

Codice A1910A

D.D. 23 dicembre 2025, n. 673

Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica (CTE/A1910A/2026) fino al 30 settembre 2026. Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno di spesa a favore del CSI-Piemonte per complessivi Euro 11.480.934,08 esente IVA, di cui Euro 10.448.803,35 sul cap. 135142/A1911A/2026 ed Euro 1.032.130,73 sul cap. 207160/A1911A/...



ATTO DD 673/A1910A/2025

DEL 23/12/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A19000- COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica (CTE/A1910A/2026) fino al 30 settembre 2026. Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale impegno di spesa a favore del CSI-Piemonte per complessivi Euro 11.480.934,08 esente IVA, di cui Euro 10.448.803,35 sul cap. 135142/A1911A/2026 ed Euro 1.032.130,73 sul cap. 207160/A1911A/2026 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027. Impegno di spesa di Euro 880,00 a favore di ANAC sul cap. 135142/A1911A/2025. CIG: B9ABC072B1

Premesso il seguente quadro normativo:

Il Codice dei Contratti Pubblici, approvato con D.Lgs. n. 36 in data 31.03.2023, in merito al ricorso all'in house providing, prevede quanto segue:

- le condizioni di carattere soggettivo che l'operatore economico deve soddisfare nell'ambito degli affidamenti in house, indicate dall'art. 3 comma 1 lettera e) dell'Allegato I.1 al D.Lgs. 36/2023 s.m.i., che a sua volta richiama sia le norme europee (Direttiva 24/2014/UE e Direttiva 23/2014/UE), sia il D.Lgs. 175/2016 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica"; i requisiti di carattere soggettivo previsti dai succitati disposti normativi (società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto, nelle quali non vi siano partecipazione dirette di capitali privati che permettano l'esercizio di un'influenza dominante e che venga soddisfatto il requisito dell'attività prevalente), sono posseduti dal CSI Piemonte;
- le condizioni di carattere oggettivo che rendono preferibile l'affidamento alla società in house in luogo del ricorso al mercato, stabilite dall'art. 7 comma 2 del D.Lgs. 36/2023, purché vengano rispettati i principi di cui all'art. 1 (principio di risultato), 2 (principio della fiducia) e 3 (principio dell'accesso al mercato) del medesimo Decreto e venga adottato un provvedimento motivato con

cui si dia atto dei vantaggi per la collettività, delle esternalità connesse e della congruità economica della prestazione, anche mediante comparazione con gli standard di riferimento presenti sul mercato;

- il principio di risultato, previsto dall'art. 1 comma 1 del D.Lgs. 36/2023 il quale prevede che, gli affidamenti dei contratti pubblici compresi quelli in house, siano improntati alla massima tempestività e al miglior rapporto tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza;

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

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

la Deliberazione n. 598 del 30 dicembre 2024, pubblicata sulla GURI n. 85 del 11.04.2025, nonché il successivo avviso pubblicato in data 15.05.2025 con cui l'ANAC fornisce le indicazioni per il pagamento del contributo per l'anno 2025 in favore dell'Autorità medesima e i soggetti che sono tenuti a versare il contributo in relazione all'importo posto a base di gara; in particolare, a partire dal 1° gennaio 2025, sono soggette a contributo anche le procedure in house, ma tale obbligo ricade esclusivamente sulla Stazione Appaltante;

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:

della "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA", per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del 07.02.2022) approvata con D.G.R. n. 21- 4474 del 29 dicembre 2021;

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

che la Giunta regionale con delibera n. 7-8093 del 22 gennaio 2024 ha approvato il Piano Strategico pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026, contenente gli obiettivi e le linee strategiche per l'evoluzione del sistema informativo regionale che la Regione si prefigge di raggiungere in ambito ICT;

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

che gli atti di affidamento a favore del CSI e i relativi impegni di spesa devono avvenire nei limiti delle risorse finanziarie stanziare sui capitoli di bilancio e conseguentemente assegnate alle

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

che al fine di motivare le ragioni del mancato ricorso al mercato, in ordine alla congruità economica dell'offerta e ai benefici per la collettività della forma di gestione prescelta:

- preliminarmente e quale presupposto necessario alla formalizzazione dell'affidamento dei servizi, sia di gestione che di sviluppo da parte delle Direzioni/Settori regionali al Consorzio, è stata effettuata una valutazione di Congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI-Piemonte riferito all'anno 2026 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 ottobre 2025, contenente tutti i servizi oggetto dell'affidamento del presente provvedimento;
- la "Valutazione della congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte per l'anno 2026, è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 05.12.2025 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15426/A1911A in pari data;
- l'istruttoria, sopra richiamata, si è basata sulla metodologia comparativa definita nel Documento tecnico 2 "*Criteri tecnici per la verifica di congruità*" della vigente Convenzione Quadro, metodologia strutturata, oggettiva e connotata dall'utilizzo di criteri di comparazione dei servizi e dei costi unitari del Catalogo applicati ad una chiara ed uniforme rappresentazione del mercato ICT di riferimento;
- come risulta dalla valutazione di congruità di cui sopra, a cui si rimanda per maggior definizione, per le tariffe di alcune figure professionali è emersa la necessità di chiedere al CSI Piemonte di approvare con urgenza l'aggiornamento del Catalogo e Listino 2026, operando già una rimodulazione delle stesse, in diminuzione, nell'ambito del presente affidamento.

Considerato inoltre che:

ai sensi dell'art. 23 comma 5 del D.Lgs. 36/2023, è stata avviata una procedura di richiesta di offerta mediante la piattaforma SINTEL (codice identificativo nr. 210109277); entro la data di scadenza prevista, il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica (prot. CSI n. 20323 del 14.11.2025, assunta al prot. dell'Ente n. 14374/A1910A del 17.11.2025), contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore del Settore A1910A, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità, pari a Euro 15.247.777,51;

successivamente è stata effettuata da parte della Direzione A19000/Settore A1910A competente, la valutazione dell'offerta presentata, analizzando e verificando la conformità dei servizi esposti nella CTE trasmessa, comprensiva degli allegati di dettaglio delle figure professionali e dei servizi a misura e dei relativi volumi di attività.

Le risultanze di tale verifica, hanno concluso positivamente la coerenza della documentazione prodotta, rideterminando l'importo in Euro € 15.307.912,08, calcolato tenendo anche conto di una variazione in aumento di alcuni servizi richiesti così come concertato con il fornitore e comunicato formalmente con PEC prot. CSI n. 23387 del 19/12/2025 (ns. prot. n. 16182 del 19/12/2025), di rimodulazione dell'offerta, nonché dettagliato nel disciplinare di incarico, subordinando l'erogazione del servizio a quanto prescritto nello stesso 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 valutati in particolare:

- 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;
- la condivisione dell'infrastruttura fisica del data Center tra i servizi applicativi erogati vs. Regione Piemonte, in particolar modo quelli trasversali caratterizzati da un elevatissimo numero di utenti, consente la miglior resa qualitativa possibile in quanto le interconnessioni in rete locale permettono un trasporto di dati molto più elevato rispetto a quello permesso dalle connessioni in rete geografica, che sarebbero utilizzate in caso di fornitori diversi da CSI;
- 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;
- la programmazione regionale in ambito ICT, con particolare riferimento al Piano Attuativo ICT Pluriennale e ai suoi aggiornamenti (redatto sulla base degli obiettivi e linee strategiche contenute nel Piano Strategico Pluriennale e del Piano Triennale per l'informatica di AGID), in un'ottica di sempre maggior contenimento della spesa in ambito ICT;
- la rispondenza dei servizi dettagliatamente descritti dal CSI nell'ambito della CTE 2026 alle esigenze del Settore A1910A e in particolare, la coerenza delle forniture e dei volumi previsti che risultano complessivamente in continuità rispetto alla precedente annualità. Nello specifico si valutano positivamente:
 - i servizi di Governance, stimati attraverso una nuova metrica in coerenza con il nuovo Catalogo 2026, risultano valorizzati complessivamente in continuità con le precedenti annualità;
 - l'assegnazione di nuovi servizi da altre strutture regionali ricondotti alla Direzione affidante al fine di garantire una più efficace gestione degli stessi e che risultano in continuità con le precedenti annualità e sostanzialmente a pari perimetro economico.
- le tariffe delle figure professionali, relative ai servizi “Formazione professionale in ambito ICT” e “BPO/presidio”, sono oggetto di rimodulazione nei termini e modi indicati nella valutazione di congruità del Catalogo e Listino CSI 2026, come meglio specificato nel disciplinare di incarico, che è da considerarsi vincolante e costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (allegato A).

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

In continuità con gli anni precedenti, tenuto conto dell'andamento delle attività dell'anno 2025 e ai fini di una efficiente allocazione delle risorse disponibili sui capitoli di competenza del Settore A1911A, si procede all'approvazione e al contestuale affidamento del 75% dei servizi esposti nella CTE/A1910A/2026 per complessivi Euro 11.480.934,08. 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 dell'importo dei servizi di cui sopra, corrispondenti a Euro 11.480.934,08 a favore di CSI-Piemonte, impegnando a favore dello stesso la citata somma, allocata come nel seguito indicato:

- capitolo 135142/A1911A/2026 per gli "altri servizi" previsti in CTE, per un importo di Euro € 10.448.803,35 esente IVA;
- capitolo 207160/A1911A/2026 per i servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) per un importo di Euro 1.032.130,73 esente IVA.

Ai sensi della Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024 e in considerazione dell'importo dell'offerta, di impegnare a favore di ANAC - Autorità Nazionale Anticorruzione c/o Palazzo Sciarra - Via Minghetti, 10 - 00187 Roma C.F. 97584460584 (cod. ben. 297876) la somma di Euro 880,00 sul capitolo 135142/A1911A/2025, quale contributo di gara dovuto dalla Stazione Appaltante.

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

Dato atto, inoltre, che:

- i suddetti impegni sono assunti nei limiti delle risorse stanziare ed autorizzate sulla dotazione finanziaria dei competenti capitoli di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027, annualità 2025 e 2026;
- i suddetti impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e sm.i. (allegato n. 4.2) e la relativa obbligazione è esigibile nell'esercizio negli esercizi 2025 e 2026;
- l'impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A/2026 ha natura di spesa ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A/2025 ha natura di spesa non ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 207160/A1911A/2026 ha natura di spesa non ricorrente;
- la competenza economica coincide con quella finanziaria;
- il presente provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale;
- le transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;
- all'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente codice CIG: B9ABC072B1

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,

LA DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e s.m.i. "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 PP.AA.";
- 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 P.A.";
- 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. n. 48 del 4 settembre 1975 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. n. 23 del 28 luglio 2008 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- L.R. 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";
- Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024 "Attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2025";
- D.G.R. n. 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. 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. n. 7-8093 del 22 gennaio 2024 di approvazione del Piano Strategico Triennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;
- D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025 "Approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in

ambito ICT per il triennio 2024-2026". Aggiornamento 2025;

- D.G.R. n. 11-739 del 31 gennaio 2025, recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2025-2027", come modificato dalla D.G.R. n. 38-1162 del 26 maggio 2025, come parzialmente modificato con D.G.R. n. 38-1162 del 26 maggio 2025;
- 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 D.G.R. n. 21- 4474 del 29.12.2021. Determina di adozione documenti tecnici previsti all'art 1 comma 3;
- D.D. n. 238/A19000/2025 del 12.06.2025 "Presa d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE FCT S.p.A., come da rogito del notaio Stucchi del 28/05/2025 rep. 20.640/13.541, registrato in Torino il 28/05/2025 al n. 27222";
- Nota prot. 14422/A11000 del 11 marzo 2025 - dichiarazione del Settore Ragioneria della Direzione Risorse Finanze e Patrimonio - riguardante l'applicazione del regime di esenzione IVA alle prestazioni di servizi erogati dal CSI, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972, per l' anno 2025;
- D.G.R. n. 38-6152 del 2 dicembre 2022 "Approvazione linee guida per le attività di ragioneria relative al controllo preventivo sui provvedimenti dirigenziali. Revoca allegati A, B, D della dgr 12-5546 del 29 agosto 2017;
- 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)";
- 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".;
- L.R. 6 agosto 2025, n. 16 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2025-2027";
- D.G.R. 8 agosto 2025 n. 5-1482 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027. Attuazione della Legge regionale 6 agosto 2025, n. 16 'Assestamento del Bilancio di previsione finanziario 2025-2027'. Variazione al Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027";

DETERMINA

di affidare, come meglio specificato nelle premesse che interamente si richiamano, in continuità con gli anni precedenti e al fine di ottimizzare il monitoraggio dei volumi complessivamente erogati e la conseguente allocazione delle risorse rispetto al fabbisogno effettivo, i primi tre trimestri dell'anno di riferimento, corrispondenti al 75% dell'importo dei servizi previsti, compresi il Supporto Continuativo (BPO). Per le medesime motivazioni, i servizi relativi all'ultimo trimestre del 2026, saranno oggetto di successivo provvedimento di approvazione e affidamento;

di affidare, pertanto, al CSI-Piemonte (codice beneficiario 12655) l'importo corrispondente al 75% dei servizi previsti in CTE 2026, pari ad Euro 11.480.934,08 impegnando con apposito impegno a

favore dello stesso la citata somma, allocata come nel seguito indicato:

- per Euro 10.448.803,35 esente IVA per “altri servizi in CTE” sul cap. 135142/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026 (Missione 01 - Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001);

- per Euro 1.032.130,73 esente IVA per “BPO” sul cap. 207160/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026 (Missione 01 - Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001);

di rimodulare in riduzione i servizi di “Formazione professionale in ambito ICT” e/o “BPO a presidio”, così come specificato nel disciplinare di incarico allegato alla presente per formare parte integrante e sostanziale;

di dare atto che all'affidamento in oggetto è stato rilasciato il seguente CIG: B9ABC072B1 mediante la Piattaforma SINTEL/MIAP;

di impegnare a favore di ANAC - Autorità Nazionale Anticorruzione c/o Palazzo Sciarra - Via Minghetti, 10 - 00187 Roma C.F. 97584460584 (codice beneficiario 297876), sul capitolo di spesa 135142/A1911A del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001) l'importo di Euro 880,00 quale contributo gara dovuto dalla Stazione Appaltante, ai sensi di quanto previsto dalla delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024, la cui transazione elementare è riportata nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;

di approvare lo schema di disciplinare di incarico, allegato al presente atto per farne parte integrante formale e sostanziale, che descrive i servizi approvati, i livelli di qualità (SLA), 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, nonché, secondo quanto previsto dai documenti tecnici di cui all'art. 3 c. 1 del medesimo atto convenzionale, adottati con DD 173/A1911A/2023 del 13.04.2023, prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE FCT S.p.A.;

di prendere atto:

- della regolarità contributiva di CSI Piemonte nei confronti di INPS e INAIL, come da DURC prot. n. NAIL_50739623, rilasciato in data 22.09.2025 con validità fino al 20.01.2026, nonché dell'esito negativo della verifica effettuata in data 16/12/2025, 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 prot. INAIL_50737276 rilasciato in data 22.09.2025 con validità fino al 20.01.2026;

La presente determinazione sarà pubblicata sul B.U.R.P., ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010, nonché ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lett. b) e dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 sul sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente":

Contraente: CSI-Piemonte - P. IVA 01995120019

Importo: Euro 11.480.934,08 esente IVA

Resp. Procedimento: Dott.ssa Elena Russo

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).

LA DIRIGENTE (A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici)
Firmato digitalmente da Elena Russo

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_2026_A1910A.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

Anno 2026

Servizi di Supporto Continuativo (BPO) e Altri Servizi

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

CIG: B9ABC072B1

Con riferimento alla Vostra **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. 14374/A1910A del 17.11.2025 (**prot. CSI n. 20323 del 14.11.2025**), si comunica che con Determina Dirigenziale n. .../.../2025 del2025 si è preso atto della CTE “**Configurazione Tecnico Economica anno 2026**” e sono stati approvati e affidati per il periodo compreso tra il **01.01.2026** fino al **30.09.2026**, i servizi in continuità ivi indicati, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO).

Committente

Regione Piemonte, Direzione A19000 - Competitività del Sistema regionale

Settore A1910A - Servizi infrast logici

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

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	B9ABC072B1

3. OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di CTE A1910A/2026, 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 ha stimato di erogare nel corso del 2026, delle attività previste tenuto conto della Programmazione regionale in ambito ICT vigente e di conseguenza, la valorizzazione economica è da intendersi come mero preventivo di costo. Il dettaglio relativo agli elementi di costo che concorrono alla determinazione del preventivo economico in coerenza con il Catalogo 2026 è allegato alla citata CTE completo di riferimento ai Deliverable e SLA previsti, e ne costituisce, pertanto, parte integrante e sostanziale.

Per quanto attiene alle modalità di erogazione dei servizi previsti in CTE si fa riferimento a quanto espresso nel vigente Catalogo.

Il presente disciplinare definisce i servizi oggetto di affidamento nelle tabelle successive.

- PROSPETTO 1a - Altri servizi in continuità

Altri Servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE [€]
Governance		
Digital Innovation	01.01.2026 – 30.09.2026	185.028,86
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.01.2026 – 30.09.2026	183.867,95
Procurement	01.01.2026 – 30.09.2026	325.071,56
Account management	01.01.2026 – 30.09.2026	13.774,23
Program and service management	01.01.2026 – 30.09.2026	1.580,33
Demand management	01.01.2026 – 30.09.2026	11.902,51
Compliance, certificate and GDPR	01.01.2026 – 30.09.2026	164.673,81
Asset management	01.01.2026 – 30.09.2026	151.249,68
Revenue and cost management	01.01.2026 – 30.09.2026	348.519,53
Performance and SLA management	01.01.2026 – 30.09.2026	163.954,71
Supporto		
Servizio di assistenza multicanale	01.01.2026 – 30.09.2026	38.547,45
Supporto di secondo livello	01.01.2026 – 30.09.2026	327.381,04
Servizi di Formazione in ambito ICT*	01.01.2026 – 30.09.2026	16.191,98
Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente		
Identità Digitale	01.01.2026 – 30.09.2026	416.086,50
Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI		
Servizio di Webconferencing	01.01.2026 – 30.09.2026	2.759,09
Altre Piattaforme		
PEC – Posta Elettronica Certificata	01.01.2026 – 30.09.2026	1.062,84
Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	01.01.2026 – 30.09.2026	100.600,90
Servizi infrastrutturali		
Infrastruttura -Server Farm: Servizi peculiari	01.01.2026 – 30.09.2026	837.210,32

Infrastruttura- Virtual data center: Servizi peculiari **	01.01.2026 – 30.09.2026	1.245.833,36
Infrastruttura - Servizi Nivola**	01.01.2026 – 30.09.2026	1.455.997,13
Servizi di supporto alla presenza digitale	01.01.2026 – 30.09.2026	32.590,49
Servizi di rete e sicurezza	01.01.2026 – 30.09.2026	1.192.613,60
Servizi di Endpoint management	01.01.2026 – 30.09.2026	645.078,63
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop	01.01.2026 – 30.09.2026	785.569,84
Conduzione middleware e tecnologica	01.01.2026 – 30.09.2026	1.801.657,01
Totale Servizi in continuità		10.448.803,35

* In conseguenza di quanto espresso nella valutazione di congruità del Catalogo e Listino 2026 del CSI Piemonte (prot. 15426/A1911A/05.12.2025), nelle more del necessario aggiornamento del Catalogo e Listino da parte del CSI Piemonte, le tariffe di alcune figure professionali vengono rimodulate al ribasso e, di conseguenza, il servizio di “Formazione in ambito ICT” è rideterminato in complessivi € 21.589,30, a volumi invariati, come indicato in tabella, rispetto all’importo stimato nell’offerta (Euro 21.724,80).

** Rispetto a quanto previsto nell’offerta presentata, si è reso necessario, come concertato con il fornitore e comunicato formalmente con PEC n. 23387 del 19/12/2025 (ns. prot. n. 16182 del 19/12/2025), rimodulare l’offerta aumentando i volumi e, conseguentemente, gli importi relativi ai servizi indicati.

PROSPETTO 1b – BPO

Servizi in CTE (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE [€]
Supporto Continuativo (BPO) **	01.01.2026 – 30.09.2026	1.032.130,73
Totale BPO		1.032.130,73

** In conseguenza di quanto espresso nella valutazione di congruità del Catalogo e Listino 2026 del CSI Piemonte (prot. 15426/A1911A/05.12.2025), nelle more del necessario aggiornamento del Catalogo e Listino da parte del CSI Piemonte, le tariffe di alcune figure professionali vengono rimodulate al ribasso e, di conseguenza, il servizio di “BPO/Presidio” è rideterminato in complessivi Euro € 1.376.174,31, a volumi invariati, come indicato in tabella, rispetto all’importo stimato nell’offerta (Euro 1.404.733,74).

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.

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Digital Innovation	A) B) C)	Report integrato sulle modalità di traduzione dell’innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all’ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell’ambito della cooperazione e del riuso	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	D)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di		

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
		analizzate e risolte		riferimento		
	E)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi 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 architettuale 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 architettuale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B)	Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetture dei progetti e dei riusi	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Procurement	A)	Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€ Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Account Management	A) B) C) D) E)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offerta e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance RDCPTE - Rispetto dei tempi di emissione delle PTE	Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management. Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività
Demand management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti, di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinenti alle corrispondenti attività svolte	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.
	B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale (se applicabile)	31 dicembre dell'anno di riferimento		
	C) D)	Report riassuntivi sulle attività svolte come richieste dall'Ente	Al termine dell'attività	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Program and Service management	A)	Report delle attività svolte dal CSI legate ai progetti strategici e al loro monitoraggio	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili,	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
			gestionali			
Compliance, certificate and GDPR	A)	Report di sintesi annuale sulle attività poste in essere per garantire la compliance (es. implementazione set documentale 231-190, adempimenti trasparenza, flussi informativi controllo analogo, etc...) Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di Incarichi Professionali. Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro destinati.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI-Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO o di altri schemi di certificazione, conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit. Bilancio Sociale e di sostenibilità.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Resoconto delle attività svolte per garantire la compliance al Regolamento GDPR 679/2016, comprensivo di miglioramenti apportati alla gestione dell'impianto normativo privacy, evidenze di accountability (audit, nomine, analisi dei rischi, valutazioni di impatto, formazione, PBD). Sintesi delle iniziative di formazione, sviluppo delle competenze e disseminazione dei contenuti inerenti la privacy, la sicurezza e la conformità normativa. Resoconto delle attività svolte per garantire la compliance alle normative Cyber (es. Direttiva NIS2, Legge 90/2024), comprensivo di miglioramenti apportati alla gestione dell'sistema di gestione della sicurezza integrato, evidenze di accountability (audit, analisi dei rischi cyber, formazione, piani di continuità operativa).	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente. Nel documento verrà fornita anche la reportistica associata alla base dati, contenente gli elementi utilizzati per la misurazione dell'ultima baseline disponibile dei prodotti.	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati)
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale salvo diverse necessità sulla base degli aggiornamenti	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati, la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale	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

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
		Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche				<i>periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile e l'aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni quali-quantitative e tecniche gestite nello specifico dalle funzioni di Account. Relativamente al Deliverable C, a chiusura d'esercizio, con la predisposizione del Bilancio del Consorzio, si determinano i congruagli generati nell'ambito della gestione dell'anno precedente.</i>
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C) D) E)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali	Annuale. Il conguaglio di fine esercizio è disponibile dopo la chiusura di Bilancio: di conseguenza, il deliverable verrà consegnato con periodo di riferimento relativo al primo trimestre dell'anno successivo	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve 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.).</i>
	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)	Risultati dell'attività di customer satisfaction survey	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Progettazione	Piano di progetto, che dovrà comprendere almeno i seguenti macro-elementi: - Obiettivi del progetto Analisi impatti e benefici attesi - Analisi contesto organizzativo ed architetturale AS IS, e definizione del nuovo contesto organizzativo TO BE e in riferimento all'architettura dell'Ente – Questo deliverable deve considerare: a) l'inquadramento della nuova soluzione nel modello di dominio di business della soluzione con particolare riferimento agli aspetti organizzativi; b) l'architettura logica delle componenti da	n.a.	Consegna data concordata secondo scadenze definite con il cliente

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
	implementare in relazione alle policy di sviluppo e all'architettura di riferimento del sistema informativo dell'Ente. • Principali Indicatori di Performance (KPI) • Piano dei rischi • Stima dei costi (capex, opex) • Vincoli e prerequisiti • Deliverable previsti e milestone • Diagramma di Gantt • Gestione dei change		
BPO	Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate e ai risultati raggiunti	n.a.	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto		Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
Servizio di Assistenza multicanale	○ Rendicontazione Tecnica ed Economica contenente ove necessario le criticità individuate; ○ Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Il report prodotto conterrà anche informazioni di dettaglio relative al servizio erogato quali la provenienza della richiesta utente, la soluzione applicativa/componente applicativa su cui si sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi; ○ Il CSI offrirà, inoltre, all'Amministrazione tutti i dati relativi alle tempistiche di risoluzione relative ai ticket lavorati in appositi report trimestrali. In aggiunta a tale reportistica, in differita, il CSI si impegna a garantire all'amministrazione l'osservazione dell'andamento del servizio anche con modalità e frequenze differenti.	ACCTRA – Numero chiamate abbandonate – L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate abbandonate rispetto al numero totale di chiamate pervenute su operatore dell'intera struttura del Contact Center (Centro Unico di Contatto). ACCOPE – Chiamate gestite tramite operatore - L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate gestite tramite un operatore rispetto al numero totale di chiamate pervenute all'operatore su una specifica coda telefonica dedicata. ACCRIIS – Chiamate risolte al primo livello - L'indicatore misura in percentuale il numero delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti che vengono risolte al primo livello.	
Supporto di secondo livello	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report dei volumi e livelli di servizio. Il report prodotto conterrà anche informazioni di dettaglio relative al servizio erogato quali la provenienza della richiesta utente, la soluzione applicativa/componente applicativa su cui si sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi. Il CSI offrirà, inoltre, all'Amministrazione tutti i dati relativi alle tempistiche di risoluzione relative ai ticket lavorati in appositi report trimestrali. In aggiunta a tale reportistica, in differita, il CSI si impegna a garantire all'amministrazione l'osservazione dell'andamento del servizio anche con modalità e frequenze differenti.	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	
Supporto in ambito Risk Management, Business Continuity, Cybersecurity e CSIRT	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto. Il deliverable avrà i seguenti contenuti: ○ contesto delle richieste, con esplicitazione degli obiettivi e delle relative linee di azione per le quali si svolge l'attività di supporto; ○ esigenza dell'Amministrazione; ○ sintesi dell'attività di supporto, consistente in una descrizione dell'attività svolta, dei deliverable collegati prodotti e delle soluzioni individuate;	n.a.	Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
Formazione in ambito ICT	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. Inoltre, ove previsto in fase di progettazione e dietro richiesta dell'Ente, sarà predisposto un report con indicazione dell'efficacia dei singoli interventi formativi, dei risultati raggiunti e del livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso il questionario di	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
	gradimento.		
Digital Campus	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. Inoltre, ove previsto in fase di progettazione e dietro richiesta dell'Ente, sarà predisposto un report con indicazione dell'efficacia dei singoli interventi formativi, dei risultati raggiunti e del livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso il questionario di gradimento.	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	
Manutenzione Correttiva Conduzione Applicativa	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Tabella contenente gli interventi di manutenzione correttiva e migliorativa/perfettiva effettuati per ALO e calcolo dell'indicatore "MANMIG - Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa" – periodo di riferimento: trimestrale	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio MANMIG – Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa - L'indicatore misura il rapporto fra gli interventi di manutenzione migliorativa rispetto al totale di interventi di migliorativa più correttiva nell'ambito dei servizi applicativi verticali	
Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
	Report per la presentazione di informazioni, secondo un template definito, su una serie di piattaforme CSI scelte dagli Enti. Riporterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc. Il report è prodotto per le seguenti piattaforme: - Business Intelligence - Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) - Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale) - 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 Il report deve essere prodotto con cadenza Annuale, con	n.a.	

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
	periodo di riferimento secondo trimestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Servizi SaaS	n.a.	DSPSAAS - Disponibilità Software as a Service (SaaS)	Validi per tutti i servizi
Piattaforme applicative	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"</i>	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"</i>	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un <i>"Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un <i>"Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	ACCTGT - Numero chiamate abbandonate Gestione Tenant (Account) RTRPRT – Rispetto Tempi di Presa in Carico delle Richieste di Assistenza di Gestione Tenant (Account) RTRRG T – 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)	Validi per tutti i servizi
Servizi Infrastrutturali – Servizi di supporto alla presenza digitale	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	Tempo di presa in carico richieste Numero di chiamate abbandonate in coda Tempi di ripristino e risposta	Validi per i Servizi di Gestione Tenant e Assistenza
Servizi Infrastrutturali – Servizi di rete e sicurezza	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento <i>"Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni"</i>	
	n.a.	DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 DSPSICSI-H – Uptime-Cluster-Firewall – Frontend-Internet – H24 DSPRUPPRI-H – Uptime Raccolta RUPAR-SCR Primario– H24 DSPRUPSECI-L – Uptime Raccolta RUPAR-SCR Secondario – H24 DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24	

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Servizi Infrastrutturali – Servizi di End-Point Management	n.a.	RTRPDL - Rispetto Tempi di Risoluzione interventi PDL	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di Remotizzazione e Virtual Desktop	n.a.	DSPIMGSRV – Uptime del server nel periodo di misurazione DSPSTG – Uptime servizio storage nel periodo di misurazione DSPRDSAUTH – Uptime delle componenti di autenticazione dei servizi di Smartworking DSPRDSGW – Uptime dei gateway Internet dei servizi di Smartworking RTRSMW - Rispetto Tempi di Risoluzione Interventi RDS	
Conduzione middleware e tecnologica	n.a.	n.a.	
Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	
Figure professionali	Sarà prodotto un prospetto annuale che riporta la situazione riassuntiva delle certificazioni o titoli equivalenti in possesso delle figure professionali CSI. Periodo di riferimento: Annuale, con periodo di riferimento secondo trimestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

5. PIANO DI FATTURAZIONE

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

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:

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

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- [redacted] te del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- [redacted] funzionario del Settore committente con la funzione di responsabile dell'istruttoria, esecuzione del contratto (DEC) e di coordinatore dei referenti regionali dei servizi;
- [redacted] funzionario del Settore committente con la funzione di direttore operativo e di vicario dei referenti regionali dei servizi;
- [redacted] in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE A1910A
- [redacted] 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.

Referente dei servizi affidati dalla struttura Committente

- verificare in collaborazione con il referente del CSI Piemonte l'avanzamento del Servizio/Fornitura, riattualizzando ove necessario i piani di progetto sia dal punto di vista temporale che tecnico;

- verificare l'impegnato e il consuntivo delle attività e convalidare le risultanze finali in termini di loro rispondenza rispetto agli impegni stabiliti
- coordinare le fasi di accettazione dei deliverable e di verifica del rispetto degli SLA.

Referente del CSI Piemonte

- monitorare il rispetto dei livelli di servizio e più in generale dei requisiti di qualità del medesimo;
- monitorare la gestione dell'andamento tecnico/economico dell'attività;
- gestire la relazione con le funzioni del committente coinvolte nel servizio;
- coordina l'organizzazione coinvolta nell'erogazione del servizio.

7. PIANIFICAZIONE INCONTRI DI VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

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

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

8. ACCETTAZIONE

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

9. VERIFICA DI CONFORMITA'

Il CSI Piemonte dovrà collaborare, con gli utenti e i tecnici regionali nell'attività di verifica di quanto oggetto del presente disciplinare.

La verifica di conformità del servizio è disciplinata nei termini e nelle modalità dalla vigente Convenzione Quadro e dai documenti tecnici a cui si rimanda.

10. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

11. RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI

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

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

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

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

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

12. RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE

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

13. DOMICILI CONTRATTUALI

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

Committente:

Regione Piemonte

Direzione 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

Torino, 22.12.2025

Il Dirigente del Settore

Servizi Infrast  ologici

D.ss 

(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)