il relativo deliverable previsto, non risulta applicabile alle attività degli Account che seguono il Cliente REGP</i>
Demand management	A)	Documento di rendicontazione 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	<i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.</i>
	B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale (se applicabile)	31 dicembre dell'anno di riferimento		
	C)	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, fp qualificati, architetture applicative o d'intervento definite, etc.)	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Program and Service management	A)	Report delle attività svolte dal CSI legate ai progetti strategici e al loro monitoraggio Report e pubblicazione dashboard andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e sla management Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Compliance, certificate and GDPR	A)	Report di sintesi annuale sulle attività poste in essere per garantire la compliance (es. implementazione set documentale 231-190, adempimenti trasparenza, flussi informativi controllo	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività	

		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				
	B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI-Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO o di altri schemi di certificazione, conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per compliance GDPR 679/2016 Report evidenze di accountability GDPR CSI (programma di audit, Nomine, prodotti sottoposti a VA, PBD, analisi dei rischi, formazione dipendenti) Relazione contenente sintesi di iniziative di formazione e sviluppo di competenze riferite alla compliance normativa quale Privacy e Sicurezza Relazione delle attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR Relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPIA, data breach, adeguatezza misure, incontri con DPO, aggiornamenti specifici, consulenza)	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	di Governance	
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente. Nel documento verrà fornita anche la reportistica associata alla base dati, contenente gli elementi utilizzati per la misurazione dell'ultima baseline disponibile dei prodotti.	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati)</i>
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale salvo diverse necessità sulla base degli aggiornamenti	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report contenente il grado di Obsolescenza del parco applicativo	semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati, la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile</i>
	B)	Documentazione di previsione dei prospettivi 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)	Annuale. Il conguaglio di fine esercizio è	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali	disponibile dopo la chiusura di Bilancio: di conseguenza, il deliverable verrà consegnato con periodo di riferimento relativo al primo trimestre dell'anno successivo			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
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction, ecc.).
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Reporting sulle attività di customer satisfaction survey	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

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

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
BPO	Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate e ai risultati raggiunti	n.a.	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto		Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
Servizio di Assistenza multicanale	<ul style="list-style-type: none"> •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 	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	

	<p>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.</p>	<p>tramite un operatore rispetto al numero totale di chiamate pervenute all'operatore su una specifica coda telefonica dedicata.</p> <p>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.</p>	
Supporto di secondo livello	<p>Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio</p>	<p>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</p>	
Piattaforme applicative	n.a.	<p>APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione</p>	Validi per tutte le piattaforme
	<p>Report per la presentazione di informazioni, secondo un template definito, su una serie di piattaforme CSI scelte dagli Enti. Ripoterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc.</p> <p>Il report è prodotto per le seguenti piattaforme: 1 Business Intelligence 2 Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) 3 Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale) 4 Dematerializzazione (sistemi di Back End) 5 Dematerializzazione Stilo (Atti amministrativi) 6 e-Payment 7 Facility Management (Factotum) 8 Geographic Platform 9 Interoperability 10 IO Management (Back end) 11 IO Management (MOOn) 12 Lighthouse - Gestione Monitoraggio Fondi 13 Taylor 14 RPA & AI - AI 15 RPA & AI - RPA 16 Unica Bilancio (Siac+Marc) 17 Unica Governance (Qrbila+Cruscotti) 18 Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope) 19 Unica Acquisti Programmazione (Cpass+Appj) 20 Sito WEB Platform 21 Valorizzazione Dati 22 Vide Platform 23 WhistleBlowing</p> <p>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</p>	n.a.	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	<p>DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione</p>	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	<p>ACCTGT - Numero chiamate abbandonate Gestione Tenant (Account) RTRPRT – Rispetto Tempi di Presa in Carico delle Richieste di Assistenza di Gestione Tenant (Account) RTRRGT – Rispetto Tempi Risoluzione Richieste Gestione Tenant (Account) RTRMPN – Rispetto Tempi di Risoluzione delle segnalazioni di Assistenza piattaforma Nivola (Gestione Incident) DSPNIV - Disponibilità Infrastruttura NIVOLA e API DSPRIE - Disponibilità Nivola Risorse Elaborative DSPSORCH - Disponibilità Servizio di Orchestratore Container DSPSTAAS – Disponibilità Nivola Storage as a Service (STaaS) DSPOBJST – Disponibilità Object Storage DSPASJB – Disponibilità Application Server JBOSS DSPDBAAS - Disponibilità DB as a Service DSPOBS - Disponibilità Observability DSPRETSI – Disponibilità Rete e Sicurezza DSPPAM - Disponibilità Privileged Access Management (PAM) DSPPAAS - Disponibilità Platform as a Service (Paas)</p>	Validi per tutti i servizi
Conduzione middleware e	n.a.	n.a.	

tecnologica			
Figure professionali	<p>Sarà prodotto un prospetto annuale che riporta la situazione riassuntiva delle certificazioni o titoli equivalenti in possesso delle figure professionali CSI.</p> <p>Periodo di riferimento: Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento</p>	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

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

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

Variazioni Deliverable previste in CTE rispetto al Catalogo e Listino CSI

Servizio	Attività	Deliverable associato	Periodicità attuale	Nuova periodicità
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	eliminato
Digital Innovation	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	annuale
Digital Innovation	E	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	semestrale	annuale
Architetture, security, evoluzione sistemi	A	Cartografie e mappatura architettrale dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni Blueprint architettrale: 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	eliminato
Architetture, security, evoluzione sistemi	C	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	Annuale
Architetture, security, evoluzione sistemi	D	Report delle verifiche e review architettrali dei progetti e dei rischi	semestrale	annuale
Architetture, security, evoluzione sistemi	E	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	semestrale	eliminato
Procurement	A	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	semestrale	annuale
Demand management	B	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'ente	annuale	eliminato
Demand management	C	Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	annuale	eliminato
Demand management	D	Report effort risorse consumate e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, tp qualificati, architetture applicative o d'intervento definite, etc.)	trimestrale	eliminato
Program and service management	A	Report delle attività svolte dal CSI legate ai progetti strategici e al loro monitoraggio	trimestrale	annuale
Program and service management	B	Report e pubblicazione dashboard andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e SLA management	trimestrale	annuale
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.)	annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	B	Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di incarichi Professionali	annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	C	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	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	D	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 compresi degli audit	annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	E	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per compliance GDPR 679/2016	annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	F	Report evidenze di accountability GDPR CSI (programma di audit, nomine, prodotti sottoposti a VA, PDR, analisi dei rischi, formazione dipendenti) relazione contenente sintesi di iniziative di formazione e sviluppo di competenze riferite alla compliance normativa quale privacy e Sicurezza Relazione delle attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR	annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	G	relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPIA, data breach, adeguatezza misure, incontri con DPO, aggiornamenti specifici, consulenza)	annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
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	trimestrale	semestrale
Revenue and cost management	B	Reporting amministrativo, contabile e gestionale	trimestrale	semestrale
Revenue and cost management	C	dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	trimestrale	semestrale
Revenue and cost management	D	documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	trimestrale	semestrale
Performance and SLA management	E	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	trimestrale	annuale

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 (prospett1 1b 2 b) ovvero agli altri servizi (prospetti 1a e 2a). Inoltre, dovranno essere emessi separati documenti fiscali che afferiscono alla Direzione A18 ovvero al Settore A1821A**

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

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

6 COMITATO DI COORDINAMENTO (CDC)

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

Le strutture coinvolte nel CdC sono:

- Regione Piemonte - Direzione A1800A ;
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- ing. Bruno Ifrigerio o suo delegato, Direttore della Direzione A1800A committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- dr. Domenico Nigro o suo delegato, Referente ICT della Direzione A1800A;
- dr. Gabriele Nocerino, Referente del Settore A1821.
- dr.ssa Cinzia Zambernardi in rappresentanza del CSI -Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE 2025 Direzione A1800A;
- sig.ra Nicoletta Pari con la funzione di Account di riferimento della Direzione A1800A.

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: Direzione Opere pubbliche, Difesa del suolo, Protezione civile, Trasporti e Logistica;

piazza Piemonte, 1 – 10127 Torino

pec: operepubbliche-trasporti@cert.regione.piemonte.it

Fornitore del servizio: CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino –

pec: protocollo@cert.csi.it

Luogo e data
Torino,

Il Direttore della Direzione
Opere pubbliche, Difesa del suolo, Protezione
civile, Trasporti e Logistica

ing. Bruno Ifrigerio

(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)