Codice A1504D
D.D. 14 ottobre 2026, n. 482
PR FSE PLUS 2021-2027. Priorità II Istruzione formazione lavoro, obiettivo specifico E), azione 2. Sistemi informativi della Direzione istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro. Affidamento al CSI Piemonte della fornitura dei servizi di sviluppo erogati in regime di esenzione IVA. Approvazione PTE di Iniziativa ''PTE SOC 0.01 - Scheda Tecnica Intervento n. 7 Potenziamento delle competenze ..

REGIONE PIEMONTE

ATTO DD 482/A1504D/2026 DEL 14/10/2026

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE
A1500B - ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO, FORMAZIONE E LAVORO
A1504D - Standard formativi e orientamento permanente

OGGETTO: PR FSE PLUS 2021-2027. Priorità II Istruzione formazione lavoro, obiettivo specifico E), azione 2. Sistemi informativi della Direzione istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro. Affidamento al CSI Piemonte della fornitura dei servizi di sviluppo erogati in regime di esenzione IVA. Approvazione PTE di Iniziativa “PTE SOC 0.01 - Scheda Tecnica Intervento n. 7 Potenziamento delle competenze sull’AI nel contesto della formazione professionale regionale” e schema di disciplinare di incarico. Accertamento di Euro 2.221.562,30 e Impegno di Euro 2.709.222,31 Bilancio finanziario gestionale 2026-2028 annualità 2026-2027-2028. CUP J69I26001980009. CIG BD516FD7F3

Preso atto di quanto disposto dalla deliberazione di Giunta regionale n. 18-5830 del 21/10/2022 avente ad oggetto “Regolamento (UE) 2021/1060. Indirizzi per la gestione, l’assistenza, l’evoluzione e la manutenzione dei sistemi informativi nell’ambito degli interventi del Programma Regionale Fondo Sociale Europeo Plus 2021-2027”.
Vista la deliberazione della Giunta regionale 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 (successivamente repertoriata n. 51 del 7 febbraio 2022).
Dato atto che la citata deliberazione, dopo aver delineato il contesto normativo di riferimento per poter procedere all'approvazione della Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte, sottolinea i due tipi di presupposti per rendere percorribile il ricorso all'in house providing:
a) i requisiti soggettivi dell'operatore, che debbono essere conformi a quelli indicati dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia europea;
b) le condizioni oggettive che rendono preferibile l'attribuzione di diritti di esclusiva in luogo del ricorso al mercato.
Considerato che:

relativamente ai requisiti soggettivi, l'art. 12, paragrafi 1, 2 e 3 della Direttiva 24/2014/UE, i cui contenuti sono ripresi dall'art. 3 comma 1 lettera e) dell'Allegato I.1 del nuovo Codice dei contratti pubblici, stabilisce che non rientrano nell'ambito di applicazione della normativa in materia di appalti, i contratti aggiudicati ad una persona giuridica di diritto pubblico o privato che soddisfi le seguenti condizioni:

- sia soggetta ad un controllo analogo da parte dell'amministrazione aggiudicatrice;
- eserciti almeno l'80% delle proprie attività a favore dell'amministrazione controllante;
- non vi siano partecipazioni dirette di capitali privati che permettano l'esercizio di una influenza dominante.

Viste le "linee guida relative al controllo analogo sugli Organismi operanti in regime di in house providing per la Regione Piemonte, approvate con D.G.R. n. 21-276 del 12 marzo 2021.
Visto il Catalogo e Listino CSI Versione 1, approvato dal consiglio di amministrazione del CSI nella seduta del 22 settembre 2023, a valere dal 01 gennaio 2024.
Vista la nota prot. 15677 del 11/12/2023, con la quale il Settore Sistema Informativo regionale, in coerenza con quanto previsto dall'art. 7, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 s.m.i., comunica di aver espresso positivamente la valutazione di congruità tecnico ed economica del " Catalogo e Listino CSI Versione 1"; tale valutazione costituisce attività propedeutica strumentale e indispensabile alle valutazioni di congruità delle CTE/PTE e alla conseguente formalizzazione dell'affidamento dei servizi al Consorzio.
Preso atto della determinazione n. 173 del 13/04/2023 con la quale il Settore Sistema informativo regionale ha approvato i documenti tecnici previsti all'art. 1, comma 3, della citata 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.

Dato atto che:

con la citata D.G.R. n. 21-4474 del 29 dicembre 2021, la Giunta regionale ha disposto, tra l'altro, che le Direzioni regionali e le loro articolazioni settoriali diano attuazione alla convenzione, mediante atti di affidamento diretto al CSI, e relativi impegni di spesa, in coerenza con la programmazione pluriennale regionale in ambito ICT, approvata dalla Giunta regionale nei limiti delle risorse finanziarie stanziate sui capitoli di bilancio e conseguentemente assegnate alle Direzioni stesse;

a norma dell'art. 5 della convenzione succitata, "Modalità di definizione", il CSI predispone le Proposte Tecniche Economiche (PTE) nelle quali vengono descritti, dimensionati e valorizzati i servizi di progettazione, sviluppo e comunque tutti i servizi a carattere non continuativo, necessari a soddisfare le esigenze espresse nell'ambito della programmazione regionale, a livello di iniziativa, articolata per interventi;

l'art. 6 "Modalità di proposizione, stima dei costi e affidamento delle attività" stabilisce che l'affidamento al CSI potrà avvenire previa verifica da parte di Regione che le condizioni offerte siano complessivamente congrue, a parità di servizi offerti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip. S.p.A. o da Centrali di Committenza;

l'affidamento delle attività previste nelle PTE avviene con determinazione dirigenziale di approvazione e relativa assunzione di impegno di spesa alla quale viene allegato apposito disciplinare di incarico;

gli affidamenti formali sono motivati ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.Lgs n. 36/2023, mediante apposito parere di congruità della struttura regionale competente all'emanazione del provvedimento di affidamento. Il parere viene condiviso con il Settore Sistema Informativo regionale per ciò che

concerne gli aspetti inerenti alla coerenza tecnica delle proposte formulate dal CSI, rispetto all'architettura del sistema informativo regionale stesso, anche attraverso l'analisi dei costi esposti da CSI e i prezzi di mercato.

Tale confronto deve giustificare l'adozione della soluzione "in house" in luogo del ricorso al mercato, poiché ritenuta congrua e idonea a garantire gli obiettivi di efficienza, economicità e di qualità del servizio reso, nonché di ottimale impiego di risorse pubbliche.
Considerato che:
- l'art. 23 comma 5 del con D.Lgs 36/2023 stabilisce che gli obblighi di trasmissione alla Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP) delle informazioni necessarie allo svolgimento delle fasi dell'intero ciclo vita dei contratti si applicano anche agli affidamenti alle società in house;
- con Delibera n. 261 del 20 giugno 2023, sempre in ottemperanza a quanto previsto dal succitato art. 23 comma 5, ANAC 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;
- l'ANAC ha pubblicato sul proprio Portale un elenco di FAQ tra cui:
- al punto C.3 ha chiarito che gli obblighi di tracciabilità per i soggetti in house non trovano applicazione in quanto non risultano integrati gli elementi costitutivi del contratto d'appalto, per difetto del requisito della terzietà;
- al punto D.7 della sezione relativa alla BDNCP ha chiarito la necessità dell'acquisizione del codice CIG anche per gli affidamenti in house ai fini dell'identificazione univoca della procedura di affidamento;

- i Settori regionali coinvolti hanno espresso parere favorevole alla presente PTE con comunicazione, da ultimo, del giorno 21/05/2025;

- al fine di ottemperare al citato art. 23 comma 5 del D.Lgs 36/2023, in data 23/09/2026 è stata attivata la procedura per l'affidamento in house a CSI Piemonte (codice identificativo procedura n. 224579958), tramite la piattaforma Sintel;
- CSI Piemonte ha presentato in data 30/09/2026, attraverso la suddetta piattaforma Sintel, la PTE di Iniziativa "A15_SOC_0_01 Evoluzione del sistema informativo per la gestione delle politiche attive per il lavoro e la formazione professionale" comprensiva delle seguenti Schede Tecniche di intervento:

- Scheda Tecnica Intervento n. 7 Potenziamento delle competenze sull'AI nel contesto della formazione professionale regionale

per un preventivo di spesa di Euro 2.709.222,31

- la Delibera n. 524 del 22 dicembre 2025 dell'ANAC fornisce le indicazioni relative al pagamento del contributo in favore dell'Autorità medesima e i soggetti che sono tenuti a versare il contributo in relazione all'importo posto a base di gara;

è stata effettuata, con esito positivo, la valutazione della congruità della citata Proposta Tecnica Economica firmata digitalmente in data 09/10/2026 dal Dirigente del Settore Sistema informativo regionale e dalla Dirigente competente all'emanazione del presente provvedimento, posti agli atti del Settore Raccordo amministrativo e controllo delle attività cofinanziate dal FSE;
il codice identificativo di gara (CIG) acquisito tramite la piattaforma SINTEL è: BD516FD7F3

dato atto che, ancorché non sia più previsto dal D.Lgs 36/2023, il Consorzio per i Sistemi Informativi è stato inserito nell'elenco gestito da ANAC ai sensi dell'art. 192, c.1, D.Lgs. 50/2016

come ente nei confronti del quale la Regione Piemonte poteva procedere mediante affidamenti diretti in house (Delibere ANAC n. 161 del 19 febbraio 2020 e n. 309 del 01 aprile 2020).

Considerato inoltre che:

- l'affidamento dei servizi di sviluppo ad un unico soggetto che segue il sistema informativo ha garantito nel tempo il consolidamento presso il CSI Piemonte di una competenza tecnica informatica e di materia specifica con risparmio di tempo e risorse;
- l'acquisizione di prodotti commerciali o in riuso, sviluppati in aderenza a modelli organizzativi differenti rispetto a quelli adottati in Regione Piemonte, comporta costi di adattamento per il sistema informativo regionale (SIRe) e tempistiche incoerenti rispetto alle attività complesse, previste normativamente e finanziate con Fondo Sociale Europeo;
- l'attribuzione ad un unico centro di responsabilità e di presidio tecnico metodologico consente agli utenti di beneficiare di servizi omogenei, uniformi e coordinati.
- le evolutive intervengono su procedure che fanno parte dell'architettura informatica posta, fra l'altro, a presidio della corretta gestione del Fondo Sociale Europeo che impone specifici obblighi di tracciabilità, accessibilità e continuità al meglio garantiti dal soggetto che ha la gestione unitaria del sistema informativo;
- il know-how maturato negli anni dal Consorzio ed il governo complessivo dei processi dell'ambito Formazione Professionale e Lavoro consentono la reattività necessaria rispetto all'evolversi dei requisiti;
- quanto sopra consente il rispetto dei vincoli temporali entro i quali i sistemi devono rispondere alle esigenze dettate dalla nuova programmazione europea (FSE+ e PNRR), di raggiungimento dei target di risultato dall'Amministrazione, sia in termini di gestione che di monitoraggio, minimizzando in tal modo l'eventuale rischio di non attuazione degli indirizzi espressi dalla Direzione.

Ritenuto di poter giustificare l'adozione della soluzione in house, in luogo del ricorso al mercato, poiché ritenuta congrua e idonea a garantire gli obiettivi di efficienza, economicità, celerità e persguimento dei sopra indicati interessi strategici dell'Ente, nonché di garanzia di rispetto degli standard di sicurezza dei sistemi informatici previsti per le PA.

Preso atto della decisione della Cabina di regia del giorno 23/09/2026 il cui verbale è agli atti dell'ufficio, che autorizza ad iniziare le attività nelle more della conclusione del presente procediemento.

Ritenuto pertanto necessario:
-affidare al CSI-Piemonte la fornitura dei servizi di sviluppo descritta nella citata proposta tecnico economica di Iniziativa;

-accertare l'entrata di Euro 2.221.562,29 a carico del Ministero dell'Economia e Finanze (cod. versante 84657) sul bilancio finanziario gestionale 2026-2028 annualità 2026-2027-2028, di cui Euro 1.083.688,92 sul Capitolo 28607 ed Euro 1.137.873,37 sul Capitolo 21638 dando atto che i suddetti accertamenti non sono già stati effettuati con precedenti atti;

- impegnare a favore del CSI Piemonte (cod. benef.12655) la somma complessiva di Euro 2.709.222,31 a valere su risorse del PR FSE + 2021-2027, iscritte sui Capitoli 124172, 124174 e 124176 del bilancio finanziario gestionale 2026-2028 annualità 2026-2027-2028;

-accertare l'entrata di Euro 541,20 a carico del Ministero dell'Economia e Finanze (cod. versante

84657) sul bilancio finanziario gestionale 2026-2028 annualità 2026, di cui Euro 264,00 sul Capitolo 28607 ed Euro 277,20 sul Capitolo 21638 dando atto che i suddetti accertamenti non sono già stati effettuati con precedenti atti;

- -impegnare la somma di euro 660,00 a favore di ANAC (codice beneficiario 297876), quale contributo gara dovuto dalla Stazione Appaltante, ai sensi di quanto previsto dalla delibera ANAC n. 524 del 22 dicembre 2025, iscritta sui Capitoli 133452,133454 e 133456 del bilancio finanziario gestionale 2026-2028 annualità 2026;

Verificato che il programma dei pagamenti conseguenti agli impegni di spesa da assumere con il presente provvedimento è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa e con le regole di finanza pubblica;

attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della DGR n. 8-8111 del 25/01/2024;

si dà atto che sono rispettati gli obblighi in materia di trasparenza di cui al D. Lgs. n. 33/2023;

si dà atto che, per quanto riguarda le transazioni relative ai pagamenti verranno rispettate le disposizioni dell'art. 3 della L. n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;

si dà atto dell'inesistenza di oneri impliciti per il bilancio regionale non compresi negli stanziamenti di bilancio;

tutto ciò premesso

LA DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- gli artt. 4 e 16 D.Lgs. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- gli artt. 4 e 17 della Legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale";
- il decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 "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;
- gli artt. 23, 26 e 27 del D.Lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.";
- la 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";
- la D.G.R. n. 43-3529 del 9 luglio 2021 "Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del regolamento regionale 5 dicembre 2001, n. 18/R. Approvazione";
- la 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";

- la DGR 3-2182/2026/XII del 30 gennaio 2026, recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2026-2028, ai sensi del Decreto Legge n. 80 del 9 giugno 2021, convertito in Legge n. 113 del 6 agosto 2021";
- la Nota prot. 9855/A11000 del 18 febbraio 2026 - 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 2026;
- la DGR n. 7-2731/2026/XII del 26 giugno 2026 avente ad oggetto "Approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in ambito ICT triennio 2024-2026. Aggiornamento 2026";
- la Delibera ANAC n. 524 del 22 dicembre 2025 - autofinanziamento;
- la legge regionale del 3 febbraio 2026, n. 2 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2026-2028 (Legge di stabilità regionale 2026)";
- la legge regionale del 3 febbraio 2026 n. 3 "Bilancio di previsione finanziario 2026-2028";
- la D.G.R. n.1-2209 del 9 febbraio 2026 " Decreto legislativo n. 118/2011, articoli 11 e 39, comma 10 e 13. Legge regionale n. 3/2026 (Bilancio di previsione finanziario 2026-2028). Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento, del Bilancio Finanziario Gestionale 2026- 2028 e disposizioni di natura autorizzatoria;
- la Legge regionale 5 agosto 2026, n. 17 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2026-2028 e disposizioni finanziarie";
- la D.G.R. n. 11-2973 del 7 agosto "Bilancio di previsione finanziario 2026-2028. Attuazione della Legge regionale 5 agosto 2026, n. 17 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2026-2028 e disposizioni finanziarie.;
- la DGR 17-3074/2026/XII - Regolamento (UE) 2021/1057. PR FSE+ 2021-2027. Integrazione, con ulteriori euro 22.689.270,00, delle risorse finalizzate alla gestione, assistenza, manutenzione, evoluzione ed implementazione dei servizi e dei sistemi informativi, di cui alla D.G.R. n. 18-5830 del 21 ottobre 2022, come già incrementata dalla D.G.R. n. 3-2388 del 30 marzo 2026, e destinazione di euro 2.750.000,00 per la realizzazione degli interventi formativi e di aggiornamento, di cui alla D.G.R. n. 4-2041 del 22 dicembre 2025, anche a seguito della rimodulazione della dotazione finanziaria di cui alla D.G.R. n. 17-7188 del 12 luglio 2023;

DETERMINA

di approvare la Proposta Tecnico Economica di Iniziativa“A15_SOC_0_01 Evoluzione del sistema informativo per la gestione delle politiche attive per il lavoro e la formazione professionale”, comprensiva delle seguenti schede tecniche di intervento:

- Scheda Tecnica Intervento n. 7 Potenziamento delle competenze sull’AI nel contesto della formazione professionale regionale

presentate da CSI Piemonte con prot. n. 18414 del 30/09/2026 e prot. regionale n. 133648 del 30/09/2026, attraverso la piattaforma di approvvigionamento virtuale Sintel ai sensi dell’art. 23, comma 5, del D.Lgs n. 36/2023, per un preventivo di spesa di Euro 2.709.222,31 per la fornitura dei servizi di sviluppo, erogati in regime di esenzione IVA.
Di procedere all’affidamento al CSI Piemonte delle attività previste nella suddetta proposta tecnico economica di Iniziativa.

Di accertare l’entrata di Euro 2.221.562,29 a carico del Ministero dell’Economia e Finanze (cod. versante 84657) (con delega della struttura amm.va responsabile A1501C - DIREZIONE A15) sul bilancio finanziario gestionale 2026-2028 nel modo seguente:

annualità 2026
- Euro 172.680,82 sul Capitolo 28607
- Euro 181.314,86 sul Capitolo 21638

annualità 2027
- Euro 486.225,31 sul Capitolo 28607
- Euro 510.536,58 sul Capitolo 21638

annualità 2028
- Euro 424.782,79 sul Capitolo 28607
- Euro 446.021,93 sul Capitolo 21638

Di dare atto che i suddetti accertamenti non sono già stati effettuati con precedenti atti.

Di impegnare a favore del CSI – Piemonte (cod. benef.12655) la somma complessiva di Euro 2.709.222,31 di risorse del Programma Regionale FSE plus 2021-2027 Priorità II Istruzione formazione lavoro, obiettivo specifico E), azione 2 (impegni di spesa delegati sui capitoli della struttura amm.va responsabile A1501C - DIREZIONE A15) sul bilancio finanziario gestionale 2026-2028 nel modo seguente:

annualità 2026
- Euro 172.680,82 sul capitolo 124172 (risorse fresche). L’entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 28607/2026
- Euro 181.314,86 Sul capitolo 124174 (risorse fresche). L’entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 21638/2026
- Euro 77.706,37 sul capitolo 124176 (risorse fresche)

annualità 2027
- Euro 486.225,31 sul capitolo 124172 (risorse fresche). L’entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 28607/2027
- Euro 510.536,58 sul capitolo 124174 (risorse fresche). L’entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 21638/2027
- Euro 218.801,39 sul capitolo 124176 (risorse fresche)

annualità 2028
- Euro 424.782,79 sul capitolo 124172 (risorse fresche). L’entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 28607/2028
- Euro 446.021,93 sul capitolo 124174 (risorse fresche). L’entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 21638/2028
- Euro 191.152,26 sul capitolo 124176 (risorse fresche).

-

Di accertare l’entrata di Euro 541,20 a carico del Ministero dell’Economia e Finanze (cod. versante 84657) sul bilancio finanziario gestionale 2026-2028, annualità 2026 (con delega della struttura amm.va responsabile A1501C - DIREZIONE A15) nel modo seguente:

- Euro 264,00 sul Capitolo 28607

- Euro 277,20 sul Capitolo 21638
-

Di dare atto che i suddetti accertamenti non sono già stati effettuati con precedenti atti.

- Di impegnare la somma di euro 660,00 a favore di ANAC (codice beneficiario 297876), quale contributo gara dovuto dalla Stazione Appaltante, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera ANAC n. 524 del 22 dicembre 2025, sul bilancio finanziario gestionale 2026-2028, annualità 2026, (impegni di spesa delegati sui capitoli della struttura amm.va responsabile A1501C - DIREZIONE A15) nel modo seguente:

- Euro 264,00 sul capitolo 133452 (risorse fresche). L'entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 28607/2026.
- Euro 277,20 sul capitolo 133454 (risorse fresche). L'entrata correlata è accertata con il presente provvedimento al capitolo 21638/2026.
- Euro 118,80 sul capitolo 133456 (risorse fresche).

La transazione elementare degli accertamenti di entrata e degli impegni di spesa effettuati con il presente atto è rappresentata nell'Appendice "A – Elenco registrazioni contabili" parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
Di approvare lo schema di disciplinare di incarico, allegato e parte integrante del presente provvedimento, per l'affidamento degli interventi previsti nella PTE di iniziativa "A15_SOC_0_01 Evoluzione del sistema informativo per la gestione delle politiche attive per il lavoro e la formazione professionale";

All'erogazione della spesa si provvederà a seguito di presentazione di regolari fatture emesse dal CSI, previa verifica dei costi esposti nelle rendicontazioni economiche e previa verifica della coerenza delle funzionalità rilasciate negli Stati di Avanzamento Lavori, da trasmettere in formato elettronico attraverso il SdI al codice univoco ufficio IPA S04VFA ai sensi dell'art. 25 del Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66;
di liquidare la somma impegnata secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione stessa, prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE S.p.A.
Ai sensi dell' art. 37 del D.Lgs. 33/2013 si dispone la pubblicazione sul sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione Trasparente", dei seguenti dati:
Beneficiario: CSI-Piemonte (P.IVA 01995120019)
Importo: Euro 2.709.222,31
Responsabile procedimento: Dott.ssa Nadia Cordero
Modalità ind.ne beneficiario: Convenzione Quadro Rep. n. 51 del 7 febbraio 2022
La presente determinazione sarà pubblicata sul B.U.R.P., ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 L.R. 22/2010.
Avverso la presente determinazione è possibile ricorrere al Tribunale Amministrativo regionale entro 30 giorni dalla conoscenza dell'atto, secondo quanto previsto all'art. 120 del Decreto legislativo n. 104 del 2 luglio 2010 (Codice del processo amministrativo)

LA DIRIGENTE (A1504D - Standard formativi e orientamento permanente)
Firmato digitalmente da Nadia Cordero

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire [1],

1 L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti

archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. DISCIPLINARE_PTE_7_FORMAZIONE_PROFESSIONALE.pdf Allegato 

alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento

Disciplinare incarico INTERVENTI RELATIVI all'iniziativa PTE "A15_SOC_0_01 Evoluzione del sistema informativo per la gestione delle politiche attive per il lavoro e la formazione professionale"

approvata con D.D. n. _____ del _____

Con riferimento alla Vostra Proposta Tecnico Economica in argomento, acquisita tramite la piattaforma SINTEL con prot. CSI n. 18414 del 30/09/2026 si comunica che con Determina Dirigenziale n. _____ del _____ è stata approvata l'iniziativaA15_SOC_0_01 Evoluzione del sistema informativo per la gestione delle politiche attive per il lavoro e la formazione professionale" e sono state affidate le seguenti schede tecniche di intervento*:*

- **PTE SOC 0.01 - Intervento n. 7 Potenziamento delle competenze sull'AI nel contesto della formazione professionale regionale**

Committente
Direzione Regionale A1500B - Istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro;
Settore Regionale A1504D - Standard formativi e orientamento permanente;

e

Contraente
CSI Piemonte, Direzione Servizi Digitali
Referente cliente Cinzia Zambernardi

si conviene e stipula quanto segue

1 DISCIPLINA DEL SERVIZIO

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

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il prodotto mira a sviluppare un'azione trasversale, lungo tutte le fasi del progetto al fine di garantirne il costante livello di qualità.
Il prodotto prevede la realizzazione di un'attività di raccordo quotidiano fra tutti gli attori coinvolti rispetto alle diverse dimensioni dell'iniziativa al fine di assicurare che il progetto venga eseguito nei tempi previsti, nel rispetto degli obiettivi prefissati ed assicurandone il raggiungimento nel rispetto del piano finanziario prestabilito.

Il prodotto garantirà in particolare:

- una costante comunicazione e raccordo con tutti i membri del team e con gli stakeholder regionali;

- la produzione ed il rilascio della reportistica tecnico-amministrativa, realizzata nel rispetto delle regole stabilite dal Programma regionale del Piemonte FSE+ finalizzata al costante monitoraggio del piano temporale del progetto, volto ad assicurare il completamento delle attività nei tempi previsti.
  La realizzazione ed aggiornamento costante della reportistica finanziaria, secondo il rispetto delle regole del Programma regionale del Piemonte FSE+, per consentire un costante monitoraggio complessivo del budget del progetto e la contestuale supervisione finanziaria del progetto.

- L'identificazione e l'individuazione di un sistema di indicatori conforme alle regole del Programma regionale del Piemonte FSE+ abilitante per l'attività di monitoraggio degli stessi

- Supporto ed affiancamento alla Direzione committente nella gestione dei rischi e nell'individuazione delle azioni correttive, se necessarie, fornendo un supporto ai membri del team di progetto per la gestione delle fasi critiche e/o degli ostacoli potenziali che si dovessero incontrare nelle diverse fasi attuative.

- Una supervisione e supporto dei gruppi e comitati del progetto che saranno costituiti (Comitato scientifico, cabina di coordinamento, referenti della comunicazione, referenti della fase pilota del percorso formativo, referenti delle fasi successive del percorso formativo).

- Una supervisione della qualità dei deliverable rilasciati, con particolare attenzione alle varie fasi del percorso formativo.

E' prevista inoltre la costituzione dei gruppi/comitati di lavoro e, una volta costituiti, il costante supporto nell'esercizio delle relative funzioni, con particolare riguardo ai seguenti:

- Comitato scientifico
- Cabina di raccordo

Tale attività di supporto organizzativo si svolgerà mediante la definizione di specifici momenti a cadenza periodica che coinvolgeranno i vari membri del Team di progetto.

Le attività necessarie alla messa a disposizione del Prodotto descritto si articolano nelle seguenti Forniture:

1.1.1 Fornitura 1.1 – Supporto Continuativo BPO - Azioni trasversali all'iniziativa progettuale

Nell'ambito di questa fornitura saranno svolte le seguenti attività.

Comitato scientifico. Sarà costituito un Comitato scientifico con il fine di fornire un costante Indirizzo strategico al progetto, assicurando la verifica della coerenza fra i fabbisogni del percorso di formazione e le normative di riferimento (regionali ed europee), nonché il supporto nell'individuazione delle filiere del comparto produttivo per la definizione dei moduli di filiera, garantendo un continuo presidio

scientifico dell'intero percorso formativo in termini di contenuti, e metodologie, supervisione di progetto, attraverso incontri periodici.

Cabina di raccordo. Verrà costituita, assicurandone al contempo il costante supporto organizzativo ed operativo, una Cabina di raccordo identificando e nominando i referenti della gestione tecnico-finanziaria del progetto. Tale organismo avrà il compito, dall'avvio alla chiusura dell'intero progetto, di attuare una supervisione di tutte fasi di adempimento della rendicontazione e reportistica, incluse quelle successive al termine delle attività.

Coordinamento tecnico. Nel quadro del coordinamento tecnico, saranno ulteriormente dettagliate le fasi progettuali dell'intero progetto, con particolare riguardo alle fasi del processo formativo (individuazione fabbisogni, progettazione, erogazione), gestione logistica e strumenti abilitanti alla progettazione e all'erogazione.

Coordinamento finanziario. Nel quadro del coordinamento finanziario, verrà assicurata il supporto necessario alla gestione finanziaria del progetto secondo le regole del FSE+, attraverso la predisposizione di report periodici di avanzamento, secondo quanto stabilito, attenendosi alle disposizioni del SiGeCO e dei relativi allegati (cfr. piste di controllo e check list di verifica).

Monitoraggio dell'intervento. L'attività di monitoraggio sarà realizzata in modo continuo e sistematico durante lo svolgimento di tutte le diverse fasi, con un focus particolare sul percorso di formazione, sia nelle sue fasi pilota, sia nelle sue fasi successive. Si concentrerà comunque sulla gestione quotidiana di tutte attività, con particolare attenzione agli aspetti legati all'efficienza ed all'efficacia. Particolare attenzione sarà dedicata al tema degli indicatori, dedicando una specifica azione alla loro identificazione, raccolta e reportistica.

Valutazione dell'azione formativa. L'attività di valutazione avverrà in specifici momenti, che saranno indentificati all'inizio del progetto e che si concentreranno nella fase finale dell'attività pilota del percorso formativo e nella fase finale del percorso formativo.
Essa si concentrerà sui livelli più strategici del percorso formativo, ed in particolare sui risultati ottenuti dalle fasi pilota, dal raggiungimento degli obiettivi formativi rispetto ai fabbisogni identificati dalla survey e infine dall'impatto prodotto sui formatori. La valutazione tratterà inoltre il tema della sostenibilità dell'azione formativa. Nel quadro dell'attività di valutazione saranno previsti strumenti quali ad esempio l'utilizzo di questionari, intervistee altre modalità di raccolta dei dati.

Fasi -Attività	Percentuale
Supporto strategico	10%
Supporto operativo	50%
Monitoraggio e valutazione	20%
Preparazione e organizzazione di tavoli tecnici	5%
Predisposizione reportistica	15%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in una logica di forte continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni nell'ambito della formazione in ambito Sanità, in particolare con

riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, destinato a una platea ampia ed eterogenea di destinatari, nonché con iniziative analoghe riguardanti il tema dell'Accessibilità digitale.
A tali esperienze si affiancano le competenze consolidate nell'ambito della Formazione Professionale, sviluppate attraverso un costante processo di adeguamento alle esigenze operative, normative e di contesto della Direzione A1500B.
La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di innovazione, nonché delle competenze specifiche sviluppate dal consorzio nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale.

1.2 PRODOTTO 2-COMUNICAZIONE E DISSEMINAZIONE DEL PROGETTO

Area Logica Omogenea: N.a.
Soluzione Applicativa: N.a
Prodotto: N.a
Comp. Funz. Istanziata: N.a

Descrizione

Il prodotto mira a sviluppare un'azione trasversale di comunicazione e disseminazione nella fase iniziale e conclusiva del progetto

L'attività di comunicazione sarà in particolare volta a sensibilizzare e generare interesse verso i diretti beneficiari dell'azione, rappresentati dai formatori e orientatori delle agenzie di formazione professionale del Piemonte. Mirerà inoltre a sensibilizzare una platea ulteriore di stakeholder, quali i decisori politici, il livello direttivo delle Agenzie ed Enti di Formazione Accreditate della Regione Piemonte o i rappresentanti delle Associazioni di categoria o delle Parti Sociali e Rappresentanze di categorie che sono state coinvolte ai tavoli di concertazione per definire i fabbisogni professionali nel quadro delle iniziative del PR FSE+ 2021-2027.

L'attività di disseminazione assicurerà invece che i risultati finali del progetto raggiungano gli stakeholder che possano utilizzarli al meglio, valorizzarli e scalarli.

1.2.1 Fornitura 2.1 – Supporto Continuativo BPO - Comunicazione e disseminazione

Nell'ambito della fornitura saranno svolte, in stretto coordinamento con la Direzione committente, le seguenti attività:

- Supporto all'Ente mediante l'organizzazione di due eventi di disseminazione esterna/interna che comprenderanno il lancio e promozione dell'iniziativa per sensibilizzare i potenziali beneficiari e l'organizzazione di un evento finale di chiusura con gli stakeholder

istituzionali (Giunta, Direzioni regionali coinvolte, Agenzie di formazione, Rappresentanti dei Poli di Innovazione della Regione Piemonte).

L'evento di lancio ha la finalità sensibilizzare i potenziali beneficiari e gli stakeholder territoriali sugli impatti della trasformazione digitale e dell'Intelligenza Artificiale nel mercato del lavoro. In particolare, l'evento intende fornire una panoramica delle principali tendenze in atto, evidenziando come l'adozione crescente delle tecnologie di IA stia modificando processi produttivi, modelli organizzativi e fabbisogni professionali, generando al contempo nuove opportunità occupazionali e nuove esigenze di aggiornamento e riqualificazione delle competenze.

L'iniziativa rappresenterà un'occasione di confronto tra attori dell'ecosistema dell'innovazione regionale, finalizzata a promuovere una maggiore consapevolezza rispetto alle competenze richieste dalle professioni. L'evento consentirà inoltre di illustrare il contributo che l'iniziativa formativa può offrire nel supportare il sistema della formazione professionale nella comprensione e nella gestione dei cambiamenti indotti dall'Intelligenza Artificiale.

L'**evento conclusivo** sarà finalizzato alla presentazione dei risultati conseguiti e alla condivisione delle esperienze maturate con i principali stakeholder istituzionali e territoriali.

Le attività comprendono la definizione del programma, l'individuazione di relatori ed esperti del settore, la progettazione di un modello di layout per le presentazioni e per il materiale formativo del progetto, la gestione degli aspetti organizzativi.

Nell'ambito dell'organizzazione degli eventi saranno altresì garantite le attività di accoglienza per circa 100 partecipanti per ciascun evento, finalizzati a favorire la partecipazione, il networking e l'interazione tra i diversi attori coinvolti, creando occasioni di confronto e scambio utili al raggiungimento degli obiettivi di disseminazione e valorizzazione dell'iniziativa.

Fasi -Attività	Percentuale
Progettazione e realizzazione del modello del layout per le presentazioni e il materiale formativo	20%
Organizzazione eventi di lancio e conclusivo dell'iniziativa	80%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in una logica di forte continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni nell'ambito della formazione in Sanità, in particolare con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, destinato a una platea ampia ed eterogenea di destinatari, nonché con iniziative analoghe di comunicazione sui temi di Intelligenza Artificiale, Cybersicurezza, GDPR.

La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di innovazione, nonché delle competenze specifiche sviluppate dal consorzio nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale.

2.3 PRODOTTO 3 - FASE PILOTA

Area Logica Omogenea: Servizi Formazione
Prodotto:
Soluzione Applicativa: Smart3L
Comp. Funz. Istanziata: in fase di definizione

Descrizione

Il prodotto prevede le attività abilitanti alla erogazione della fase pilota del percorso formativo destinato a un primo nucleo di partecipanti (circa 300), l'erogazione del percorso e le attività di valutazione e fine tuning dei risultati emersi.

La prima fase è dedicata alla costruzione di una mappatura strutturata delle competenze dei formatori, che sarà realizzata attraverso la **somministrazione di una survey di autovalutazione,** sulla base del framework DigCompEdu, opportunamente integrato con competenze specifiche sull'Intelligenza Artificiale, che rappresenta il riferimento metodologico dell'intero intervento e viene utilizzato in modo sistematico lungo tutte le fasi del percorso, con una particolare centralità nella funzione di mappatura strutturata delle competenze.

La mappatura non si limita a rilevare competenze teoriche, ma include anche elementi qualitativi quali il livello di utilizzo effettivo delle tecnologie, le esperienze pregresse, le sperimentazioni in atto e la percezione delle opportunità e dei vincoli legati all'IA.

In questo modo viene costruita una **base informativa solida e articolata**, che restituisce non solo una fotografia dello stato attuale, ma anche un'indicazione delle principali aree di sviluppo e dei gap di competenza.

I risultati della rilevazione consentono infatti di:

- segmentare i destinatari in cluster omogenei per livello di competenza;
- individuare fabbisogni differenziati e priorità tematiche;
- definire percorsi di accesso diversi (completi o parziali, base o avanzati);
- orientare la costruzione dei moduli formativi in funzione delle aree di competenza più critiche;
- integrare in modo mirato i contenuti legati all'Intelligenza Artificiale nei diversi ambiti didattici.

Il percorso viene strutturato secondo una logica modulare e progressiva, che consente di accompagnare i partecipanti lungo diversi livelli di sviluppo.

La presenza di livelli di competenza predefiniti permette infatti di:

- costruire un'offerta differenziata e adattiva;
- garantire coerenza tra livello di partenza e contenuti proposti;
- favorire un'evoluzione graduale delle competenze;
- valorizzare i profili più avanzati, anche in una logica di condivisione e diffusione delle pratiche.

Il prodotto 3 prevede inoltre lo scouting delle principali soluzioni di AI nei contesti di apprendimento, la individuazione di best practice e progettualità di ToT in ambito IA, l'analisi del modello di certificazione da adottare con la definizione dei criteri e requisiti.

Sulla base dei risultati emersi sarà progettato e realizzato il percorso formativo della durata indicativa di massimo 32 ore strutturato in moduli con diversi livelli di approfondimento: un modulo base trasversale, un modulo applicativo focalizzato sulla sperimentazione pratica dell'IA nei contesti formativi e orientativi, un modulo specialistico focalizzato sulle principali filiere che saranno individuate come prioritarie.

Le metodologie didattiche adottate nella fase di erogazione dei tre moduli saranno differenziate sulla base degli obiettivi didattici da raggiungere e delle competenze da acquisire, basate sul framework DigCompEdu.

La fase di erogazione della formazione pilota prevede la pianificazione e gestione delle modalità di erogazione (aule virtuali sincrone, e-learning asincrono, workshop, laboratori) garantendo il monitoraggio e raccolta continua di feedback durante e a fine corso (survey qualitative).

Si prevede la creazione e l'animazione di una **community** strutturata di formatori e orientatori specializzati in Intelligenza Artificiale, concepita come ecosistema collaborativo finalizzato alla condivisione di competenze, alla co-progettazione didattica e allo sviluppo di soluzioni formative innovative.

Sarà svolta una valutazione dei risultati di apprendimento e delle eventuali criticità emerse in una ottica di quality assurance e fine tuning l'ottimizzazione dei contenuti che prevedono la revisione e il miglioramento dei materiali e delle metodologie sulla base dei feedback.

In relazione alle attività di certificazione del corso di formazione (rilascio delle attestazioni) sarà svolta una attività di supporto finalizzata ad accompagnare l'Amministrazione Regionale e gli stakeholder nella corretta impostazione e gestione dell'intero processo di attestazione dei corsi, assicurando coerenza con il quadro normativo e con i sistemi regionali esistenti. In particolare, il supporto riguarda innanzitutto la definizione dei dati anagrafici minimi necessari per identificare i partecipanti e consentire il caricamento massivo nelle banche dati della Formazione professionale, passaggio indispensabile per poter procedere con l'attestazione che sarà comunque fornita entro i termini previsti per il completamento complessivo dell'intera iniziativa progettuale oggetto della presente PTE.

Parallelamente, sarà fornito un accompagnamento nella definizione delle modalità operative del processo di attestazione, includendo sia la scelta della tipologia di attestato più adeguata ai corsi erogati, sia la verifica della coerenza con i vincoli normativi regionali. In questo ambito, si analizzano anche le eventuali opportunità di attestazione per competenze, qualora i percorsi formativi siano riconducibili agli standard del repertorio regionale.

Il supporto si estende inoltre alla definizione delle procedure operative per la generazione degli attestati, con particolare attenzione agli attestati "liberi", alle modalità di stampa e alle fasi di firma e validazione. Viene inoltre accompagnata l'individuazione dei soggetti abilitati a svolgere le operazioni di attestazione, nel rispetto delle regole di accreditamento regionale, e si promuove l'adozione di soluzioni organizzative che consentano di minimizzare le attività manuali.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda la garanzia di coerenza complessiva tra il progetto e il sistema degli standard formativi, sia sotto il profilo normativo sia in termini di prassi operative e strumenti informativi. Infine, il supporto comprende la simulazione completa del processo di attestazione, al fine di verificarne il corretto funzionamento e individuare eventuali criticità prima della messa a regime.

In relazione alla fase di rendicontazione attraverso il sistema Pangea sarà svolta una attività di predisposizione e di evoluzione del sistema ai fini della corretta gestione del progetto previsto dall'intervento.

Il prodotto 3 si declina nelle seguenti forniture.

- **Fornitura 3.1 Supporto continuativo BPO – Predisposizione fase pilota**

Nell'ambito di questa fornitura saranno svolte le seguenti attività:

- *Definizione e configurazione della survey iniziale*

La survey è progettata per analizzare in modo strutturato le principali dimensioni legate all'adozione dell'Intelligenza Artificiale. In particolare, rileva il livello di conoscenza dei partecipanti, l'utilizzo concreto degli strumenti e i principali ostacoli all'adozione (tecnologici, culturali e organizzativi).
Vengono inoltre approfonditi i bisogni formativi specifici, in relazione ai diversi contesti professionali e alle filiere selezionate come prioritarie, e il livello di maturità digitale, per valutare la capacità di adottare soluzioni innovative.
La survey è costruita rafforzando il framework europeo DigCompEdu con una sezione dedicata alle competenze in ambito AI ed è sviluppata attraverso un approccio partecipato che coinvolge agenzie formative e partner di progetto, garantendo coerenza strategica e aderenza ai bisogni reali.

- *Identificazione dello strumento di survey, predisposizione del template di invio e comunicazione agli utenti, somministrazione* a circa 300 partecipanti.

I partecipanti della fase pilota saranno individuati dai referenti delle agenzie di formazione professionali coinvolte in questa fase pilota. Alcuni dei partecipanti della fase pilota potranno essere coinvolti quali animatori della community per i cicli successivi di erogazione che coinvolgeranno la platea di formatori e orientatori.

- *Valorizzazione dei risultati, baseline e benchmark*

La fase successiva alla somministrazione della survey è dedicata alla valorizzazione dei dati raccolti**,** con l'obiettivo di trasformarli in informazioni utili e operative per la progettazione del percorso formativo. In primo luogo, viene condotta un'analisi approfondita dei dati, sia dal punto di vista quantitativo sia qualitativo, che consente di leggere in modo strutturato il livello di preparazione dei partecipanti.

Attraverso questo lavoro emergono in modo chiaro i diversi livelli di competenza, e i bisogni formativi emergenti**,** che rappresentano la base per orientare le scelte progettuali. L'interpretazione dei risultati avviene in collaborazione con il Comitato tecnico-scientifico e con i partner di progetto, garantendo una lettura condivisa e coerente con gli obiettivi strategici dell'iniziativa progettuale.

A partire da questa analisi, viene costruita la baseline dei fabbisogni formativi, che rappresenta il punto di riferimento iniziale per lo sviluppo dell'intero programma. La baseline consente di segmentare i partecipanti in cluster omogenei — secondo i livelli di competenza del DigCompEdu A1-C2) — e per definire criteri di accesso ai moduli e per progettare percorsi differenziati e coerenti con il livello di partenza dei discenti.

Parallelamente, l'analisi dei dati viene integrata con un'attività di benchmark e analisi di contesto, finalizzata ad arricchire le evidenze con una prospettiva esterna. Vengono quindi esaminate buone pratiche nazionali, progetti analoghi e trend tecnologici e didattici legati all'Intelligenza Artificiale, con l'obiettivo di mettere in relazione i fabbisogni rilevati con le soluzioni già disponibili.

- *Scouting tecnologico e valorizzazione di soluzioni AI per l'apprendimento*

L'attività, in collaborazione con attori qualificati dell'ecosistema regionale sarà orientata a:

- individuare startup, PMI e soluzioni già operative nel territorio piemontese e nazionale;
- selezionare applicazioni rilevanti per la didattica, l'autoapprendimento e la personalizzazione dei percorsi.

- *Definizione e configurazione del percorso formativo*

La definizione e configurazione del percorso formativo, orientata ai risultati emersi dall'analisi della survey, si basa su un approccio modulare, strutturato in coerenza con le competenze della sezione dedicata all'IA del framework europeo di riferimento DIgcompEdu e articolato nei relativi livelli di padronanza (A1–C2).

Il <u>modulo trasversale</u>, della durata indicativa di 18 ore, ha l'obiettivo di:

- creare una base comune di conoscenze sull'AI e sulla GenAI
- sviluppare consapevolezza critica su opportunità, limiti, rischi ed aspetti etici
- fornire un quadro normativo di riferimento per i contesti di apprendimento e riferimenti al copyright

- fornire un framework operativo per integrare l'AI nei processi formativi
- favorire l'individuazione di casi d'uso concreti nei contesti professionali.

I contenuti saranno organizzati in differenti unità didattiche utilizzando metodologie didattiche differenti e complementari (aule virtuali, e-learning, workshop in presenza).

Il modulo applicativo, della durata indicativa di 8 ore, mira a:

- trasformare le conoscenze in competenze operative
- sviluppare capacità di utilizzo concreto degli strumenti AI nei contesti di apprendimento
- supportare la sperimentazione nei contesti formativi reali
- produrre output didattici e soluzioni applicabili.

I contenuti saranno progettati e organizzati in laboratori pratici.

Il modulo specialistico di filiera, della durata indicativa di 6 - 8 ore, si pone l'obiettivo di offrire una panoramica delle principali trasformazioni dell'IA nei processi produttivi, organizzativi e delle nuove competenze emergenti. Le filiere più pertinenti saranno individuate sulla base dei risultati della survey e dal confronto con gli stakeholder di progetto.
Si prevede di strutturare il modulo in sessioni live (in presenza o aula virtuale).

Complessivamente il percorso ha una durata massima di 32 ore.

Fasi -Attività	Percentuale
Definizione e configurazione survey	25%
Individuazione e configurazione cluster di formazione	15%
Configurazione percorso formativo	60%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in una logica di forte continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni nell'ambito della formazione in Sanità, in particolare con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, destinato a una platea ampia ed eterogenea di destinatari, nonché con iniziative analoghe riguardanti il tema dell'Accessibilità digitale.
A tali esperienze si affiancano le competenze consolidate nell'ambito della Formazione Professionale, sviluppate attraverso un costante processo di adeguamento alle esigenze operative, normative e di contesto della Direzione A1500B.
La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di innovazione, nonché delle competenze specifiche sviluppate dal consorzio nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale.

2.3.2 Fornitura 3.2 – Supporto continuativo BPO - Supporto ed accompagnamento alla fase pilota

Nell'ambito di questa fornitura saranno svolte le attività di supporto continuativo alla erogazione degli interventi formativi previsti dalla fase pilota. In particolare, saranno svolte le attività
finalizzate a garantire la piena operatività, efficacia e qualità dell'intero percorso formativo.

In tale contesto saranno svolte in modo continuativo le seguenti attività:

- Supporto alla erogazione didattica: individuazione e coordinamento di docenti, relatori qualificati e tutor d'aula per lo svolgimento delle attività, con presidio costante della qualità dei contenuti e delle modalità didattiche; gestione continuativa delle anagrafiche dei partecipanti e delle edizioni, sulla base dei nominativi forniti dalle agenzie formative, nonché assistenza informativa e operativa ai discenti;
- Supporto logistico-organizzativo: gestione continuativa delle aule per le sessioni laboratoriali con sede in Torino, comprensiva della predisposizione e configurazione degli ambienti didattici;
- Definizione, aggiornamento e monitoraggio continuo del calendario delle attività formative, in coordinamento con gli stakeholder coinvolti. Ciascun partecipante potrà iscriversi alla sessione della propria edizione di ogni singolo modulo in modalità aula virtuale e in presenza sino al raggiungimento della capienza massima disponibile.
- Monitoraggio: rilevazione sistematica delle partecipazioni tramite registri per le attività in presenza e analisi dei log per le sessioni online, con controllo dei livelli di frequenza;
- Valutazione e al miglioramento: predisposizione e aggiornamento continuo della reportistica relativa a partecipazione, apprendimento e gradimento, inclusa la gestione degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati.
- Configurazione dell'ambiente di gestione del percorso formativo
  L'ambiente di gestione ed erogazione del percorso formativo è Smart3L (www.smart3L.it) basato sulla soluzione open source Moodle.

  Moodle è un ambiente per l'erogazione della formazione asincrona e non include funzionalità per la gestione integrata della formazione sincrona. Moodle è un Learning Management System (sistema di gestione dell'apprendimento) Open source, multilingue, riconosciuto dalla comunità nazionale e internazionale tra i migliori ambienti per la gestione ed erogazione di interventi formativi online in modalità asincrona. L'ambiente standard di Moodle è altamente personalizzabile e le sue funzionalità permettono di organizzare e gestire corsi nonché l'interazione tra i partecipanti e con i docenti attraverso strumenti di collaborazione quali forum, blog, chat, wiki, compiti, valutazioni, glossari e altro.
  La sua struttura modulare, l'utilizzo di software libero e l'adozione di standard industriali aperti permettono inoltre di sviluppare e/o di aggiungere all'ambiente funzionalità e contenuti personalizzati. È possibile, infatti, l'integrazione con differenti plugin (open source o a pagamento), che vengono ideati e sviluppati da community di sviluppatori internazionale, consentendo così di integrare la già ampia offerta di Moodle con ulteriori funzionalità il plugin per il monitoraggio delle presenze che calcola i tempi di connessione dell'utente al corso. L'ambiente presenta un'alta flessibilità nella personalizzazione del layout grazie alla molteplicità di temi messi a disposizione dalla Community Moodle.
  I discenti dovranno accedere **unicamente con credenziali digitali (SPID-CIE-CNS) o credenziali RUPAR.**

  Le attività prevedono:
  - Configurazione dell'area/sezione dedicata al progetto
  - Creazione dei corsi/moduli
  - Pubblicazione e strutturazione del materiale didattico
  - La predisposizione dei test di valutazione

- La predisposizione dei questionari di gradimento

- *Configurazione e supporto continuativo della Community di formatori e orientatori*

  La community si configura come un hub ibrido (fisico e digitale), progettato per favorire:
  - la collaborazione tra professionisti della formazione professionale;
  - lo scambio di metodologie didattiche e contenuti aggiornati;
  - l'aggiornamento continuo in una ottica di lifelong learning e di accompagnamento anche per i cicli successivi di formazione.

  Le attività prevedono:
  - identificazione e configurazione di una piattaforma digitale per la gestione della community
  - la definizione del modello operativo della community con articolazione per filiere e ambiti tematici
  - supporto continuativo alla facilitazione delle dinamiche di scambio e apprendimento collaborativo;
  - attivazione di momenti di confronto con il sistema delle imprese e con casi applicativi reali;
  - sistematizzazione e valorizzazione delle pratiche emergenti;
  - individuazione e creazione di contenuti di valore: case history, interviste, etc.

La fornitura include attività di supporto organizzativo all'Ente erogate mediante l'allestimento e la configurazione di aule attrezzate per l'erogazione del percorso formativo.

Alla conclusione del percorso è prevista la somministrazione di una survey conclusiva ai partecipanti orientata a fine tuning della prima fase pilota con eventuale riprogettazione di alcuni contenuti dei moduli formativi e il rilascio degli attestati.

Fasi -Attività	Percentuale
Supporto alla erogazione didattica	35%
Definizione reportistica	15%
Configurazione ambiente di gestione della formazione e di community	30%
Supporto alla community	10%
Fine tuning	10%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in una logica di forte continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni nell'ambito della formazione in Sanità, in particolare con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, destinato a una platea ampia ed eterogenea di destinatari, nonché con iniziative analoghe riguardanti il tema dell'Accessibilità digitale.

A tali esperienze si affiancano le competenze consolidate nell'ambito della Formazione Professionale, sviluppate attraverso un costante processo di adeguamento alle esigenze operative, normative e di contesto della Direzione A1500B.
La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di innovazione, nonché delle competenze specifiche sviluppate dal consorzio nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale.

2.3.3 Fornitura 3.3 Formazione in ambito ICT - Fase pilota

Nell'ambito di questa fornitura saranno erogate le sessioni formative di ogni singolo modulo.

La fase pilota prevede un massimo di **300 partecipanti** così strutturata:

- **Modulo trasversale**
  Sono previste 4 unità didattiche di cui 1 della durata di 6 ore (suddivisa in due sessioni) e 3 della durata di 4 ore ciascuna.
  Quattro unità didattiche saranno erogate in modalità aula virtuale e una unità didattica in modalità workshop in presenza. Le unità formative in aula virtuale prevedono 50 partecipanti ciascuna, mentre la modalità workshop prevederà la partecipazione di massimo 25/30 partecipanti.
  Si prevedono pertanto un massimo di 18 edizioni in aula virtuale e 12 edizioni in aula fisica (modalità workshop).

- **Modulo applicativo**
  Il modulo applicativo prevede 2 unità formative della durata di 4 ore in modalità laboratoriale (in presenza).
  Si prevedono pertanto un massimo di 24 edizioni di 25/30 partecipanti ciascuna.

- **Modulo specialistico di filiera**
  Il modulo specialistico prevede un massimo di 12 edizioni da 25/30 partecipanti della durata massima di 6-8 ore, suddivise in due sessioni da 3-4 ore in modalità aula virtuale e/o in presenza (aula partecipata).

  Complessivamente l'attività prevede una stima di un massimo di **66 edizioni.**
  Si specifica che le sessioni potranno prevedere una co-docenza e la presenza del tutor d'aula.

Le sessioni formative della fase pilota saranno erogate nella sede di Torino.
Il numero delle edizioni per ciascun modulo (trasversale, applicativo, specialistico) potrà variare sulla base dei risultati emersi dalla survey nell'ambito della stima massima definita per l'erogazione delle attività formative previste per la fase pilota.

L' effort quantificato si riferisce alle sole "figure professionali" individuate come strettamente legate all'erogazione della didattica.

2.3.4 Fornitura 3.4 Servizio di Assistenza multicanale - Fase pilota

Il servizio di assistenza multicanale prevede la gestione delle richieste degli utenti siano Enti della PA, cittadini o imprese, attraverso molteplici canali di comunicazione: CRM, Contact Center, chat ecc.

In particolare, il servizio prevede l'accoglienza, la registrazione, la tracciatura delle chiamate e la loro risoluzione e chiusura ed è erogato mediante l'adozione di un modello organizzativo che prevede l'impiego di risorse esclusive e dedicate, laddove necessario. Il servizio ha come presupposto l'utilizzo della piattaforma "Taylor CRM" costruita per implementare le strategie CRM (Citizen Relationship Management) e ITSM (IT Service Management) nella Pubblica Amministrazione, articolata in due rami per differenziare le due differenti tipologie.

Le finalità del servizio sono:

- fornire un unico punto di raccolta e registrazione delle richieste degli utenti;
- rispondere alle richieste provenienti dagli utenti fornendo informazioni generiche concordate con l'Ente Cliente;
- assegnare ad un secondo livello, ovvero ad un gruppo specialistico (qualificato su una specifica materia e/o tecnologia), le richieste fuori dal perimetro di competenza e verificare che venga risolta la problematica nei tempi previsti;
- gestire la richiesta fino alla risoluzione della problematica, con relativa notifica all'utente della chiusura del ticket.

- Per la fase pilota si stimano circa 600 ticket (indicativamente 2 per ciascun partecipante).

Trattamento dei dati personali (Servizio di assistenza multicanale)

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

- Descrizione del trattamento: Registrazione, tracciatura delle richieste di assistenza tramite un prodotto di trouble ticket management, Gestione piattaforma richieste di assistenza,
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: Cittadini, utenti e dipendenti della PA
- Categorie di dati personali trattati: Dati anagrafici e di contatto, limitati esclusivamente alla tipologia di servizio richiesto
- Natura e finalità del trattamento: I dati vengono trattati per erogare il servizio di assistenza e gestione delle richieste
- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: 10 anni con oscuramento delle informazioni dei ticket e loro dipendenze dopo 24 mesi dalla data di risoluzione del ticket
- Eventuale tempo di conservazione dei log di accesso: I log degli accessi vengono conservati per 4 settimane
- Durata del trattamento: Durata annuale come previsto dall'offerta
- Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato in materia di protezione dei dati personali del Listino, il sub-responsabili del trattamento, alla data della presente offerta è Tecnocall, per attività di Contact Center.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali. I log vengono conservati per 1 anno solare per quanto riguarda gli oggetti di configurazione applicativa su cui non sono presenti dati personali. Vengono invece conservate le informazioni relative al ciclo di vita (work flow interno) dei ticket per 10 anni (sul ticket possono eventualmente essere presenti o desumibili dati personali).
cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.

Utenti abilitati al servizio
Il servizio è rivolto a tutti gli utenti dei servizi erogati da CSI-Piemonte.
Sono abilitati alla piattaforma di backoffice tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza erogata da CSI-Piemonte per conto dei suoi Enti.

Modalità di accesso al servizio
L'accesso al servizio avviene secondo le modalità concordate con il Cliente per i singoli servizi, e-mail, form e portali dei servizi.
L'accesso da parte degli operatori avviene tramite browser.

Modalità di erogazione del servizio
Successivamente all'accesso al servizio, a conferma dell'apertura di un ticket, ove previsto, viene inviata al richiedente una comunicazione via mail.
È facoltà del richiedente chiedere la riapertura di un ticket entro cinque giorni solari dalla data della sua risoluzione, ad eccezione dei servizi informativi per cui è prevista la registrazione anonima della richiesta; dopo tale periodo il ticket viene definitivamente chiuso.

2.3.5 Fornitura 3.5 Supporto di Secondo livello - Fase pilota

Il supporto di secondo livello comprende le attività finalizzate alla soluzione delle richieste di servizio dei partecipanti ai corsi.
Il servizio comprende l'assistenza applicativa (supporto agli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi che richiedono competenze tematiche/normative e informative sui servizi erogati che non sono di competenza del supporto di primo livello), il trattamento e l'elaborazione dati (correzione dati, aggiornamento, elaborazione dati, etc).

La valutazione dell'effort stimato a preventivo è stata effettuata tenendo conto del volume stimato per le richieste di assistenza da parte degli utenti sulla base di iniziative formative pregresse.

La valutazione del volume delle richieste di assistenza stimate a preventivo è stata effettuata sulla base di una stima di massima del numero di partecipanti utenti del percorso formativo tenendo conto dei seguenti parametri: le stime delle richieste di assistenza sono basate su una ipotesi di circa 300 partecipanti.

Il servizio di secondo livello mira ad accompagnare i partecipanti nell'utilizzo della piattaforma Smart3L e pertanto a gestire le richieste di assistenza applicativa, trattamento dati e/o supporto nella gestione delle credenziali di accesso provenienti dagli utenti finali.
Le richieste di assistenza verranno gestite unicamente tramite la compilazione di un Form inserito nell'homepage dei corsi sulla piattaforma Smart3L (i dati inseriti nel form arrivano alla mail dedicata all'apertura ticket), non è prevista l'assistenza telefonica.
Tali servizi sono stati previsti nell'ambito della presente PTE, dal momento che trattasi di un progetto specifico e che come richiesto dal committente deve comprendere al suo interno tutte le attività necessarie alla sua realizzazione in maniera autoconsistente.

Utenti abilitati al servizio

Il servizio è rivolto a tutti i partecipanti individuati dalle agenzie di formazione professionali coinvolte nel progetto.

Modalità di accesso

L'istanza Moodle Smart3L è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.
(piattaforma di e-learning) https://www.smart3l.it/

Modalità di erogazione

Le richieste di supporto avvengono tramite il **Form per la richiesta di supporto** inserito all'interno della categoria dedicata al progetto sull'istanza Moodle Smart3L per gli utenti finali; l'assistenza viene gestita secondo l'orario di compresenza:

- lun-gio: 9:00-12:30 / 14:30-17:00
- venerdì: 9:00-12:30 / 14:30-16:00

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 - 7x7gg, al di fuori degli orari di erogazione dei servizi sopra indicati, eventuali disservizi o interruzioni che potrebbero verificarsi saranno presi in carico a partire dalla successiva finestra temporale di erogazione dei servizi.

Per le tempistiche di presa in carico e risoluzione delle problematiche si rimanda all'allegato al Catalogo e Listino CSI 2026.

Piattaforma e-learning (Smart3L)
Il supporto di secondo livello riguarderà l'accesso e la fruizione dei corsi su Smart3L (www. Smart3L.it).

Trattamento dei dati personali *istanza Moodle Smart3L*
Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali inerenti la Piattaforma Smart3L e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività descritte:

- **Nome del trattamento:** Servizio Formazione - gestione del processo formativo
- **Descrizione del trattamento:** Gestione dei dati relativi ai partecipanti a corsi ed attività formative - tutoraggio e assistenza
- **Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati:** Clienti/dipendenti di clienti
- **Categorie di dati personali trattati**: Dati personali (Dati anagrafici - Immagini - Codice Fiscale - Username - Altri dati personali - Dati di contatto - Dati di accesso e identificazione)
- **Finalità del trattamento**: Gestione dei dati relativi ai partecipanti a corsi ed attività formative;
- **Tempo di conservazione dei dati personali trattati**: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. Per il tempo strettamente necessario alla gestione dei servizi offerti tramite la piattaforma Moodle e comunque non superiore a 10 anni dall'ultimo accesso in piattaforma
- **Durata del trattamento**: I dati vengono mantenuti per tutta la durata del contratto con l'Ente. Per il tempo strettamente necessario alla gestione dei servizi offerti tramite la piattaforma Moodle e comunque non superiore a 10 anni dall'ultimo accesso in piattaforma
- **Elenco dei sub-responsabili**: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio verranno comunicati in seguito.

Ulteriori misure di sicurezza tecniche verticali implementate sul trattamento:

minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate
Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo**). Le credenziali digitali hanno un ciclo di vita gestito esternamente a SMART3L e non sono gestite da CSI ma dai singoli Identity Provider**

tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento (es database, front end e back end del servizio, share di rete). Il controllo può ad es. essere implementato per un database, andando a garantire la tracciatura dell'identificativo dell'utente che ha inserito/modificato/cancellato i dati della tabella
audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Abilitazioni puntuali accessi DB	Ad ogni utente che accede a dati personali su database è assegnata una credenziale univoca (es. mediante utilizzo di proxy SQL)
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali)
cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

2.3.6 Fornitura 3.6 – Supporto Continuativo (BPO) - Rilascio delle attestazioni

Il processo di attestazione dei corsi di formazione in Regione Piemonte è sottoposto a normativa di riferimento, sia nazionale sia regionale, regole e flussi ben definiti. Nell'ambito di tale contesto, si intende supportare l'AR e gli stakeholders coinvolti attraverso un'attività volta a favorire impostazioni e decisioni coerenti con il quadro regolamentare indicato e con l'attuale impianto e funzionamento dei sistemi regionali, che verranno adottati nelle loro attuali modalità di funzionamento valutando c
n attenzione le differenti soluzioni disponibili ed opportunità di utilizzo.

Pertanto, nell'ambito della presente attività, si accompagnerà il progetto ed il cliente nelle seguenti operazioni:

- definizione dei dati minimi di anagrafica necessari per l'identificazione, dei soggetti che seguiranno i corsi e utili ai fini delle procedure di attestazione, che verranno caricati tramite procedura massiva sulla base dati delle anagrafiche della Formazione professionale, da cui il sistema Attesta attinge. Si specifica che, trattandosi di formazione erogata al di fuori del normale iter procedurale dei corsi di Formazione Professionale, il set di dati minimi necessari per il caricamento sull'anagrafica è vincolato alla struttura dei dati dell'anagrafica di Formazione Professionale, in caso contrario non sarebbe possibile procedere con il caricamento e la successiva attestazione. Nello specifico servono i dati anagrafici della persona: codice fiscale, cognome, nome, genere, data di nascita, comune di nascita (se persona italiana), città estera di nascita, stato estero di nascita (se straniero). Per il comune di nascita, codice ISTAT; per lo stato estero, il codice Belfiore. Si evidenzia che il caricamento massivo dei dati sarà realizzato nell'ambito della Fornitura.

Adeguamento dei servizi della Formazione Professionale - Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone (vedasi fornitura seguente).

I dati, necessari al rilascio degli attestati, dovranno essere forniti dalle Agenzie di formazione che individueranno i partecipanti da iscrivere al percorso formativo descritto nella presente scheda di intervento.

- Definizione di indicazioni operative relative al processo di attestazione dei corsi/moduli formativi realizzati.
- Definizione della tipologia di attestazione più indicata per i corsi/moduli progettati, in coerenza con i vincoli normativi (in particolare si fa riferimento alla det.420/2016). Il supporto-verterà in particolare sull'analisi delle modalità di attestazione per competenze, tramite un attestato di validazione competenze.
- Definizione del processo di attestazione. Dal momento che il corso non rientra nella filiera sistemistica della Formazione Professionale si ipotizza l'adozione dell'attestato libero, e successive operazioni di firma degli attestati da parte di Regione.
- Gestione delle operazioni di attestazione, in coerenza con le regole di accreditamento al Sistema della Formazione professionale, vincolo imprescindibile per l'accesso al sistema di attestazione di Regione Piemonte. Il supporto è volto all'individuazione delle migliori modalità di rilascio degli attestati, sfruttando al massimo le potenzialità attuali del sistema e minimizzando le operazioni manuali da effettuare.
- Supporto volto a garantire ed assicurare la coerenza tra quanto previsto e realizzato nel progetto in essere e il sistema degli Standard Formativi, in termini normativi, di prassi operative, di sistemi informativi e di sistema territoriale, al fine di assicurare una vision completa e unitaria della Formazione Professionale.
- Supporto alla simulazione completa della realizzazione di una attestazione, per verificare il corretto funzionamento del flusso operativo.

Fasi -Attività	Percentuale
Definizioni indicazioni operative e raccordo normativo	10%
Definizione del processo di attestazione	30%
Simulazione e verifiche su procedure	30%
Gestione operazioni di attestazione	30%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in contesto di forte continuità con le esperienze consolidate nell'ambito della Formazione Professionale, sviluppate attraverso un costante processo di adeguamento alle esigenze operative, normative e di contesto della Direzione A1500B con particolare riferimento al Settore Standard Formativi e Orientamento Permanente

La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di standardizzazione nell'ottica di ottimizzazione della gestione delle politiche attive promosse dalla Direzione.

2.3.7 Fornitura 3.7 – Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone - Adeguamento del Sistema informativo della Formazione Professionale -

La fase di rendicontazione avverrà attraverso il sistema PANGEA, con una gestione a costi reali, e conseguente gestione dei controlli e certificazione della spesa. Il sistema PANGEA andrà pertanto opportunamente predisposto affinché possa gestire correttamente i progetti previsti dall'intervento, prevedendo la creazione di un progetto distinto per ciascuna fase attuativa.
Le attività da svolgere risultano pertanto essere:

- la configurazione del sistema che dovrà consentire di operare sui progetti con CSI nel ruolo di attuatore dell'iniziativa e di supportare in modo coerente l'intero ciclo amministrativo e contabile dell'iniziativa.
- la definizione di una check list di controllo da associare alle diverse rate di ciascun progetto, così da garantire uniformità nelle verifiche e tracciabilità nelle attività di rendicontazione. A supporto di questa impostazione, dovrà essere effettuata una simulazione completa del processo di gestione del progetto, fino alla fase finale di certificazione della spesa da trasmettere al sistema GAMOpera, con l'obiettivo di verificare preventivamente la correttezza del flusso operativo e la tenuta complessiva del modello di gestione adottato.
- garantire, attraverso l'adozione di opportune strategie ed implementazioni, la corretta gestione dei destinatari della formazione, assicurando la disponibilità del set minimo di dati obbligatori richiesti da PANGEA. Tali informazioni risultano indispensabili sia per la gestione amministrativa dell'intervento sia per l'alimentazione del sistema di Data Ware House deputato al monitoraggio della misura. Poiché non tutti i dati richiesti saranno disponibili nel sistema di iscrizione, esterno a PANGEA, si renderà necessario predisporre specifiche procedure di integrazione e arricchimento informativo, anche attraverso il recupero dei dati a partire dal codice fiscale e/o da altri sistemi sorgente. Su tali dati dovranno inoltre essere effettuati controlli puntuali di coerenza e validazione, al fine di garantirne completezza, correttezza e affidabilità.
- Una volta ottenuto un file dei destinatari completo, verificato e ritenuto attendibile sotto il profilo dei dati contenuti, questo dovrà essere trasferito al sistema della Formazione Professionale. Attraverso apposite procedure da realizzare, tali informazioni saranno inserite nel database della Formazione Professionale, così da consentire al sistema di attestazione di disporre dei dati necessari per la predisposizione dei documenti che certificano la partecipazione al corso, con frequenza e/o con frequenza con profitto, del singolo destinatario.

Verranno inoltre condotte le attività di pianificazione, monitoraggio, gestione e coordinamento progettuale inerenti al supporto alla gestione dei servizi applicativi oggetto di sviluppo e/o manutenzione (inclusa l'eventuale documentazione prodotta).

Il documento "EFP PTE PANGEA MEV Fornitura 3.7 - 20260706" – Stima in function point del prodotto, evidenzia che:
"La limitata granularità dei requisiti disponibili non permette, allo stato attuale, la formulazione di una stima in Function Point con un margine di attendibilità accettabile. Si suggerisce quindi di adottare una stima basata sul paradigma Team Mix, basata sulle casistiche storiche e sulle precedenti esperienze progettuali riconducibili a contesti analoghi"
Ne consegue che l'attività oggetto delle forniture della Fornitura 3.7, come attestato in data 06/07/2026 da misuratore certificato ed in coerenza con le Linee Guida per la misurazione della dimensione funzionale del software, non si presta ad una quotazione secondo la metrica dei function point ma è da stimare in unità di Team Mix, secondo la modalità del "Team di Risorse".

Il CSI, a prescindere delle modalità di erogazione del servizio, garantisce la composizione ottimale del team di lavoro, prevedendo skill di natura eterogenea per includere la presenza di tutte le competenze tecnologiche necessarie.

La congruità dei mix di risorse deriva dalle tariffe dei mix stessi, che sono derivate dalle tariffe delle gare di riferimento.

La fornitura prevede l'articolazione nelle fasi di attività sottoelencate, che rappresenta il mix otti-male per lo svolgimento dell'attività di sviluppo a ciclo completo per il contesto di riferimento:

Fasi attività	%
Analisi	35%
Disegno	5%
Realizzazione e test	45%
Supporto al Collaudo	5%
Documentazione Finale	5%
Avvio in esercizio	5%

2.4 PRODOTTO 4 - PRIMO CICLO DI EROGAZIONE

Descrizione

Il prodotto prevede le attività abilitanti alla erogazione del primo ciclo di partecipanti (circa 850), l'erogazione del percorso e le attività di valutazione e fine tuning dei risultati emersi.

La prima fase è dedicata alla somministrazione della survey per la mappatura dei successivi partecipanti e successiva segmentazione per cluster omogenei di competenze individuando i percorsi di accesso differenti.

La fase di erogazione della formazione prevede la pianificazione e gestione delle modalità di erogazione (aule virtuali sincrone, e-learning asincrono, workshop, laboratori) garantendo il monitoraggio e raccolta continua di feedback durante e a fine corso (survey qualitative).

Si prosegue con l'animazione della **community** strutturata da formatori e orientatori specializzati in Intelligenza Artificiale, concepita come ecosistema collaborativo finalizzato alla condivisione di competenze, alla co-progettazione didattica e allo sviluppo di soluzioni formative innovative.

Sarà svolta l'analisi dei risultati dei risultati di apprendimento e delle eventuali criticità emerse in una ottica di quality assurance e fine tuning l'ottimizzazione dei contenuti che prevedono la revisione e il miglioramento dei materiali e delle metodologie sulla base dei feedback.

Il prodotto 4 si declina nelle seguenti forniture.

2.4.1 FORNITURA 4.1 Supporto Continuativo (BPO) - Primo ciclo formativo

Nell'ambito di questa fornitura saranno svolte le seguenti attività:

1. *Somministrazione della survey*

I partecipanti del primo ciclo di erogazione saranno individuati dai referenti delle agenzie di formazione professionali coinvolte in questa seconda fase (primo ciclo).

2. *Valorizzazione dei risultati, baseline e benchmack*

La fase successiva alla somministrazione della survey è dedicata alla valorizzazione dei dati raccolti per individuare i criteri di accesso ai moduli dei partecipanti

3. *Definizione e configurazione del percorso formativo*

In questa fase saranno organizzati e pubblicati i contenuti formativi rimodulati dopo il fine tuning della fase pilota dei moduli trasversale, applicativo e specialistico.

Come già indicato nel **Prodotto 3 - Fase pilota** i contenuti dei moduli sono i seguenti:

Il modulo trasversale, della durata indicativa di 18 ore, ha l'obiettivo di:

- creare una base comune di conoscenze sull'AI e sulla GenAI
- sviluppare consapevolezza critica su opportunità, limiti, rischi ed aspetti etici
- fornire un quadro normativo di riferimento per i contesti di apprendimento e riferimenti al copyright
- fornire un framework operativo per integrare l'AI nei processi formativi
- favorire l'individuazione di casi d'uso concreti nei contesti professionali.

I contenuti saranno organizzati in differenti unità didattiche utilizzando metodologie didattiche differenti e complementari (aule virtuali, e-learning, workshop in presenza).

Il modulo applicativo, della durata indicativa di 8 ore, mira a:

- trasformare le conoscenze in competenze operative
- sviluppare capacità di utilizzo concreto degli strumenti AI nei contesti di apprendimento
- supportare la sperimentazione nei contesti formativi reali
- produrre output didattici e soluzioni applicabili.

I contenuti saranno progettati e organizzati in laboratori pratici.

Il modulo specialistico di filiera, della durata indicativa di 6-8 ore, si pone l'obiettivo di offrire una panoramica delle principali trasformazioni dell'IA nei processi produttivi, organizzativi e delle nuove competenze emergenti. Le filiere più pertinenti saranno individuate sulla base dei risultati della survey e dal confronto con gli stakeholder di progetto.
Si prevede di strutturare il modulo in sessioni live (in presenza o aula virtuale).

4. *Configurazione dell'ambiente di gestione del percorso formativo*

Le attività di configurazione dell'ambiente di gestione della formazione Smart3L prevedono:

- Creazione delle nuove edizioni dei corsi/moduli
- Pubblicazione e strutturazione del materiale didattico
- La predisposizione dei test di valutazione
- La predisposizione dei questionari di gradimento

5. *Supporto continuativo della Community di formatori e orientatori*

Le attività prevedono:

- supporto continuativo alla facilitazione delle dinamiche di scambio e apprendimento collaborativo;
- attivazione di momenti di confronto con il sistema delle imprese e con casi applicativi reali;
- sistematizzazione e valorizzazione delle pratiche emergenti;
- individuazione e creazione di contenuti di valore: case history, interviste, etc.

Nell'ambito di questa fornitura saranno inoltre svolte le attività di supporto continuativo alla erogazione degli interventi formativi. In particolare, saranno svolte le attività finalizzate a garantire la piena operatività, efficacia e qualità dell'intero percorso formativo.
In tale contesto, saranno garantite in modo continuativo le seguenti attività:

- Individuazione e coordinamento di docenti, relatori qualificati e tutor d'aula per lo svolgimento delle attività, con presidio costante della qualità dei contenuti e delle modalità didattiche; gestione delle anagrafiche dei partecipanti e delle edizioni, sulla base dei nominativi forniti dalle agenzie formative, nonché assistenza informativa e operativa ai discenti;
- Definizione, aggiornamento e monitoraggio continuo del calendario delle attività formative, in coordinamento con gli stakeholder coinvolti;
- Configurazione degli ambienti per lo svolgimento delle attività sia in presenza sia in aula virtuale, garantendo continuità ed efficacia dell'esperienza formativa;
- Monitoraggio: rilevazione sistematica delle partecipazioni tramite registri per le attività in presenza e analisi dei log per le sessioni online, con controllo continuo dei livelli di frequenza;
- Predisposizione e aggiornamento continuo della reportistica relativa a partecipazione, apprendimento e gradimento, inclusa la gestione degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

Le sessioni formative della fase pilota saranno erogate nella sede di Torino e in altre sedi sul territorio piemontese sulla base della configurazione territoriale dei partecipanti.

La fornitura include attività di supporto organizzativo all'Ente erogate mediante l'allestimento e la configurazione di aule attrezzate per l'erogazione del percorso formativo nella sede di Torino ed attraversol'individuazione di aule attrezzate per l'erogazione del percorso formativo sul territorio sulla base della provenienza territoriale dei partecipanti.

Fasi -Attività	Percentuale
Somministrazione survey	10%
Configurazione ambiente di	20%

gestione formazione e della community	
Supporto continuativo alle dinamiche di facilitazione della community	20%
Supporto alla erogazione didattica e reportistica	50%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in una logica di forte continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni nell'ambito della formazione in Sanità, in particolare con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, destinato a una platea ampia ed eterogenea di destinatari, nonché con iniziative analoghe riguardanti il tema dell'Accessibilità digitale.
A tali esperienze si affiancano le competenze consolidate nell'ambito della Formazione Professionale, sviluppate attraverso un costante processo di adeguamento alle esigenze operative, normative e di contesto della Direzione A1500B.
La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di innovazione, nonché delle competenze specifiche sviluppate dal consorzio nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale.

2.4.2 Fornitura 4.2 Formazione in ambito ICT - Primo ciclo

Nell'ambito di questa fornitura saranno erogate le sessioni formative di ogni singolo modulo.

Il primo ciclo di erogazione (circa 850 partecipanti) verrà organizzato in **4 gruppi: 3 composti da 200 partecipanti**, **1 composto da 250 partecipanti**

La formazione sarà così costituita:

Modulo trasversale

Sono previste 4 unità formative di cui:

- Due erogate in modalità e-learning (durata complessiva 10 ore)
- Una erogata in aula virtuale (durata 4 ore)
- Una erogata in aula fisica modalità workshop (durata 4 ore)

Le unità formative in aula virtuale prevedono 50 partecipanti ciascuna, mentre la modalità workshop prevederà la partecipazione di massimo 25/30 partecipanti.
Si prevedono pertanto un massimo di 4 edizioni in aula virtuale e 8 edizioni in aula fisica (modalità workshop).
Per il gruppo da 250 partecipanti il numero di edizioni previste è 5 in aula virtuale e 10 in aula fisica (modalità workshop).

Modulo applicativo
Il modulo applicativo prevede 2 unità formative della durata di 4 ore in modalità laboratoriale (in presenza).
Per ciascuna unità formativa sono previste un massimo di 8 edizioni da 25/30 partecipanti ciascuna.
Per il gruppo da 250 partecipanti il numero massimo di edizioni previste è di 10 per ciascuna unità formativa.

Modulo specialistico di filiera
Il modulo specialistico di filiera prevede, un massimo di 4 edizioni da 50 partecipanti della durata massima di 6-8 ore (suddivise in due sessioni da 3-4 ore) in modalità aula virtuale.
Per il gruppo da 250 partecipanti il numero di edizioni previste è di 5 in totale.

Si specifica che le sessioni potranno prevedere una co-docenza e la presenza del tutor d'aula.
Complessivamente l'attività prevede una stima di un massimo di **144 edizioni** (incluse le otto edizioni di e-learning).

Il numero delle edizioni per ciascun modulo (trasversale, applicativo, specialistico) potrà variare sulla base dei risultati emersi dalla survey nell'ambito della stima massima prevista per l'erogazione del primo ciclo in aula virtuale e in aula fisica.

Le sessioni formative saranno svolte nella sede di Torino e in altre sedi del territorio piemontesi identificate sulla base della composizione dei partecipanti individuati dalle agenzie di formazione professionali.
L' effort quantificato si riferisce alle sole "figure professionali" individuate come strettamente legate all'erogazione della didattica.

2.4.3 Fornitura 4.3 - Servizio di Assistenza multicanale - Primo ciclo

Il servizio di assistenza multicanale prevede la gestione delle richieste degli utenti siano Enti della PA, cittadini o imprese, attraverso molteplici canali di comunicazione: CRM, Contact Center, chat ecc.

In particolare, il servizio prevede l'accoglienza, la registrazione, la tracciatura delle chiamate e la loro risoluzione e chiusura ed è erogato mediante l'adozione di un modello organizzativo che prevede l'impiego di risorse esclusive e dedicate, laddove necessario. Il servizio ha come presupposto l'utilizzo della piattaforma "Taylor CRM" costruita per implementare le strategie CRM (Citizen Relationship Management) e ITSM (IT Service Management) nella Pubblica Amministrazione, articolata in due rami per differenziare le due differenti tipologie.

Le finalità del servizio sono:

- fornire un unico punto di raccolta e registrazione delle richieste degli utenti;
- rispondere alle richieste provenienti dagli utenti fornendo informazioni generiche concordate con l'Ente Cliente;

- assegnare ad un secondo livello, ovvero ad un gruppo specialistico (qualificato su una specifica materia e/o tecnologia), le richieste fuori dal perimetro di competenza e verificare che venga risolta la problematica nei tempi previsti;
- gestire la richiesta fino alla risoluzione della problematica, con relativa notifica all'utente della chiusura del ticket.

Si propone la tipologia di richieste sottoposte dall'utente in autonomia (autogestite) attraverso un form disponibile sulla piattaforma di gestione e di erogazione Smart3L.

La valutazione del volume delle richieste di assistenza stimate a preventivo è stata effettuata sulla base di una stima di massima del numero di partecipanti utenti del percorso formativo tenendo conto dei seguenti parametri: le stime delle richieste di assistenza sono basate su una ipotesi di circa 850 partecipanti (circa n.2 ticket assistenza per ciascun partecipante, valore stimato circa 1700 ticket).

Utenti abilitati al servizio
Il servizio è rivolto a tutti gli utenti dei servizi erogati da CSI-Piemonte.
Sono abilitati alla piattaforma di backoffice tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza erogata da CSI-Piemonte per conto dei suoi Enti.

Modalità di accesso al servizio
L'accesso al servizio avviene secondo le modalità concordate con il Cliente per i singoli servizi, e-mail, form e portali dei servizi.
L'accesso da parte degli operatori avviene tramite browser.

Modalità di erogazione del servizio
Successivamente all'accesso al servizio, a conferma dell'apertura di un ticket, ove previsto, viene inviata al richiedente una comunicazione via mail.
È facoltà del richiedente chiedere la riapertura di un ticket entro cinque giorni solari dalla data della sua risoluzione, ad eccezione dei servizi informativi per cui è prevista la registrazione anonima della richiesta; dopo tale periodo il ticket viene definitivamente chiuso.

Per il dettaglio sul Trattamento dei dati personali (Servizio di assistenza multicanale) si rimanda al paragrafo 2.3.4

2.4.4 FORNITURA 4.4 - Supporto secondo livello - Primo ciclo

Il supporto di secondo livello comprende le attività finalizzate alla soluzione delle richieste di servizio dei partecipanti ai corsi.
Il servizio comprende l'assistenza applicativa (supporto agli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi che richiedono competenze tematiche/normative e informative sui servizi erogati che non sono di competenza del supporto di primo livello), il trattamento e l'elaborazione dati (correzione dati, aggiornamento, elaborazione dati, etc).

La valutazione dell'effort stimato a preventivo è stata effettuata tenendo conto del volume stimato per le richieste di assistenza da parte degli utenti sulla base di iniziative formative pregresse.

La valutazione del volume delle richieste di assistenza stimate a preventivo è stata effettuata sulla base di una stima di massima del numero di partecipanti utenti del percorso formativo tenendo conto dei seguenti parametri: le stime delle richieste di assistenza sono basate su una ipotesi di circa 850 partecipanti.

Il servizio di secondo livello mira ad accompagnare i partecipanti nell'utilizzo della piattaforma Smart3L e pertanto a gestire le richieste di assistenza applicativa, trattamento dati e/o supporto nella gestione delle credenziali di accesso provenienti dagli utenti finali.
Le richieste di assistenza verranno gestite unicamente tramite la compilazione di un Form inserito nell'homepage dei corsi sulla piattaforma Smart3L (i dati inseriti nel form arrivano alla mail dedicata all'apertura ticket), non è prevista l'assistenza telefonica.
Tali servizi sono stati previsti nell'ambito della presente PTE, dal momento che trattasi di un progetto specifico e che come richiesto dal committente deve comprendere al suo interno tutte le attività necessarie alla sua realizzazione in maniera autoconsistente.

Utenti abilitati al servizio

Il servizio è rivolto a tutti i partecipanti individuati dalle agenzie di formazione professionali coinvolte nel progetto.

Modalità di accesso

L'istanza Moodle Smart3L è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.
(piattaforma di e-learning) https://www.smart3l.it/

Modalità di erogazione

Le richieste di supporto devono tramite il Form per la richiesta di supporto inserito all'interno della categoria dedicata al progetto sull'istanza Moodle Smart3L per gli utenti finali; l'assistenza viene gestita secondo l'orario di compresenza:

- lun-gio: 9:00-12:30 / 14:30-17:00
- venerdì: 9:00-12:30 / 14:30-16:00

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 - 7x7gg, al di fuori degli orari di erogazione dei servizi sopra indicati, eventuali disservizi o interruzioni che potrebbero verificarsi saranno presi in carico a partire dalla successiva finestra temporale di erogazione dei servizi.

Per le tempistiche di presa in carico e risoluzione delle problematiche si rimanda all'allegato al Catalogo e Listino CSI 2026.

Per il dettaglio sul Trattamento dei dati personali istanza Moodle Smart3L si rimanda al paragrafo 2.3.5

2.5 PRODOTTO 5 - SECONDO CICLO DI EROGAZIONE

Descrizione

Il prodotto prevede le attività abilitanti alla erogazione del secondo ciclo a regime del percorso formativo destinato al secondo ciclo di partecipanti (circa 850), l'erogazione del percorso e le attività di valutazione e fine tuning dei risultati emersi.

La prima fase è dedicata alla somministrazione della survey per la mappatura dei successivi partecipanti e successiva segmentazione per cluster omogenei di competenze individuando i percorsi di accesso differenti.

La fase di erogazione della formazione prevede la pianificazione e gestione delle modalità di erogazione (aule virtuali sincrone, e-learning asincrono, workshop, laboratori) garantendo il monitoraggio e raccolta continua di feedback durante e a fine corso (survey qualitative).

Si prosegue con l'animazione della **community** strutturata di formatori e orientatori specializzati in Intelligenza Artificiale, concepita come ecosistema collaborativo finalizzato alla condivisione di competenze, alla co-progettazione didattica e allo sviluppo di soluzioni formative innovative.

Sarà svolta l'analisi dei risultati dei risultati di apprendimento e delle eventuali criticità emerse in una ottica di quality assurance e fine tuning l'ottimizzazione dei contenuti che prevedono la revisione e il miglioramento dei materiali e delle metodologie sulla base dei feedback.

Il prodotto 5 si declina nelle seguenti forniture**.**

2.5.1 FORNITURA 5.1 – Supporto continuativo (BPO) -Secondo ciclo formativo

Nell'ambito di questa fornitura saranno svolte le seguenti attività:

1. *Somministrazione della survey*

I partecipanti del secondo ciclo di erogazione saranno individuati dai referenti delle agenzie di formazione professionali coinvolte in questa terza fase (secondo ciclo).

2. *Valorizzazione dei risultati, baseline e benchmark*

La fase successiva alla somministrazione della survey è dedicata alla valorizzazione dei dati raccolti per individuare i criteri di accesso ai moduli dei partecipanti

- *Definizione e configurazione del percorso formativo*

In questa fase saranno organizzati e pubblicati i contenuti formativi rimodulati dopo il fine tuning della fase pilota dei moduli trasversale, applicativo e specialistico.
Come già indicato nel Prodotto 3 - Fase pilota i contenuti dei moduli sono i seguenti:

Il modulo trasversale, della durata indicativa di 18 ore, ha l'obiettivo di:

- creare una base comune di conoscenze sull'AI e sulla GenAI
- sviluppare consapevolezza critica su opportunità, limiti, rischi ed aspetti etici

- fornire un quadro normativo di riferimento per i contesti di apprendimento e riferimenti al copyright
- fornire un framework operativo per integrare l'AI nei processi formativi
- favorire l'individuazione di casi d'uso concreti nei contesti professionali.

I contenuti saranno organizzati in differenti unità didattiche utilizzando metodologie didattiche differenti e complementari (aule virtuali, e-learning, workshop in presenza).

Il modulo applicativo, della durata indicativa di 8 ore, mira a:

- trasformare le conoscenze in competenze operative
- sviluppare capacità di utilizzo concreto degli strumenti AI nei contesti di apprendimento
- supportare la sperimentazione nei contesti formativi reali
- produrre output didattici e soluzioni applicabili.

I contenuti saranno progettati e organizzati in laboratori pratici.

Il modulo specialistico di filiera, della durata indicativa di 6-8 ore, si pone l'obiettivo di offrire una panoramica delle principali trasformazioni dell'IA nei processi produttivi, organizzativi e delle nuove competenze emergenti. Le filiere più pertinenti saranno individuate sulla base dei risultati della survey e dal confronto con gli stakeholder di progetto.
Si prevede di strutturare il modulo in sessioni live (in presenza o aula virtuale).

3. *Configurazione dell'ambiente di gestione del percorso formativo*

Le attività di configurazione dell'ambiente di gestione della formazione Smart3L prevedono:

- Creazione delle nuove edizioni dei corsi/moduli
- Pubblicazione e strutturazione del materiale didattico
- La predisposizione dei test di valutazione
- La predisposizione dei questionari di gradimento

4. *Supporto continuativo della Community di formatori e orientatori*

Le attività prevedono:

- supporto continuativo alla facilitazione delle dinamiche di scambio e apprendimento collaborativo;
- attivazione di momenti di confronto con il sistema delle imprese e con casi applicativi reali;
- sistematizzazione e valorizzazione delle pratiche emergenti;
- individuazione e creazione di contenuti di valore: case history, interviste, etc.

Nell'ambito di questa fornitura saranno svolte le attività di supporto continuativo alla erogazione degli interventi formativi. In particolare, saranno svolte le attività finalizzate a garantire la piena operatività, efficacia e qualità dell'intero percorso formativo.
In tale contesto, saranno garantite in modo continuativo le seguenti attività:
Nell'ambito di questa fornitura saranno inoltre svolte le attività di supporto continuativo alla erogazione degli interventi formativi. In particolare, saranno svolte le attività finalizzate a garantire la piena operatività, efficacia e qualità dell'intero percorso formativo.
In tale contesto, saranno garantite in modo continuativo le seguenti attività:

- Individuazione e coordinamento di docenti, relatori qualificati e tutor d'aula per lo svolgimento delle attività, con presidio costante della qualità dei contenuti e delle modalità didattiche; gestione delle anagrafiche dei partecipanti e delle edizioni, sulla base dei nominativi forniti dalle agenzie formative, nonché assistenza informativa e operativa ai discenti;
- Definizione, aggiornamento e monitoraggio continuo del calendario delle attività formative, in coordinamento con gli stakeholder coinvolti;
- Configurazione degli ambienti per lo svolgimento delle attività sia in presenza sia in aula virtuale, garantendo continuità ed efficacia dell'esperienza formativa;
- Monitoraggio: rilevazione sistematica delle partecipazioni tramite registri per le attività in presenza e analisi dei log per le sessioni online, con controllo continuo dei livelli di frequenza;
- Predisposizione e aggiornamento continuo della reportistica relativa a partecipazione, apprendimento e gradimento, inclusa la gestione degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

Le sessioni formative in presenza (modalità workshop e laboratoriale) della fase pilota saranno erogate nella sede di Torino e in altre sedi sul territorio piemontese sulla base della configurazione territoriale dei partecipanti.

La fornitura include attività di supporto organizzativo all'Ente erogate mediante l'allestimento e la configurazione di aule attrezzate per l'erogazione del percorso formativo nella sede di Torino ed attraverso l'individuazione di aule attrezzate per l'erogazione del percorso formativo sul territorio sulla base della provenienza territoriale dei partecipanti.

Fasi -Attività	Percentuale
Somministrazione survey	10%
Configurazione ambiente di gestione formazione e della community	20%
Supporto continuativo alle dinamiche di facilitazione della community	20%
Monitoraggio e reportistica	50%

Le attività oggetto della presente scheda tecnica si collocano in una logica di forte continuità con gli interventi realizzati negli ultimi anni nell'ambito della formazione in Sanità, in particolare con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, destinato a una platea ampia ed eterogenea di destinatari, nonché con iniziative analoghe riguardanti il tema dell'Accessibilità digitale.
A tali esperienze si affiancano le competenze consolidate nell'ambito della Formazione Professionale, sviluppate attraverso un costante processo di adeguamento alle esigenze operative, normative e di contesto della Direzione A1500B.
La stima delle attività previste ai fini della definizione del Team Mix si ritiene pertanto solida e affidabile, in quanto fondata sull'esperienza maturata in relazione ai tempi e agli effort necessari per lo

svolgimento delle diverse attività di supporto. Tale valutazione tiene conto della complessità del contesto di riferimento, caratterizzato da un elevato grado di innovazione, nonché delle competenze specifiche sviluppate dal consorzio nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale.

2.5.2 Fornitura 5.2 - Formazione in ambito ICT - secondo ciclo

Nell'ambito di questa fornitura saranno erogate le sessioni formative di ogni singolo modulo.

Il secondo ciclo di erogazione (circa 850 partecipanti) verrà organizzato in **4 gruppi: 3 composti da 200 partecipanti**, **1 composto da 250 partecipanti**

La formazione sarà così costituita:

Modulo trasversale

Sono previste 4 unità formative di cui:

- Due erogate in modalità e-learning (durata complessiva 10 ore)
- Una erogata in aula virtuale (durata 4 ore)
- Una erogata in aula fisica modalità workshop (durata 4 ore)

Le unità formative in aula virtuale prevedono 50 partecipanti ciascuna, mentre la modalità workshop prevederà la partecipazione di massimo 25/30 partecipanti.
Si prevedono pertanto un massimo di 4 edizioni in aula virtuale e 8 edizioni in aula fisica (modalità workshop).
Per il gruppo da 250 partecipanti il numero di edizioni previste è 5 in aula virtuale e 10 in aula fisica (modalità workshop).

Modulo applicativo

Il modulo applicativo prevede 2 unità formative della durata di 4 ore in modalità laboratoriale (in presenza).
Per ciascuna unità formativa sono previste un massimo di 8 edizioni da 25/30 partecipanti ciascuna.
Per il gruppo da 250 partecipanti il numero di edizioni previste è di 10 per ciascuna unità formativa.

Modulo specialistico di filiera

Il modulo specialistico di filiera prevede, un massimo di 4 edizioni da 50 partecipanti della durata massima di 6-8 ore (suddivise in due sessioni da 3-4 ore) in modalità aula virtuale.
Per il gruppo da 250 partecipanti il numero di edizioni massimo previste è di 5 in totale.

Si specifica che le sessioni potranno prevedere una co-docenza e la presenza del tutor d'aula.
Complessivamente l'attività prevede una stima di un massimo di **144 edizioni** (incluse le otto edizioni di e-learning).

Il numero delle edizioni per ciascun modulo (trasversale, applicativo, specialistico) potrà variare sulla base dei risultati emersi dalla survey nell'ambito della stima massima prevista per l'erogazione del secondo ciclo in modalità e-learning, in aula virtuale e aula fisica.

Le sessioni formative saranno svolte nella sede di Torino e in altre sedi del territorio piemontesi identificate sulla base della composizione dei partecipanti individuati dalle agenzie di formazione professionali.

L' effort quantificato si riferisce alle sole "figure professionali" individuate come strettamente legate all'erogazione della didattica.

2.5.3 Fornitura 5.3 - Servizio di Assistenza multicanale secondo ciclo

Il servizio di assistenza multicanale prevede la gestione delle richieste degli utenti siano Enti della PA, cittadini o imprese, attraverso molteplici canali di comunicazione: CRM, Contact Center, chat ecc.

In particolare, il servizio prevede l'accoglienza, la registrazione, la tracciatura delle chiamate e la loro risoluzione e chiusura ed è erogato mediante l'adozione di un modello organizzativo che prevede l'impiego di risorse esclusive e dedicate, laddove necessario. Il servizio ha come presupposto l'utilizzo della piattaforma "Taylor CRM" costruita per implementare le strategie CRM (Citizen Relationship Management) e ITSM (IT Service Management) nella Pubblica Amministrazione, articolata in due rami per differenziare le due differenti tipologie.

Le finalità del servizio sono:

- fornire un unico punto di raccolta e registrazione delle richieste degli utenti;
- rispondere alle richieste provenienti dagli utenti fornendo informazioni generiche concordate con l'Ente Cliente;
- assegnare ad un secondo livello, ovvero ad un gruppo specialistico (qualificato su una specifica materia e/o tecnologia), le richieste fuori dal perimetro di competenza e verificare che venga risolta la problematica nei tempi previsti;
- gestire la richiesta fino alla risoluzione della problematica, con relativa notifica all'utente della chiusura del ticket.

Si propone la tipologia di richieste sottoposte dall'utente in autonomia (autogestite) attraverso un form disponibile sulla piattaforma di gestione e di erogazione Smart3L.

La valutazione del volume delle richieste di assistenza stimate a preventivo è stata effettuata sulla base di una stima di massima del numero di partecipanti utenti del percorso formativo tenendo conto dei seguenti parametri: le stime delle richieste di assistenza sono basate su una ipotesi di circa 850 partecipanti (circa n.2 ticket assistenza per ciascun partecipante, valore stimato circa 1700 ticket).

Utenti abilitati al servizio

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti dei servizi erogati da CSI-Piemonte.
Sono abilitati alla piattaforma di backoffice tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza erogata da CSI-Piemonte per conto dei suoi Enti.

Modalità di accesso al servizio
L'accesso al servizio avviene secondo le modalità concordate con il Cliente per i singoli servizi, e-mail, form e portali dei servizi.
L'accesso da parte degli operatori avviene tramite browser.

Modalità di erogazione del servizio
Successivamente all'accesso al servizio, a conferma dell'apertura di un ticket, ove previsto, viene inviata al richiedente una comunicazione via mail.
È facoltà del richiedente chiedere la riapertura di un ticket entro cinque giorni solari dalla data della sua risoluzione, ad eccezione dei servizi informativi per cui è prevista la registrazione anonima della richiesta; dopo tale periodo il ticket viene definitivamente chiuso.

Per il dettaglio sul Trattamento dei dati personali (Servizio di assistenza multicanale) si rimanda al paragrafo 2.3.4

2.5.4 Fornitura 5.4 - Supporto di Secondo livello - secondo ciclo

Il supporto di secondo livello comprende le attività finalizzate alla soluzione delle richieste di servizio dei partecipanti ai corsi.
Il servizio comprende l'assistenza applicativa (supporto agli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi che richiedono competenze tematiche/normative e informative sui servizi erogati che non sono di competenza del supporto di primo livello), il trattamento e l'elaborazione dati (correzione dati, aggiornamento, elaborazione dati, etc).

La valutazione dell'effort stimato a preventivo è stata effettuata tenendo conto del volume stimato per le richieste di assistenza da parte degli utenti sulla base di iniziative formative pregresse.

La valutazione del volume delle richieste di assistenza stimate a preventivo è stata effettuata sulla base di una stima di massima del numero di partecipanti utenti del percorso formativo tenendo conto dei seguenti parametri: le stime delle richieste di assistenza sono basate su una ipotesi di circa 850 partecipanti.

Il servizio di secondo livello mira ad accompagnare i partecipanti nell'utilizzo della piattaforma Smart3L e pertanto a gestire le richieste di assistenza applicativa, trattamento dati e/o supporto nella gestione delle credenziali di accesso provenienti dagli utenti finali.
Le richieste di assistenza verranno gestite unicamente tramite la compilazione di un Form inserito nell'homepage dei corsi sulla piattaforma Smart3L (i dati inseriti nel form arrivano alla mail dedicata all'apertura ticket), non è prevista l'assistenza telefonica.
Tali servizi sono stati previsti nell'ambito della presente PTE, dal momento che trattasi di un progetto specifico e che come richiesto dal committente deve comprendere al suo interno tutte le attività necessarie alla sua realizzazione in maniera autoconsistente.

Utenti abilitati al servizio
Il servizio è rivolto a tutti i partecipanti individuati dalle agenzie di formazione professionali coinvolte nel progetto.

Modalità di accesso

L'istanza Moodle Smart3L è accessibile in modalità web all'indirizzo specificato di seguito.
(piattaforma di e-learning) https://www.smart3l.it/

Modalità di erogazione

Le richieste di supporto devono tramite il Form per la richiesta di supporto inserito all'interno della categoria dedicata al progetto sull'istanza Moodle Smart3L per gli utenti finali; l'assistenza viene gestita secondo l'orario di compresenza:

- lun-gio: 9:00-12:30 / 14:30-17:00
- venerdì: 9:00-12:30 / 14:30-16:00

Pur essendo i servizi informatici disponibili h24 - 7x7gg, al di fuori degli orari di erogazione dei servizi sopra indicati, eventuali disservizi o interruzioni che potrebbero verificarsi saranno presi in carico a partire dalla successiva finestra temporale di erogazione dei servizi.

Per le tempistiche di presa in carico e risoluzione delle problematiche si rimanda all'allegato al Catalogo e Listino CSI 2026.

3 INFORMAZIONI PER LA TRACCIATURA DEL PROGETTO

Tipologia di fondo	Programma regionale FSE Plus 2021-2027
Definizione/Titolo del progetto/attività	Intervento n. 7 Potenziamento delle competenze sull'AI nel contesto della formazione professionale regionale
CUP Codice Unico di Progetto	CUP J69I26001980009

4 TEMPI DELLA FORNITURA

Anni	**Anno 2026**	**Anno 2027**			**Anno 2028**		
Attività	III quadr	I quadr	II quadr	III quadr	I quadr	II quadr	III quadr
Prodotto 1 - Gestione integrata e la qualità del progetto formativo							
Prodotto 2 - Comunicazione e Disseminazione							
Prodotto 3 - Fase Pilota							
Prodotto 4 - Primo ciclo							
Prodotto 5 - Secondo Ciclo							

5 PERIMETRO ECONOMICO E VOLUMI

Si riporta nel seguito il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti:

Prodotto	Fornitura	Deliverable	SLA
Prodotto 1 Supporto continuativo per la gestione integrata e la qualità del progetto formativo	– Fornitura 1.1 – Supporto Continuativo BPO - Azioni trasversali all'iniziativa progettuale	- Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto - Report trimestrali di monitoraggio e di valutazione dell'intervento formativo	n.a.
Prodotto 2 Comunicazione e Disseminazione	– Fornitura 2.1 – Supporto Continuativo BPO - Comunicazione e disseminazione	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto	n.a
Prodotto 3 Fase Pilota	– Fornitura 3.1 – Supporto continuativo BPO – Predisposizione fase pilota	- Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto - Report di analisi dei risultati della survey - Documento di analisi best practice e soluzioni IA per i contesti di apprendimento	n.a
	Fornitura 3.2 – Supporto continuativo BPO - Supporto ed accompagnamento alla fase pilota	- Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto - - Ambiente di gestione del percorso formativo configurato - - Report di analisi della partecipazione alla community	n.a
	– Fornitura 3.3 – Formazione in ambito ICT Fornitura	- Schede corso per moduli/unità didattiche - Materiale didattico online - Report periodici di partecipazione ai corsi - Report periodici del livello di gradimento	- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable
	– Fornitura 3.4 -Servizio di assistenza	Rendicontazione Tecnica ed Economica contenente ove necessario le criticità individuate	- ACCRIS – Chiamate risolte

Prodotto	Fornitura	Deliverable	SLA
	multicanale	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	al primo livello - L'indicatore misura in percentuale il numero delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti che vengono risolte al primo livello.
	– Fornitura 3.5- Supporto di secondo livello	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.	- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività
	– Fornitura 3.6 Supporto Continuativo BPO - Rilascio delle attestazioni - Supporto Continuativo –	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto	n.a
	– Fornitura 3.7 – Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone - Adeguamento del	- Stima Iniziale dell'effort e dei tempi e di misurazione durante il ciclo di vita; - Piano di Lavoro dell'obiettivo - Specifiche dei Requisiti e	RDCSVIL– Rispetto Data Concordata consegna

Prodotto	Fornitura	Deliverable	SLA
	Sistema informativo della Formazione Professionale -	specifiche Funzionali; - Codice Sorgente e relativi artef atti binari e di configuration ma nagement; - Report sugli indicatori di qualità del sw e check list di conformità; - Piano di Test e rapporto di verifica ed esecuzione; - Documentazione tecnica degli artefatti software di prodotto; - Documento di misurazione della dimensione del software e Riesame del perimetro funzionale (con eventuale revisione del dimensionamento in Punti Funzione della baseline); - Test e dichiarazione di accessibilità	deliverable di sviluppo
Prodotto 4 Primo ciclo di erogazione	– Fornitura 4.1 – Supporto Continuativo BPO - Primo ciclo formativo	- -Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto -Relazione trimestrale - Ambiente di gestione del percorso formativo configurato - Report di analisi della partecipazione alla community	n.a
	– Fornitura 4.2 – Formazione in ambito ICT	- Schede corso per moduli/unità didattiche - Materiale didattico online - Report periodici di partecipazione ai corsi - Report periodici del livello di gradimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable
	– Fornitura 4.3 -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	- ACCRIS – Chiamate risolte al primo livello - L'indicatore misura in percentuale il numero delle richieste di

Prodotto	Fornitura	Deliverable	SLA
		sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi	assistenza pervenute dagli utenti che vengono risolte al primo livello.
	– Fornitura 4.4- Supporto di Secondo livello	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.	- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable
Prodotto 5 Secondo Ciclo	– Fornitura 5.1- Supporto Continuativo BPO	- Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto - Ambiente di gestione del percorso formativo configurato - - Report di analisi della partecipazione alla community	n.a
	– Fornitura 5.2 – Formazione in ambito ICT	- Schede corso per moduli/unità didattiche - Materiale didattico online - Report periodici di partecipazione ai corsi - Report periodici del livello di gradimento	- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable
	– Fornitura 5.3 -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	- ACCRIS – Chiamate risolte al primo livello - L'indicatore

Prodotto	Fornitura	Deliverable	SLA
		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	misura in percentuale il numero delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti che vengono risolte al primo livello.
	– Fornitura 5.4- Supporto di Secondo livello	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.	- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable

Prodotto	Fornitura	Valore Economico Totale	Competenza per consegna prodotti		
		(€)	(€)		
			2026	2027	2028
Prodotto 1 - Gestione integrata e la qualità del progetto formativo	Fornitura 1.1 – Supporto Continuativo BPO - Azioni trasversali all'iniziativa progettuale	397.330,83	56.761,55	170.284,64	170.284,64
Prodotto 2 - Comuni-	Fornitura 2.1 – Supporto Continuativo	28.337,40	14.168,70		14.168,70

Prodotto	Fornitura	Valore Economico Totale	Competenza per consegna prodotti		
		(€)	(€)		
			2026	2027	2028
cazione e Disseminazione	BPO - Comunicazione e disseminazione				
Prodotto 3 - Fase Pilota	Fornitura 3.1 – Supporto Continuativo BPO propedeutico alla fase pilota	425.061,00	340.048,80	85.012,20	
	Fornitura 3.2 – Supporto continuativo BPO - Supporto ed accompagnamento alla fase pilota	347.942,79		347.942,79	
	Fornitura 3.3 – Formazione in ambito ICT	20.839,98		20.839,98	
	Fornitura 3.4 -Servizio di assistenza multicanale	1.476,00		1.476,00	
	Fornitura 3.5- Supporto di secondo livello	20.118,13		20.118,13	
	Fornitura 3.6 - Supporto Continuativo BPO - Rilascio delle attestazioni	44.530,20	9.530,00	19.500,00	15.500,20
	Fornitura 3.7 - Sviluppo applicazioni/MEV eccedenti canone - Adeguamento dei servizi della Formazione Professionale	46.637,50	11.193,00	35.444,50	
Prodotto 4 - Primo ciclo di erogazione	Fornitura 4.1 – Supporto Continuativo BPO - Primo ciclo formativo	593.870,94		461.899,62	131.971,32
	Fornitura 4.2 – Formazione in ambito ICT	38.190,00		26.733,00	11.457,00
	Fornitura 4.3 -Servizio di assistenza multicanale	4.182,00		2.927,40	1.254,60

Prodotto	Fornitura	Valore Economico Totale	Competenza per consegna prodotti		
		(€)	(€)		
			2026	2027	2028
	Fornitura 4.4- Supporto di Secondo livello	33.407,17		23.385,02	10.022,15
Prodotto 5 - Secondo Ciclo di erogazione	Fornitura 5.1- Supporto Continuativo BPO - Supporto all'erogazione della formazione	631.519,2			631.519,2
	Fornitura 5.2 – Formazione in ambito ICT	38.190,00			38.190,00
	Fornitura 5.3 -Servizio di assistenza multicanale	4.182,00			4.182,00
	Fornitura 5.4- Supporto di Secondo livello	33.407,17			33.407,17
TOTALE		**2.709.222,31**	**431.702,05**	**1.215.563,28**	**1.061.956,98**

6 PIANO DI FATTURAZIONE

La fatturazione sarà effettuata secondo le modalità definite dalla convenzione quadro e dalle procedure operative.

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.

7 COMITATO DI COORDINAMENTO (CDC)

Il Comitato di Coordinamento (CdC), rappresentato dalla Cabina di Regia secondo la DGR 13 maggio 2022, n. 30-5024, è competente in tema di monitoraggio e controllo delle attività previste da questo disciplinare. Le strutture che compongono questo organismo sono:

- il Settore Standard formativi e orientamento permanente (A1504D);
- il CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC o nella Cabina di Regia da:

- Nadia Cordero Responsabile del Settore Standard formativi e orientamento permanente (A1504D);
- Roberto Bernocco, Referente SIRe ICT per la Direzione Regionale A1500B - Istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro;

- Marco Frassinesi, Referente dell'intervento o suo delegato, in rappresentanza del CSI Piemonte;

I ruoli dei soggetti coinvolti ed i relativi compiti sono di seguito elencati.

Referente di Progetto della Direzione/Settore 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 contrattualmente;
- coordinare le fasi di accettazione e (eventuale) verifica di conformità che avverranno e saranno finalizzate all'accettazione del Servizio;
- assicurare la disponibilità delle risorse economiche necessarie all'espletamento della presente fornitura.

Referente del CSI Piemonte

- il rispetto del piano delle attività;
- la gestione dell'andamento tecnico/economico dell'attività;
- la relazione con le funzioni del Committente coinvolte nel progetto;
- il coordinamento e la conduzione del gruppo di progettazione/sviluppo;
- assicurare la disponibilità delle risorse umane e delle infrastrutture necessarie all'espletamento della presente fornitura.

8 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono quelli definiti in corrispondenza delle differenti forniture previste all'interno della PTE e meglio dettagliati nella apposita colonna nelle tabelle dei punti 5 e 9 "Perimetro economico e volumi".

9 ACCETTAZIONE ORDINE

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

10 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.
Le attività di verifica saranno svolte nell'ambito dell'incontro del Comitato di Coordinamento (qui Cabina di Regia), in cui si provvederà alla stesura ed alla sottoscrizione degli appositi verbali.

La verifica di conformità verrà eseguita prima del rilascio in esercizio dell'applicativo oggetto della fornitura del prodotto.

11 TITOLARITÀ DEL SOFTWARE

Le parti si danno reciprocamente atto che qualsiasi prodotto (software, documentazione tecnica, manuali utente, ecc…) realizzato nell'ambito del servizio, in quanto risultato originale di creazione intellettuale, è oggetto di tutela ai sensi della legge 22 aprile 1941, n. 633 ("Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio") e D.Lgs 30/2005. In tale contesto:

- il Committente sarà titolare del software sviluppato;
- la proprietà della soluzione informatica oggetto del contratto farà capo al Committente ;
- tutti i diritti d'autore sul software sviluppato verranno trasferiti, a seguito del completamento dell'opera, all'amministrazione committente che ne diverrà titolare;
- il fornitore mantiene il diritto morale sulla paternità dell'opera;
- il software verrà rilasciato come software libero ai sensi dell'art. 69 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i., secondo i termini di licenza concordati con CSI e comunque in linea con le Linee guida sull'acquisizione e riuso del software di AgID del 19.5.2019.

12 REPOSITORY APPLICATIVO

Tutta la documentazione di progetto ed i relativi deliverable dovranno essere depositati dal CSI in apposito repository o altro strumento individuato dal Settore SIRe e dal CSI, per la condivisione della documentazione prodotta il cui accesso è riservato al referente di progetto e Referente SIRe ICT della Direzione/Settore committente e ai funzionari del Settore Sistema Informativo regionale.

Dovranno essere rilasciati i documenti/prodotti/Deliverable di cui ai punti 5 e 9 "Perimetro economico e volumi".

13 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Si rimanda 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 (1.4 del template di PTE) dal titolo "Sicurezza e protezione dei dati personali".

14 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 denunziare 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.

15 RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE

Nel caso dovessero insorgere problematiche in relazione all'erogazione di singoli servizi affidati, si applica quanto previsto agli artt. 17 comma 4 e 27 comma 2 della Convenzione.

16 DOMICILI CONTRATTUALI

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

Settore Raccordo amministrativo e controllo delle attività cofinanziate dal FSE

PEC: controllifse@cert.regione.piemonte.it

Direzione "attivita produttive, ambiente, fpl" - Area "formazione professionale e lavoro"

PEC: protocollo@cert.csi.it

LA DIRIGENTE DEL SETTORE
Dott.ssa Nadia Cordero
(Firmato digitalmente)