

Codice A1910A

D.D. 9 maggio 2025, n. 203

Convenzione quadro tra Regione Piemonte e CSI Piemonte di cui alla D.G.R. n. 21-4474 del 29/12/2021. Approvazione e contestuale affidamento del 75% dei servizi in continuità, compreso il BPO, della Configurazione Tecnica Economica (CTE) del Settore A1910A - anno 2025. Approvazione dello schema di disciplinare di incarico ed impegno di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 6.015.515,64 esente IVA...



ATTO DD 203/A1910A/2025

DEL 09/05/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A19000 - COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici

OGGETTO: Convenzione quadro tra Regione Piemonte e CSI Piemonte di cui alla D.G.R. n. 21-4474 del 29/12/2021. Approvazione e contestuale affidamento del 75% dei servizi in continuità, compreso il BPO, della Configurazione Tecnica Economica (CTE) del Settore A1910A – anno 2025. Approvazione dello schema di disciplinare di incarico ed impegno di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 6.015.515,64 esente IVA, di cui Euro 5.286.058,57 sul cap. 135142/A1911A/2025, Euro 583.517,54 sul cap. 207160/A1911A/2025, Euro 145.939,53 sul cap. 207012/A1910A/2025 ed Euro 880,00 a valere sull’impegno 2025/8567 (cap. 144926/A11000/2025) a favore di ANAC, del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027. CIG: B6A533E920.

Premesso che:

Con D.G.R. n. 21-4474 del 29/12/2021, per le premesse e le motivazioni ivi contenute e richiamate espressamente nel presente provvedimento, è stata approvata la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del 07/02/2022).

Il nuovo Codice dei Contratti Pubblici, approvato con D.Lgs. n. 36/2023, in merito al ricorso all’in house providing, prevede quanto segue:

- le condizioni di carattere soggettivo sono indicate dall’art. 3, comma 1 lettera e) dell’ Allegato I.1 al nuovo Codice dei contratti pubblici, che richiama sia le norme europee di riferimento, ovvero la Direttiva 24/2014/UE (articolo 12, paragrafi 1, 2 e 3) e la Direttiva 23/2014/UE (articolo 17, paragrafi 1, 2 e 3), sia il D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i. (“Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica”), che definisce *in house* le società: sulle quali una o più amministrazioni esercitino il controllo analogo congiunto (art. 2, comma 1 lett. 0); non vi siano partecipazioni dirette di capitali privati che premettano l’esercizio di una influenza dominante (art. 16, comma

1); la società eserciti almeno l'80% delle proprie attività a favore dell'amministrazione/i controllante/i (art. 16, comma 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 decreto stesso. 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 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 Codice stesso, 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.”* Tale principio di risultato è ulteriormente rafforzato dai commi 3 e 4 del medesimo disposto normativo. Il legislatore, con l'emanazione del nuovo Codice, ha inteso rendere il principio di risultato cardine di tutti gli affidamenti, comprendendo, come espressamente richiamato nell'art. 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.

Con le Deliberazioni n. 261 del 20/06/2023 e n. 582 del 13/12/, 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 Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP) attraverso le piattaforme telematiche di cui all'art. 25 del medesimo decreto. Gli obblighi informativi riguardano anche gli affidamenti a società in house di cui all'articolo 7, comma 2.

Con le FAQ pubblicate sul proprio portale, 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 dell'adempimento degli obblighi contributivi mediante l'utilizzo della scheda informativa A3_6 per la comunicazione dei dati relativi alla BDNCP (punto D.7. FAQ).

Con la Delibera n. 598 del 30/12/2024, pubblicata sulla GURI n. 85 del 11/04/2025, l'ANAC ha fornito le indicazioni per il pagamento del contributo per l'anno 2025 in suo favore e i soggetti che sono tenuti a versare il contributo in relazione all'importo posto a base di gara; in particolare, all'art. 1 comma 4, prevede che *“sono soggette a obbligo contributivo anche le procedure in house”*.

Il Settore regionale SA0001 - Trasparenza e Anticorruzione in data 12/03/2024 ha fornito indicazioni 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.

Premesso inoltre 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 19/12/2020. Successivamente l'ANAC ha disposto, con Delibera n. 309 del 01/04/2020, 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 22/01/2024, 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 18/06/2024 è stato 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/interventi evolutivi, sia i fabbisogni delle singole Direzioni in materia di servizi in continuità.

Con determinazione n. 173/A1911A/2023 del 13/04/2023 del Settore A1911A - Sistema Informativo regionale, 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 ed 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.

Preso atto 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, il Settore A1911A - Sistema Informativo regionale ha proceduto come segue:

- preliminarmente e quale presupposto necessario alla formalizzazione dell'affidamento dei servizi, sia di gestione sia 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 26/11/2024, contenente tutti i servizi oggetto dell'affidamento del presente provvedimento;
- in data 21/12/2024, il Responsabile del Settore A1911A - Sistema Informativo regionale ha espresso, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023 ed in coerenza con quanto previsto all'art. 6 della suddetta Convenzione quadro, valutazione positiva di congruità tecnico-economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte per l'anno 2025 (versione 2), trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15774/A1911A del 21/12/2024;
- 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.

Dato atto che:

Tramite la piattaforma di e-procurement SINTEL (id.191943879), il CSI Piemonte, con nota prot. n. 20377 del 15/11/2024 (ns. prot. n. 14321/A1910A del 19/11/2024), ha trasmesso la Configurazione

Tecnico Economica (CTE) , contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore del Settore A1910A – Servizi Infrastrutturali e Tecnologici per l’anno 2025. A seguito della valutazione di quanto prodotto, si è constatato che l’offerta economica presentata da CSI 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, commi 1 e 2, della Convenzione Quadro tra i soggetti sottoscrittori. Si è reso, pertanto, necessario, anche alla luce della necessità dell’Ente di riduzione del perimetro dei servizi e di sospensione degli incrementi delle attività proposti per il 2025 rispetto all’anno in corso, 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.

Al fine di prevenire la situazione di criticità determinata dall’erogazione dei servizi da parte di CSI prestati in assenza di una formale autorizzazione e copertura dei costi da parte della Regione, con D.D. n. 563/A1910A del 27/12/2024 si è pertanto proceduto, ex art. 26, comma 1, della Convenzione Quadro, ad un affidamento parziale dei servizi in continuità per un importo corrispondente a quanto affidato per il primo quadrimestre dell’anno precedente, ovvero, per € 5.054.457,13 esente IVA così suddivisi:

- € 4.688.904,64 sul cap. 135142/A1911A del Bilancio Finanziario Gestionale 2024-2026, annualità 2025 per “Altri servizi in continuità”;
- € 365.552,49 sul cap. 207160/A1911A del Bilancio Finanziario Gestionale 2024-2026, annualità 2025 per BPO e MEV.

All’affidamento, tramite le piattaforme di e-procurement SINTEL/MIAP, è stato assegnato il seguente CIG: B500BBE3B9.

Durante i mesi di dicembre 2024 e gennaio/febbraio 2025, si sono svolti specifici incontri della Cabina di Regia della Convenzione nell’ambito del Comitato dei Direttori (CoDir), in considerazione della necessità di rimodulare le offerte presentate, sia per recepire gli indirizzi della Programmazione regionale in ambito ICT (strategica e attuativa), sia per contenere, in via generale, i costi dei servizi entro gli stanziamenti previsti a bilancio, come emerso su richiesta della Direzione Risorse finanziarie nella riunione del Comitato Direttori in data 10/12/2024. Sono stati effettuati inoltre incontri specifici tra l’account CSI di riferimento per il Settore scrivente e i referenti del Settore stesso per i vari servizi, finalizzati a identificare azioni di contenimento specifiche sulla CTE in oggetto, consistenti nella riduzione o sospensione dei servizi che non comportano la compromissione nel breve termine della disponibilità dei servizi.

Con nota prot. n. 1997 del 01/02/2025 (ns. prot. n. 1068/A1910A del 03/02/2025), CSI ha provveduto a evidenziare le azioni di contenimento (rimodulazione del perimetro di attività/cessazione di attività), individuate nel corso degli incontri suddetti per la CTE del Settore A1910A.

Nell’ambito della suddetta attività di razionalizzazione, si è inoltre convenuto con il Settore A1911A – Sistema informativo regionale il passaggio dell’infrastruttura inerente alla Piattaforma di Identità Digitale (IAM) nella CTE del Settore A1910A, ad eccezione delle attività di supporto BPO riferite all’ambito Identità Digitale, che rimangono in capo al Settore A1911A.

Con email del 07/02/2025 è stato infine richiesta al CSI un’integrazione del servizio di presidio BPO per le attività legate alle recenti acquisizioni di n. 1.330 monitor e n. 941 pc portatili (installazione dei doppi monitor nelle postazioni di lavoro e configurazione dei pc portatili), per il periodo 01/04/2025 – 31/12/2025, che verrà finanziata con risorse del Settore A1910A, in quanto il

pertinente capitolo di bilancio di competenza del Settore A1911A non presenta copertura sufficiente.

In esito agli approfondimenti sopra rappresentati, CSI, facendo seguito alle note prot. n. 1997 del 01/02/2025 (ns. prot. n. 1068/A1910A del 03/02/2025), prot. n. 4000 del 28/02/2025 (ns. prot. n. 2246/A1910A del 03/03/2025), ha infine inviato con nota prot. n. 4736 del 11/03/2025 (ns. prot. n. 2675/A1910A del 11/03/2025) la sintesi della quantificazione della propria proposta rimodulazione della CTE del Settore A1910A.

A tale proposta, il Settore A1910A ha riscontrato con nota prot. n. 3425/A1910A del 28/03/2025, nella quale, alla luce dell'istruttoria effettuata, è stato comunicato che si ritiene che la suddetta rimodulazione sia coerente con quanto convenuto in CODIR, nonché con le specifiche necessità del Settore stesso.

Alla luce degli incontri e della corrispondenza sopra richiamati, in ottemperanza al disposto di cui all'art. 23, comma 5, del D.Lgs. 36/2023 e della Convenzione Quadro tra Regione Piemonte e CSI, in data 31/03/2025 è stata avviata una nuova procedura mediante piattaforma SINTEL (codice identificativo nr. 199303010), richiedendo con nota prot. n. 3473/A1910A del 31/03/2025 l'emissione della CTE del Settore A1910A per l'anno 2025, così come rimodulata con la suddetta proposta di CSI prot. n. 4736 del 11/03/2025 (ns. prot. n. 2675/A1910A del 11/03/2025); entro la data di scadenza prevista, il CSI Piemonte ha prodotto la Configurazione Tecnico Economica per il Settore A1910A - anno 2025, per un importo complessivo pari a € 14.759.963,69, trasmessa con nota prot. CSI n. 6445 del 03/04/2025 e assunta agli atti del Settore in data 10/04/2025, prot. n. 4018/A1910A.

Considerato 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, il Settore regionale regionale A1911A – Sistema Informativo regionale ha effettuato una valutazione di Congruità tecnico-economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI 2025 (versione 2), esprimendo, come sopra richiamato, valutazione positiva;
- il ricorso a CSI garantisce un impiego ottimale delle risorse pubbliche in quanto, da un lato, capitalizza le competenze acquisite in ambito ICT nelle esperienze pregresse da parte del proprio personale e delle proprie strutture organizzative e, dall'altro, la fornitura dei servizi da parte di un unico soggetto consente il raggiungimento di economie di scala, attraverso la previsione di una gestione unitaria ed integrata su vasta area che consente l'utilizzo condiviso di risorse;
- 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, nonché di avere la continuità nell'erogazione delle prestazioni e la garanzia di stabilità occupazionale.

Considerato inoltre che:

i referenti del Settore A1910A per i singoli servizi della CTE, individuati con nota prot. n. 4497/A1910A del 22/04/2025 successivamente integrata con nota prot. n. 4998/A1910A del 05/05/2025, hanno provveduto a effettuare la valutazione dei servizi offerti da CSI, analizzando e verificando la conformità dei servizi e conducendo approfondimenti di merito sui servizi stessi rispetto alle esigenze previste per l'annualità 2025. Tale verifica di congruità, contenuta nella nota del 30/04/2025 ("Certificazione dei servizi proposti dal CSI nella CTE 2025 di competenza del Settore A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici"), conservata agli atti del Settore, ha portato

ad una valutazione positiva circa la coerenza della documentazione prodotta, dei volumi previsti e dei preventivi rispetto alle esigenze previste per l'annualità 2025, confermando l'importo di € 14.759.963,69 e 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).

Preso atto inoltre che:

con comunicazione trasmessa dal Settore A1911A - Sistema Informativo regionale in data 19/03/2025 (ns. prot. n. 3377/A1910A del 27/03/2025), sono state fornite indicazioni circa la quota percentuale di servizi da affidare. In particolare, in continuità con gli anni precedenti, tenuto conto dell'andamento delle attività dell'anno 2024 e al fine di ottimizzare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati e la conseguente allocazione delle risorse disponibili sui capitoli di competenza del Settore A1911A rispetto al fabbisogno effettivo, è stato disposto di procedere all'approvazione e al contestuale affidamento del 75% dei servizi esposti nella CTE. L'affidamento del 75% dei servizi 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 in corso, in modo da meglio indirizzare per l'ultimo trimestre l'allocazione della spesa rispetto al fabbisogno effettivo.

Ritenuto, alla luce di quanto sopra dettagliatamente illustrato, che sussistano i presupposti, sia soggettivi sia oggettivi, a giustificazione e fondamento dell'in house providing, con il presente provvedimento si intende pertanto procedere all'approvazione e al contestuale affidamento del 75% dei servizi esposti nella CTE del Settore A1910A per l'anno 2025, per complessivi € 11.069.972,77, corrispondenti indicativamente ai primi tre trimestri dell'anno in corso.

Dato atto che i servizi relativi all'ultimo trimestre del 2025 saranno oggetto di successivo provvedimento di approvazione e affidamento;

tenuto conto dell'importo già impegnato con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, pari ad € 5.054.457,13, con il presente provvedimento si procede pertanto a impegnare l'importo residuo di € 6.015.515,64 (di cui € 5.286.058,57 per "altri servizi ed € 729.457,07 per BPO), a favore di CSI Piemonte (codice beneficiario 12655), allocati come di seguito indicato:

- capitolo 135142/A1911A/2025 per gli "Altri servizi" previsti in CTE, per un importo di € 5.286.058,57 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001);
- capitolo 207160/A1911A/2025 per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) per un importo di € 583.517,54 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001);
- capitolo 207012/A1910A/2025 per i Servizi aggiuntivi su nuove apparecchiature/Presidio riguardanti il Supporto Continuativo (BPO) per un importo di € 145.939,53 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.01.07.002).

Tenuto inoltre conto della Delibera ANAC n. 598 del 30.12.2024 contenente le indicazioni relative al pagamento del contributo a carico Stazione Appaltante, si dà atto che la copertura finanziaria del contributo medesimo, per un importo di Euro 880,00, è garantita dall'impegno 2025/8567 assunto sul capitolo 144926 dalla Direzione A11000 - Risorse Finanziarie e Patrimonio, come confermato via email dalla Direzione stessa in data 29/04/2025.

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 dei competenti capitoli di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027, annualità 2025;
- i suddetti impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e 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;
- l'impegno assunto sul capitolo 207012/A1910A/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 CIG: B6A533E920.

Dato atto infine che:

ai sensi della d.g.r. 13 ottobre 2014 n. 7-411, il responsabile unico del progetto (RUP), di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2023, è il dirigente responsabile del Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici ing. Roberto Fabrizio;

con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, è stata assegnata, ai sensi dell'art. 13, c. 1, lett. c), della L.R. n. 14/2014, al funzionario del Settore A1910A Alessandro Fianza, la responsabilità dell'istruttoria del procedimento in argomento, per le fasi di programmazione, progettazione, esecuzione e affidamento, con l'ausilio dei suddetti referenti dei servizi;

con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, è stato nominato il funzionario del Settore A1910A Alessandro Fianza quale Direttore Esecutivo del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 114, c. 7, del D.Lgs. n. 36/2023, con l'ausilio dei suddetti referenti dei servizi;

con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, è stato nominato quale direttore operativo del suddetto contratto, ai sensi dell'art. 114, c. 10, del D.Lgs. 36/2023, il dott. Fausto Grassi, funzionario del Settore medesimo.

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 DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- L. n. 241 del 7 agosto 1990 "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

- D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42 " e smi;
- L. 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";
- L.R. 4 settembre 1975 n. 48 che ha istituito il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI Piemonte);
- L.R. 15 marzo 1978 n. 13 "Definizione dei rapporti tra regione Piemonte e CSI Piemonte";
- L.R. 28 luglio 2008 n. 23 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- L.R. 26 marzo 2009 n. 9 "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";
- 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.D. n. 173/A1911A/2023 del 13 aprile 2023 "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (rep. n. 51 del 07 febbraio 2022) approvata con DGR n. 21- 4474 del 29.12.2021. Determina di adozione documenti tecnici previsti all'art 1 comma 3;
- D.D. n. 252/A19000/2023 del 15 giugno 2023 "Presenza d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE Fct S.p.A, come da rogito del notaio Stucchi del 31.05.2023 rep. 17.315/12.071, registrato in Torino il 31.05.2023 al n. 25199";
- 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.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 D.G.R. 12-5546 del 29 agosto 2017;
- D.P.G.R. 21 dicembre 2023, n. 11/R Regolamento regionale "Modifiche al regolamento regionale 16 luglio 2021, n. 9/R (Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale)";
- L.R. n. 1/2025 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2025-2027 (Legge di Stabilità regionale 2025)";
- L.R. 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;
- D.G.R. 11 novembre 2022, n. 25-5945 "Art. 22 della L.R. 23/08: attribuzione dell'incarico di responsabile di settore A1910A "Servizi infrastrutturali e tecnologici", articolazione della direzione A19000 Competitività del sistema regionale, al dirigente Roberto FABRIZIO".;

determina

per le motivazioni dettagliatamente illustrate in 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 dare atto che con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024 si è provveduto, ai sensi dell’art. 26, comma 1, della suddetta Convenzione Quadro, ad un affidamento parziale, a favore del CSI Piemonte, dei servizi in continuità per il Settore A1910A - anno 2025, per un importo corrispondente a quanto affidato per il primo quadrimestre dell’anno precedente, ovvero per € 5.054.457,13 esente IVA, di cui € 4.688.904,64 per “Altri servizi” sul cap. 135142/A1911A/2025 ed € 365.552,49 per “BPO e MEV” sul cap. 207160/A1911A/2025;
- di approvare ed affidare, per le motivazioni dettagliatamente illustrate in premessa, il 75% dei servizi esposti nella Configurazione Tecnico Economica (CTE) per l’anno 2025 inerente al Settore A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici, presentata da CSI-Piemonte (prot. CSI n. 6445 del 03/04/2025, ns. prot. n. 4018/A1910A del 10/04/2025), per complessivi € 11.069.972,77, corrispondenti indicativamente ai primi tre trimestri dell’anno in corso;

- di impegnare a favore del CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655), al netto di quanto già impegnato con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024 (pari a € 5.054.457,13), l'importo residuo di € 6.015.515,64 secondo le seguenti modalità:

- € 5.286.058,57 per "Altri servizi in CTE" sul cap. 135142/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 - Programma 01.08, P.d.C finanziario U.1.03.02.19.001);
- € 583.517,54 per "BPO" sul cap. 207160/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 - Programma 01.08, P.d.C finanziario U.2.02.03.02.001);
- € 145.939,53 per "BPO - Servizi aggiuntivi su nuove apparecchiature/Presidio" sul cap. 207012/A1910A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 - Programma 01.08, P.d.C. U.2.02.01.07.002).

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

- di dare atto che all'affidamento in oggetto è stato rilasciato il seguente CIG: B6A533E920 mediante la Piattaforma SINTEL/MIAP;

- di dare atto che la copertura finanziaria del contributo ANAC, per un importo di Euro 880,00, è garantita dall'impegno n. 8567/2025 assunto sul capitolo 144926 dalla Direzione Risorse Finanziarie e Patrimonio;

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

- di prendere atto:

- della regolarità contributiva di CSI-Piemonte nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC INPS_44326777, rilasciato in data 23/01/2025, nonché dell'esito negativo della verifica del 29/04/2025 effettuata ai sensi dell'art. 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 INAIL_47481335 rilasciato in data 23/01/2025, cessionaria del credito;

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

- di dare atto che, ai sensi della d.g.r. 13 ottobre 2014 n. 7-411, il responsabile unico del progetto (RUP), di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2023, è il dirigente responsabile del Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici ing. Roberto Fabrizio;

- di dare atto che, con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, è stata assegnata, ai sensi dell'art. 13, c. 1, lett. c), della L.R. n. 14/2014, al funzionario del Settore A1910A Alessandro Fianza, la responsabilità dell'istruttoria del procedimento in argomento, per le fasi di programmazione, progettazione, esecuzione e affidamento, con l'ausilio dei suddetti referenti dei servizi;

- di dare atto che, con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, è stato nominato il funzionario del Settore A1910A Alessandro Fianza quale Direttore Esecutivo del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 114, c. 7, del D.Lgs. n. 36/2023, con l'ausilio dei suddetti referenti dei servizi;

- di dare atto che, con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, è stato nominato quale direttore operativo del suddetto contratto, ai sensi dell'art. 114, c. 10, del D.Lgs. 36/2023, il dott. Fausto Grassi, funzionario del Settore medesimo.

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 6.015.515,64 (esente IVA)

Resp. Procedimento: Ing. Roberto Fabrizio

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 (A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici)
Firmato digitalmente da Roberto Fabrizio

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. Bozza_Disciplinare_CTE_2025_75_A1910_rf_SIRE_newSLA.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

Disciplinare incarico CTE Settore A1910A- Servizi Infrastrutturali e Tecnologici

Anno 2025

Servizi di Supporto Continuativo (BPO) Altri Servizi

approvata con D.D. n./..... del .../.../2025

Con riferimento alla Vostra Configurazione Tecnico Economica (CTE) del Settore A1910A – Servizi Infrastrutturali e Tecnologici – anno 2025, acquisita agli atti con prot. n. 4018/A1910A del 10/04/2025 (prot. CSI n. 6445 del 03/04/2025), si comunica che con determinazione dirigenziale n. .../A1910A del .../.../2025 è stata approvata la CTE Configurazione Tecnico Economica - anno 2025 e sono stati affidati, fino alla concorrenza del 75% dell'importo complessivo, i servizi in continuità ivi indicati, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO).

Il presente disciplinare riguarda l'affidamento del 75% dei servizi in continuità, compreso il Supporto Continuativo (BPO), per il periodo di riferimento indicativo 01/01/2025 - 30/09/2025, a cui il presente atto fa riferimento e tiene conto dell'importo già affidato con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, pari ad € 5.054.457,13.

Committente

Regione Piemonte, Direzione A19000 - Competitività del Sistema regionale

Settore A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici

Responsabile dei Servizi affidati: ██████████ Dirigente del Settore A1910A

Affidatari

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

Referente servizi della CTE 2025: dott.ssa ██████████

si conviene e stipula quanto segue

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 D.G.R. n. 21-4474 del 31/12/2021.

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	B6A533E920

OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di CTE A1910A/2025, che riguarda i Servizi in continuità erogati, compreso il Supporto Continuativo (BPO), in regime di esenzione IVA a favore della Direzione Competitività del Sistema regionale (A19000) – Settore Servizi Infrastrutturali e Tecnologici (A1910A).

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso del 2025 e dalle attività previste tenuto conto della Programmazione regionale in ambito ICT, in

corso di approvazione; 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

Altri Servizi in CTE	Periodo indicativo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati in CTE €
Governance		
Digital Innovation	01.01.2025 – 30.09.2025	185.055,85,-
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.01.2025 – 30.09.2025	183.948,07
Procurement	01.01.2025 – 30.09.2025	325.213,83
Account management	01.01.2025 – 30.09.2025	13.803,00
Program and service management	01.01.2025 – 30.09.2025	1.588,07
Demand management	01.01.2025 – 30.09.2025	12.095,04
Compliance, certificate and GDPR	01.01.2025 – 30.09.2025	164.835,66
Asset management	01.01.2025 – 30.09.2025	151.274,55
Revenue and cost management	01.01.2025 – 30.09.2025	348.539,66
Performance and SLA management	01.01.2025 – 30.09.2025	164.084,00
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale	01.01.2025 – 30.09.2025	39.363,49
Supporto di secondo livello	01.01.2025 – 30.09.2025	130.886,15
Servizi di Formazione in ambito ICT	01.01.2025 – 30.09.2025	15.126,5
Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente		
Identità Digitale	01.01.2025 – 30.09.2025	416.086,50
Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI		
Servizio di Webconferencing	01.01.2025 – 30.09.2025	2.759,09
Altre piattaforme		
PEC – Posta Elettronica Certificata	01.01.2025 – 30.09.2025	5.257,56
Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	01.01.2025 – 30.09.2025	93.471,14
Servizi infrastrutturali		
Infrastruttura -Server Farm: Servizi peculiari	01.01.2025 – 30.09.2025	833.506,41
Infrastruttura- Virtual data center: Servizi peculiari	01.01.2025 – 30.09.2025	1.241.695,69
Infrastruttura - Servizi Nivola		1.277.361,48
Servizi di supporto alla presenza digitale		30.490,36

Altri Servizi in CTE	Periodo indicativo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importi affidati in CTE €
Servizi di rete e sicurezza		1.185.748,91
Servizi di Endpoint management		565.545,33
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop		785.569,85
Conduzione middleware e tecnologica		1.801.657,01
Totale Altri Servizi in continuità		€ 9.974.963,21

PROSPETTO 1b – BPO

Servizi in CTE (BPO)	Periodo indicativo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidato in CTE €
Supporto Continuativo (BPO)	01.01.2025 – 30.09.2025	€ 1.095.009,56
Totale BPO		€ 1.095.009,56

L'importo indicato nelle tabelle 1a e 1b corrisponde al totale dei servizi oggetto di affidamento e ricomprende l'importo affidato con d.d. n. 563/A1910A del 27/12/2024, pari ad € 5.054.457,13 (ex art. 26 della Convenzione Quadro tra Regione Piemonte e CSI)

SLA E DELIVERABLE

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

- PROSPETTO 2 -

GOVERNANCE	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/PPRECISAZIONI
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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

GOVERNANCE	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/ PPRECISAZIONI
		costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)				
Architetture, security, evoluzioni sistemi	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	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetture dei progetti e dei riusi	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Procurement	A)	Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€ Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Account Manager	A) B) C) D)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offerta e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management. Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività
Demand management	A)	Documento di rendicontazione qualitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti, di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinente alle corrispondenti attività svolte	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività. *Il monitoraggio riguarderà l'avanzamento semestrale sia del Piano Strategico Pluriennale ICT sia del Piano Attuativo Pluriennale ICT dell'Ente. Sono previste altresì le attività di supporto, redazione e aggiornamento dei suddetti documenti.
	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)	Semestrale	50 gg lavorativi 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	Trimestrale - 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	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	

GOVERNANCE	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/ PPRECISAZIONI
		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		
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati)
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Trimestrale	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,
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C) D) E)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

GOVERNANCE	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/ PPRECISAZIONI
						con la predisposizione del Bilancio del Consorzio, si determinano i
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	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)
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Mensile semplificato/trimestrale	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		

SUPPORTO	DELIVERABLE	SCADENZA	NOTE/ PPRECISAZIONI
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	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	N.A
	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto	Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	
Accoglienza 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 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. 	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	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 ACCRIS – Chiamate risolte al primo livello
Supporto di secondo livello	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	Assistenza Applicativa: RTRAS - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di assistenza Trattamento ed elaborazione dati: RTRTD - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di Trattamento Dati
Manutenzione Correttiva Conduzione Applicativa	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate; Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio Tabella contenente gli interventi di manutenzione correttiva e migliorativa/perfettiva	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento

SUPPORTO	DELIVERABLE	SCADENZA		NOTE/ PPRECISAZIONI
	effettuati per ALO e calcolo dell'indicatore "MANMIG - Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa" – periodo di riferimento: trimestrale Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio		(senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio MANMIG – Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa - L'indicatore misura il rapporto fra gli interventi di manutenzione migliorativa rispetto al totale di interventi di migliorativa più correttiva nell'ambito dei servizi applicativi verticali	
Piattaforme applicative	n.a.		APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	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. Riporterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc. Il report è prodotto per le seguenti piattaforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Intelligence • Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) • Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale) • Dematerializzazione (sistemi di Back End) • Dematerializzazione Stilo (Atti amministrativi) • e-Payment • Facility Management (Factotum) • Geographic Platform • Interoperability • IO Management (Back end) • IO Management (MOOn) • Lighthouse - Gestione Monitoraggio Fondi • Taylor • RPA & AI - AI • RPA & AI - RPA • Unica Bilancio (Siac+Marc) • Unica Governance (Qrbila+Cruscotti) • Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope) • Unica Acquisti Programmazione (Cpass+Appj) • Sito WEB Platform • Valorizzazione Dati • Vide Platform • WhistleBlowing <p>Il report deve essere prodotto con cadenza Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell'anno.</p>	Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	NA	

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

AMBITO	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/ PPRECISAZIONI
Governance – Asset management	A) B)	Avanzamento semestrale piano dismissioni prodotti applicativi e	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si tenga opportunamente conto delle dismissioni degli

AMBITO	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/ PPRECISAZIONI
		migrazione al cloud				applicativi e migrazioni al cloud definiti nell'ambito del PTD.
	B) C)	Certificazione annuale della misurazione dell'asset applicativo	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		Deliverable richiesto in relazione alle considerazioni formulate nella Valutazione di congruità tecnico-economica del Catalogo e Listino CSI 2025
Manutenzione Correttiva E Migliorativa		Monitoraggio annuale degli interventi di Conduzione, MAC e della MAM effettuati durante l'anno	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio MANMIG – Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa - L'indicatore misura il rapporto fra gli interventi di manutenzione migliorativa rispetto al totale di interventi di migliorativa più correttiva nell'ambito dei servizi applicativi verticali	
Attività manutentive e correttive per la gestione delle richieste critiche di maintenance sospese		Report mensile su "Attività manutentive e correttive per la gestione delle richieste critiche di maintenance sospese"	Mensile	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	n.a.	Tali attività di maintenance sospesa, relative ai soli interventi di vulnerabilità o altra criticità dei prodotti di manutenzione sospesa, saranno monitorati mensilmente attraverso la realizzazione di report che darà evidenza dei volumi erogati per intervento, dei corrispettivi maturati, della tipologia dell'intervento effettuato (rif. conduzione, mac/mam), della tipologia dell'esigenza (vulnerabilità/ richiesta da parte della Direzione specifica), mese intervento.
figure professionali		Prospetto annuale che riporta la situazione riassuntiva	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento (secondo	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

AMBITO	ATTIVITA'	DELIVERABLE	FREQUENZA	SCADENZA	SLA	NOTE/ PPRECISAZIONI
		delle certificazioni o titoli equivalenti in possesso delle figure professionali CSI.		semestre dell'anno)		

* Lo SLA CERTFP – Certificazioni dovrà essere misurato per tutti i servizi erogati in figure professionali (es. servizi di Governance e BPO)

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 (prospetto 1B) ovvero agli Altri servizi (prospetto 1A).

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

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

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:

- Direzione A19000 – Competitività del Sistema regionale / Settore A1910A – Servizi Infrastrutturali e tecnologici;
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- ██████████ dirigente del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- ██████████ funzionario del Settore committente con la funzione di responsabile dell'istruttoria, direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) e di coordinatore dei referenti regionali dei servizi;
- ██████████ funzionario del Settore committente con la funzione di direttore operativo e di vicario del coordinatore dei referenti regionali dei servizi;
- ██████████ in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE
- ██████████ in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Account di riferimento del Settore A1910A - Servizi Infrastrutturali e Tecnologici.

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.

Coordinatore dei referenti 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, sia 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;
- coordinare l'organizzazione coinvolta nell'erogazione del servizio.

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, in coerenza con la Convenzione quadro e le procedure operative.

ACCETTAZIONE

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

VERIFICA DI CONFORMITÀ

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.

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".

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 sia di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'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 stessa; 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 in cui 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.

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.

DOMICILI CONTRATTUALI

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

Committente:

Regione Piemonte

Direzione A19000 - Competitività del Sistema Regionale

Settore A1910A - Servizi Infrastrutturali e Tecnologici

PEC: settore-ict@cert.regione.piemonte.it

Fornitore del servizio:

CSI Piemonte

Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino

PEC: protocollo@cert.csi.it

Luogo e data

Torino, __/__/2025

Il Dirigente del Settore

Servizi Infrastrutturali e tecnologici



(DOCUMENTO FIRMATO
DIGITALMENTE)