Codice A1910A
D.D. 12 novembre 2026, n. 502
Servizi in continuità di gestione del SIRe. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica (CTE/A1910A/2026) fino al 31 dicembre 2026. Approvazione schema di disciplinare di incarico e impegno di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 3.853.706,31 esente IVA, di cui Euro 3.379.407,47 mediante integrazione sul cap. 135142/A1911A/2026 ed Euro 474.298,84 con impegno sul cap.

ATTO DD 502/A1910A/2026 DEL 12/11/2026

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE
A19000- COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE
A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRe. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica (CTE/A1910A/2026) fino al 31 dicembre 2026. Approvazione schema di disciplinare di incarico e impegno di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 3.853.706,31 esente IVA, di cui Euro 3.379.407,47 mediante integrazione sul cap. 135142/A1911A/2026 ed Euro 474.298,84 con impegno sul cap. 207163/A1911A/2026 del Bilancio finanziario gestionale 2026-2028. CIG: B9ABC072B1

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

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

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

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

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

Tenuto inoltre conto:

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

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

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

che con D.G.R. n. 7-2731 del 26 giugno 2026 è stato approvato l’aggiornamento del Piano Attuativo in ambito ICT per l’anno 2026 che, in attuazione del Piano Strategico, recepisce le iniziative strategiche, gli interventi evolutivi e i fabbisogni dell'Ente;

che gli atti di affidamento a favore del CSI e i relativi impegni di spesa devono avvenire nei limiti delle risorse finanziarie stanziate sui capitoli di bilancio e conseguentemente assegnate alle Direzioni regionali e in coerenza con la programmazione regionale ICT sopra richiamata;

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

- preliminarmente e quale presupposto necessario alla formalizzazione dell’affidamento dei servizi, sia di gestione che di sviluppo da parte delle Direzioni/Settori regionali al Consorzio, è stata effettuata una valutazione di Congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte riferito all’anno 2026 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 ottobre 2025, successivamente aggiornato durante la seduta del 22 dicembre 2025, contenente tutti i servizi oggetto dell’affidamento del presente provvedimento;
- la “Valutazione della congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte per l’anno 2026, è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 05.12.2025 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15426/A1911A in pari data;
- l’istruttoria, sopra richiamata, si è basata sulla metodologia comparativa definita nel Documento tecnico 2 “*Criteri tecnici per la verifica di congruità*” della vigente Convenzione Quadro, metodologia strutturata, oggettiva e connotata dall’utilizzo di criteri di comparazione dei servizi e dei costi unitari del Catalogo applicati ad una chiara ed uniforme rappresentazione del mercato ICT di riferimento;

Considerato inoltre che:

a seguito di procedura di richiesta di offerta mediante la piattaforma SINTEL, con nota assunta al prot. del Settore n. 14374/A1910A del 17.11.2025, il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica 2026 con proprio prot. n. 20323 del 14.11.2025, contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore del Settore A1910A Servizi Infrastrutturali e tecnologici, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità, pari a euro 15.247.777,51;
successivamente, a seguito di verifica da parte Settore competente, l'importo della suddetta CTE è stato rideterminato in euro 15.307.912,08;
come risulta dal provvedimento dirigenziale DD. n. 673/A1910A del 23.12.2025, che interamente si richiama, è stata effettuata da parte della Direzione competente una approfondita valutazione dell'offerta presentata da CSI, con particolare riferimento ai servizi previsti rispetto alle esigenze della struttura regionale per l'annualità 2026;
a seguito della predetta analisi e della verifica della conformità dei servizi esposti nella CTE, col medesimo provvedimento dirigenziale, alla luce delle motivazioni ivi contenute che interamente si confermano, si era pertanto provveduto ad affidare al CSI i servizi indicati nella CTE/A1910A/2026 per il periodo 1 gennaio – 30 settembre 2026, impegnando a favore dello stesso la somma complessiva di Euro 11.480.934,08 esente IVA così suddivisa:
a) Euro 10.448.803,35 sul cap. 135142/A1911A/2026, corrispondente al 75% dell'importo degli "altri servizi" previsti in CTE;
b) Euro 1.032.130,73 sul cap. 207160/A1911A/2026, corrispondente al 75% dell'importo dei servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO);

del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2026.
Considerato infine che:
con nota prot. 18458 del 30.09.2026 (assunta al protocollo del Settore al n. 14202 del 30.09.2026), il CSI, come previsto della vigente "Convenzione quadro" e in particolare a quanto stabilito all'art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere dei corrispettivi al 31.12.2026, con indicate le previsioni economiche al termine dell'esercizio contabile corrente e riguardanti l'affidamento dei servizi in continuità, che riportano un importo complessivo di Euro 15.334.640,39 €

Nello specifico, rispetto a quanto preventivato nella CTE A1910A 2026:
- per quanto riguarda gli "altri servizi in continuità", le previsioni a chiudere (pari a Euro 13.828.210,82) denotano una diminuzione per il quale si è evidenziato un minor fabbisogno complessivo che determina un minor costo per un importo pari a Euro -103.526,95 € ;
- per quanto riguarda i servizi di BPO le previsioni a chiudere (pari a Euro 1.506.429,57) evidenziano un aumento riguardanti il Supporto Continuativo e che determina un maggior costo per un importo pari a Euro 130.255,26 € .

Tutto quanto sopra premesso, visto e considerato,
Si rende, pertanto, necessario procedere ora, in considerazione delle previsioni a chiudere pervenute dal CSI, all'affidamento fino al 31 dicembre 2026 dei rimanenti servizi in continuità per un importo complessivo di Euro 3.853.706,31 **con** contestuale integrazione dell'impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A/2026 con DD n. 673/A1910A/2025 e nuovo impegno sul capitolo 207163/A1911A/2026, come nel seguito indicato:
- integrazione dell'impegno n. 2026/7792 per Euro **3.379.407,47** sul cap. 135142 del Bilancio finanziario gestionale 2026-2028, annualità 2026.
- impegno per Euro **474.298,84** sul cap. 207163 del Bilancio finanziario gestionale 2026-2028, annualità 2026;

Le transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A *"Elenco registrazioni contabili"***, facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento.**
Contestualmente, con il presente atto si approva lo schema di disciplinare di incarico, che è da

considerarsi vincolante e costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (allegato A). Eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2026, in ogni caso entro e non oltre la data del 31.12.2026, in continuità con l'affidamento precedente.

Dato atto inoltre che:

- i suddetti impegni sono sono assunti nei limiti delle risorse stanziate ed autorizzate sulla dotazione finanziaria dei competenti capitoli di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2026-2028, annualità 2026;
- i suddetti impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e sm.i. (allegato n. 4.2) e la relativa obbligazione è esigibile nell'esercizio 2026;
- l'impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A ha natura di spesa ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 207163/A1911A ha natura di spesa non ricorrente;
- la spesa impegnata sul capitolo 207163/A1911A è finanziata da avanzo;
- la competenza economica coincide con quella finanziaria;
- il presente provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale;
- le transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;
- all'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente codice CIG: B9ABC072B1, la cui copertura finanziaria per l'adempimento contributivo (Delibera ANAC n. 524 del 22 dicembre 2025 per l'anno 2026), è già stata assunta con DD. n. 673/A1910A/2025 del 23/12/2025;

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

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

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modifiche e integrazioni, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42 " e smi;
- Legge n. 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 "Codice dei contratti pubblici";
- Legge regionale n. 48 del 4 settembre 1975 che ha istituito il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI Piemonte);

- Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13 "Definizione dei rapporti tra regione Piemonte e CSI Piemonte";
- Legge regionale n. 23 del 28 luglio 2008 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- Legge regionale n. 9 del 26 marzo 2009 "Norme in materia di pluralismo informatico sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella pubblica amministrazione";
- Delibera ANAC n. 524 del 22 dicembre 2025 "Attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2026";
- D.G.R. n. 21-4474 del 29 dicembre 2021 con la quale è stata approvata la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" , per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del 07.02.2022);
- D.G.R. n. 8-8111 del 25 gennaio 2024 "Disciplina del sistema dei controlli e specificazione dei controlli previsti in capo alla Regione Piemonte in qualità di Soggetto Attuatore nell'ambito dell'attuazione del PNRR. Revoca delle D.G.R. 17 ottobre 2016 n. 1-4046 e 14 giugno 2021 n. 1- 3361;
- D.G.R. n. 7-8093 del 22 gennaio 2024 di approvazione del Piano Strategico Triennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;
- D.G.R. n. 7-2731 del 26.06.2026 di "Approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026.;
- D.G.R. n. 3-2182 del 30 gennaio 2026, recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2026-2028";
- D.D. n. 173/A1911A/2023 del 13 aprile 2023 "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (rep. n. 51 del 07 febbraio 2022) approvata con DGR n. 21- 4474 del 29.12.2021. Determina di adozione documenti tecnici previsti all'art 1 comma 3;
- D.D. n. 238/A19000/2025 del 12.06.2025 "Presa d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE FCT S.P.A., come da rogito del notaio Stucchi del 28/05/2025 rep. 20.640/13.541, registrato in Torino il 28/05/2025 al n. 27222";
- nota prot. 9855/A11000 del 18.02.2026 - 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, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972, per l' anno 2026;
- D.G.R. n. 38-6152 del 2 dicembre 2022 "Approvazione linee guida per le attività di ragioneria relative al controllo preventivo sui provvedimenti dirigenziali. Revoca allegati A, B, D della dgr 12-5546 del 29 agosto 2017;
- D.P.G.R. 21/12/2023, n. 11/R Regolamento regionale "Modifiche al regolamento regionale 16 luglio 2021, n. 9/R (Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale)";
- Legge regionale n. 2/2026 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2026-2028 (Legge di Stabilità regionale 2026)";
- Legge regionale n. 3/2026 "Bilancio di previsione finanziario 2026-2028";

- 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";
- Legge regionale n. 17 del 5 agosto 2026 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2026-2028 e disposizioni finanziarie";
- D.G.R. n. 11-2973 del 07 agosto 2026 "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";

determina

di richiamare la determinazione n. 673/A1910A/2025 del 23/12/2025, con la quale si è provveduto ad affidare il 75% dei servizi in continuità al CSI Piemonte;
di dare atto che con nota prot. 18458 del 30.09.2026 (assunta al protocollo del Settore al n. 14202 del 30.09.2026), il CSI come previsto della vigente “Convenzione quadro” e in particolare a quanto stabilito all’art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere al 31.12.2026, con indicate le previsioni economiche al termine dell’esercizio contabile corrente e riguardanti l’affidamento dei servizi in continuità; alla luce delle previsioni a chiudere trasmesse e rispetto a quanto preventivato nella CTE/A1910A/2026, risulta un maggiore costo complessivo dei servizi in continuità di Euro 26.728,31;
di affidare, con il presente provvedimento e per le motivazioni indicate in premessa che interamente si richiamano, per il periodo fino al 31 dicembre 2026, a favore del CSI Piemonte (codice beneficiario 12655), la restante quota dei servizi in continuità, e contestualmente integrare l’impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A con DD n..673/A1910A/2025 del 23/12/2025 e impegnare sul capitolo 207163/A1911A, per la somma complessiva di Euro **3.853.706,31** come nel seguito indicato:

- integrazione dell’impegno n 2026/7792 per Euro **3.379.407,47** sul cap. 135142/2026 del Bilancio finanziario gestionale 2026-2028, annualità 2026 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001);
- impegno per euro **474.298,84** sul cap. 207163 del Bilancio finanziario gestionale 2026-2028, annualità 2026 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001);

la cui transazione elementare è riportata nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;
di approvare lo schema di disciplinare di incarico, allegato al presente atto per formarne parte integrante formale e sostanziale, che descrive i servizi approvati, i livelli di qualità (SLA) e i Deliverable previsti e i Deliverable aggiuntivi;
di stabilire che si darà avvio alla fase della liquidazione della somma impegnata secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione stessa, nonché secondo quanto previsto dai documenti tecnici di cui all’art. 3 c. 1 del medesimo atto convenzionale, adottati con DD 173/A1911A/2023 del 13.04.2023, prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE FCT S.p.A.;
di prendere atto:
della regolarità contributiva di CSI Piemonte nei confronti di INPS e INAIL, come da DURC prot. n. INPS_52314853, rilasciato in data 17/09/2026 con validità fino al 15/01/2027 nonché dell’esito negativo della verifica in data 03/11/2026 effettuata ai sensi del 48 bis del D.P.R. 602/1973;
della regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC prot. INAIL_55926644 rilasciato in data 17/09/2026 con validità fino al 15/01/2027.
La presente determinazione sarà pubblicata sul B.U.R.P., ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art.

5 della L.R. 22/2010, nonché ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lett. b) e dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 sul sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente":

Contraente: CSI-Piemonte - P. IVA 01995120019
Importo: Euro **3.853.706,31** esente IVA
Resp. Procedimento: Dott. Luigi Citriniti
Modalità ind.ne contraente: Convenzione Quadro Rep. n. 51 del 07/02/2022

Avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso giurisdizionale avanti al TAR entro 30 giorni dalla data di conoscenza dell'atto, secondo quanto previsto all'art. 120 del Decreto legislativo n. 104 del 2 luglio 2010 (Codice del Processo Amministrativo).

IL DIRIGENTE (A1910A - Servizi infrastrutturali e tecnologici)
Firmato digitalmente da Luigi Citriniti

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire [1], archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. All_A_Disciplinare_CTE_2026_25_A1910A.pdf
Allegato 

1 L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento

Disciplinare incarico CTE A1910A

Anno 2026

Servizi di Supporto Continuativo (BPO)

Altri Servizi

approvata con D.D. n. ___/____ del __/___/2026

CIG: B9ABC072B1

Con riferimento alla Vostra **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con con nota prot. n. 14374/A1910A del 17.11.2025 **(prot. CSI n. 20323 del 14/11/2025),** si comunica che con i seguenti provvedimenti dirigenziali si è provveduto a:

- Determina Dirigenziale n. n. 673/A1910A del 23.12.2025 si è preso atto della CTE "Configurazione Tecnico Economica anno 2026" e sono stati affidati, per il periodo compreso dal 01.01.2026 fino al 30.09.2026, i servizi in continuità ivi indicati;
- Determinazione Dirigenziale n. __/SETTORE del __.__.2026 con la quale si è provveduto, tra l'altro, a prendere atto della nota prot. 18458 del 30.09.2026 (assunta al protocollo del Settore al n. 14202 del 30.09.2026), con cui il CSI, come previsto della vigente "Convenzione quadro" e in particolare a quanto stabilito all'art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere al 31.12.2026, con indicate le previsioni economiche al termine dell'esercizio contabile corrente e riguardanti l'affidamento dei servizi in continuità.

Committente

Regione Piemonte, Direzione Competitività del sistema regionale (A19000)
Settore Servizi Infrastrutturali e tecnologici (A1910A)
Responsabile dei Servizi affidati: Luigi Citriniti, Dirigente *ad interim* del Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici

Affidatari

CSI-Piemonte, Servizi Digitali per la P.A.
Referente servizi della CTE 2026 : dott.ssa Cinzia Zambernardi

si conviene e stipula quanto segue

1 DISCIPLINA DEL SERVIZIO

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

2 INFORMAZIONI PER LA TRACCIATURA DEL SERVIZIO

Tipologia di fondo	n.a.
Definizione/Titolo del progetto/attività	n.a.
CUP Codice Unico di Progetto	n.a.
CIG Codice Identificativo Gara	B9ABC072B1

3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A1910/2026,** approvata con DD n. 673/A1910A del 23.12.2025 tenuto conto delle previsioni a chiudere al 31.12.2026 pervenute; il presente disciplinare è inerente la parte di servizi in continuità da eseguirsi per il periodo dal 01.10.2026 al 31.12.2026, erogati in regime di esenzione IVA a favore del settore.

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio ha stimato di di erogare nel corso del 2026, delle attività previste tenuto conto della Programmazione regionale in ambito ICT vigente e di conseguenza, la valorizzazione economica è da intendersi come mero preventivo di costo. Il dettaglio relativo agli elementi di costo che concorrono alla determinazione del preventivo economico in coerenza con il Catalogo 2026 è allegato alla citata CTE completo di riferimento ai Deliverable e SLA previsti, e ne costituisce, pertanto, parte integrante e sostanziale.

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

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

- PROSPETTO 1a - Altri servizi in continuità

Altri Servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Governance		
Account management	01.10.2026 – 31.12.2026	4.591,41 €
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2026 – 31.12.2026	61.289,31 €
Asset management	01.10.2026 – 31.12.2026	50.416,56 €
Compliance, certificate and GDPR	01.10.2026 – 31.12.2026	47.985,21 €
Demand management	01.10.2026 – 31.12.2026	3.967,50 €
Digital innovation	01.10.2026 – 31.12.2026	61.676,29 €
Performance and SLA management	01.10.2026 – 31.12.2026	47.628,98 €
Procurement	01.10.2026 – 31.12.2026	108.357,19 €
Program and Service management	01.10.2026 – 31.12.2026	526,77 €
Revenue and cost management	01.10.2026 – 31.12.2026	101.431,83 €
Supporto		
Servizio di assistenza multicanale	01.10.2026 – 31.12.2026	0,00 €**
Supporto di secondo livello	01.10.2026 – 31.12.2026	109.127,01 €
Servizi di Formazione in ambito ICT	01.10.2026 – 31.12.2026	5.397,32 €
Servizi infrastrutturali		
Infrastruttura -Server Farm: Servizi peculiari	01.10.2026 – 31.12.2026	279.070,11 €
Infrastruttura- Virtual data center: Servizi peculiari	01.10.2026 – 31.12.2026	415.277,79 €
Infrastruttura - Servizi Nivola	01.10.2026 – 31.12.2026	511.159,63 €
Servizi di supporto alla presenza digitale	01.10.2026 – 31.12.2026	9.185,08 €
Servizi di rete e sicurezza	01.10.2026 – 31.12.2026	420.089,34 €
Servizi di Endpoint management	01.10.2026 – 31.12.2026	215.026,21 €
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop	01.10.2026 – 31.12.2026	261.856,61€
Conduzione middleware e tecnologica	01.10.2026 – 31.12.2026	517.952,34 €
Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente		
Identità Digitale	01.10.2026 – 31.12.2026	138.353,50 €
Piattaforme di proprietà CSI		
Servizio di Webconferencing	01.10.2026 – 31.12.2026	919,69 €
Piattaforme di servizi CSI		
PEC – Posta Elettronica Certificata	01.10.2026 – 31.12.2026	673,70 €

Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	01.10.2026 – 31.12.2026	33.533,63 €
Totale Altri Servizi in continuità		**3.379.407,47 € ***

**L'importo complessivo indicato quale "importo affidato in CTE" è determinato sulla base della quota imputabile ai singoli servizi, come dettagliato nel prospetto, tenuto conto della minor quota del servizio di "Servizio di assistenza multicanale" (pari ad Euro -26.085,54), per il quale le previsioni a chiudere dello stesso hanno evidenziato un minor fabbisogno economico rispetto alla quota già affidata con primo provvedimento"

PROSPETTO 1b – BPO

Servizi in CTE (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Supporto Continuativo (BPO) ….	01.10.2026 – 31.12.2026	474.298,84 €
Totale BPO		**474.298,84 €**

Eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2026, in ogni caso entro e non oltre la data del 31.12.2026, in continuità con l'affidamento precedente.

4 SLA E DELIVERABLE

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

Servizio di Governance	*Attività*	*Deliverable*	*Periodo di riferimento*	*Scadenza*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
Digital Innovation	A) B) C)	Report integrato sulle modalità di traduzione dell'innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all'ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della cooperazione e del riuso	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	D)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Architetture, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura architetturale dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
		Blueprint architetturale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

Servizio di Governance	*Attività*	*Deliverable*	*Periodo di riferimento*	*Scadenza*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
		sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing				
		Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B)	Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetturali dei progetti e dei riusi	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Procurement	A)	Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€ Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Account Management	A) B) C) D) E)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offertazione e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance RDCPTE - Rispetto dei tempi di emissione delle PTE	*Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management.* *Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività*
Demand management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti, di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinente alle corrispondenti attività svolte	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	*Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.*
	B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale (se applicabile)	31 dicembre dell'anno di riferimento		
	C) D)	Report riassuntivi sulle attività svolte come richieste dall'Ente	Al termine dell'attività	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Program and Service management	A)	Report delle attività svolte dal CSI legate ai progetti strategici e al loro monitoraggio	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Compliance, certificate and GDPR	A)	Report di sintesi annuale sulle attività poste in essere per garantire la compliance (es. implementazione set documentale 231-190, adempimenti trasparenza, flussi informativi controllo analogo, etc…) Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di Incarichi Professionali. Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	

Servizio di Governance	*Attività*	*Deliverable*	*Periodo di riferimento*	*Scadenza*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
		inerenti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro destinati.				
	B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI-Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO o di altri schemi di certificazione, conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit. Bilancio Sociale e di sostenibilità.	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C)	Resoconto delle attività svolte per garantire la compliance al Regolamento GDPR 679/2016, comprensivo di miglioramenti apportati alla gestione dell'impianto normativo privacy, evidenze di accountability (audit, nomine, analisi dei rischi, valutazioni di impatto, formazione, PBD). Sintesi delle iniziative di formazione, sviluppo delle competenze e disseminazione dei contenuti inerenti la privacy, la sicurezza e la conformità normativa. Resoconto delle attività svolte per garantire la compliance alle normative Cyber (es. Direttiva NIS2, Legge 90/2024), comprensivo di miglioramenti apportati alla gestione dell'sistema di gestione della sicurezza integrato, evidenze di accountability (audit, analisi dei rischi cyber, formazione, piani di continuità operativa).	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente. Nel documento verrà fornita anche la reportistica associata alla base dati, contenente gli elementi utilizzati per la misurazione dell'ultima baseline disponibile dei prodotti.	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	*Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione dei prodotti di proprietà/utilizzati*
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale salvo diverse necessità sulla base degli aggiornamenti	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati, la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	*Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabil e e l'aggiornamento*
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C) D) E)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali	Annuale. Il conguaglio di fine esercizio è disponibile	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

Servizio di Governance	*Attività*	*Deliverable*	*Periodo di riferimento*	*Scadenza*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
		annuali	dopo la chiusura di Bilancio: di conseguenza, il deliverable verrà consegnato con periodo di riferimento relativo al primo trimestre dell'anno successivo			*complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni quali-quantitative e tecniche gestite nello specifico dalle*
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	*Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate all'interno del progetto di customer satisfaction, ecc.).*
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Risultati dell'attività di customer satisfaction survey	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

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

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

Servizio	*Deliverable*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
	didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. Inoltre, ove previsto in fase di progettazione e dietro richiesta dell'Ente, sarà predisposto un report con indicazione dell'efficacia dei singoli interventi formativi, dei risultati raggiunti e del livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso il questionario di gradimento.	consegna deliverable	
Manutenzione Correttiva Conduzione Applicativa	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Tabella contenente gli interventi di manutenzione correttiva e migliorativa/perfettiva effettuati per ALO e calcolo dell'indicatore "MANMIG - Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa" – periodo di riferimento: trimestrale	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio MANMIG – Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa - L'indicatore misura il rapporto fra gli interventi di manutenzione migliorativa rispetto al totale di interventi di migliorativa più correttiva nell'ambito dei servizi applicativi verticali	
Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
	Report per la presentazione di informazioni, secondo un template definito, su una serie di piattaforme CSI scelte dagli Enti. Riporterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc. Il report è prodotto per le seguenti piattaforme: - Business Intelligence - Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) - Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale) - Dematerializzazione (sistemi di Back End) - Dematerializzazione Stilo (Atti amministrativi) - e-Payment - Facility Management (FactotuM) - Geographic Platform - Interoperability - IO Management (Back end) - IO Management (MOOn) - Lighthouse - Gestione Monitoraggio Fondi - Taylor - RPA & AI - AI - RPA & AI - RPA - Unica Bilancio (Siac+Marc) - Unica Governance (Qrbila+Cruscotti) - Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope) - Unica Acquisti Programmazione (Cpass+Appj) - Sito WEB Platform - Valorizzazione Dati - Vide Platform - WhistleBlowing	n.a.	

Servizio	*Deliverable*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
	Il report deve essere prodotto con cadenza Annuale, con periodo di riferimento secondo trimestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Servizi SaaS	n.a.	DSPSAAS - Disponibilità Software as a Service (SaaS)	Validi per tutti i servizi
Piattaforme applicative	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "*Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata*"	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "*Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata*"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "*Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni*"	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "*Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni*"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24 DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell'istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	ACCTGT - Numero chiamate abbandonate Gestione Tenant (Account) RTRPRT – Rispetto Tempi di Presa in Carico delle Richieste di Assistenza di Gestione Tenant (Account) RTRRGT – Rispetto Tempi Risoluzione Richieste Gestione Tenant (Account) RTRMPN – Rispetto Tempi di Risoluzione delle segnalazioni di Assistenza piattaforma Nivola (Gestione Incident) DSPNIV - Disponibilità Infrastruttura NIVOLA e API DSPRIE - Disponibilità Nivola Risorse Elaborative DSPSORCH - Disponibilità Servizio di Orchestratore Container DSPSTAAS – Disponibilità Nivola Storage as a Service (STaaS) DSPOBJST – Disponibilità Object Storage DSPASJB – Disponibilità Application Server JBOSS DSPDBAAS - Disponibilità DB as a Service DSPOBS - Disponibilità Observability DSPRETSI – Disponibilità Rete e Sicurezza DSPPAM - Disponibilità Privileged Access Management (PAM) DSPPAAS - Disponibilità Platform as a Service (Paas)	Validi per tutti i servizi
Servizi Infrastrutturali – Servizi di supporto alla presenza digitale	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "*Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni*"	Tempo di presa in carico richieste Numero di chiamate abbandonate in coda Tempi di ripristino e risposta	Validi per i Servizi di Gestione Tenant e Assistenza
Servizi Infrastrutturali – Servizi di rete e sicurezza	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "*Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni*"	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "*Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni*"	
	n.a.	DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 DSPSICCSI-H – Uptime-Cluster-Firewall – Frontend-Internet – H24 DSPRUPPRI-H – Uptime Raccolta RUPAR-SCR Primario– H24	

Servizio	*Deliverable*	*Livelli di servizio*	*Note/precisazioni*
		DSPRUPSECI-L – Uptime Raccolta RUPAR-SCR Secondario – H24 DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di End-Point Management	n.a.	RTRPDL - Rispetto Tempi di Risoluzione interventi PDL	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di Remotizzazione e Virtual Desktop	n.a.	DSPIMGSRV – Uptime del server nel periodo di misurazione DSPSTG – Uptime servizio storage nel periodo di misurazione DSPRDSAUTH – Uptime delle componenti di autenticazione dei servizi di Smartworking DSPRDSGW – Uptime dei gateway Internet dei servizi di Smartworking RTRSMW - Rispetto Tempi di Risoluzione Interventi RDS	
Conduzione middleware e tecnologica	n.a.	n.a.	
Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	
Figure professionali	Sarà prodotto un prospetto annuale che riporta la situazione riassuntiva delle certificazioni o titoli equivalenti in possesso delle figure professionali CSI. Periodo di riferimento: Annuale, con periodo di riferimento secondo trimestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

5 PIANO DI FATTURAZIONE

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

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

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

6 COMITATO DI COORDINAMENTO (CDC)

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

Le strutture coinvolte nel CdC sono:

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

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- Luigi Citriniti, dirigente *ad interim* del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Alessandro Fidanza, funzionario del Settore committente con la funzione di responsabile dell'istruttoria, direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) e di coordinatore dei referenti regionali dei servizi;
- Fausto Grassi, funzionario del Settore committente con la funzione di direttore operativo e di vicario del coordinatore dei referenti regionali dei servizi;
- Cinzia Zambernardi, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE A1910A - 2025;
- Anna Bonifacino, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Account di riferimento del Settore A1910A - Servizi Infrastrutturali e Tecnologici.

Al Comitato di Coordinamento possono essere invitati, all'occorrenza, ulteriori funzionari Referenti dei Servizi della struttura committente e/o Dirigente e Funzionari di altre strutture nel caso si tratti di servizi erogati trasversalmente.

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

Referente dei servizi affidati dalla struttura Committente

- verificare in collaborazione con il referente del CSI Piemonte l'avanzamento del Servizio/Fornitura, riattualizzando ove necessario i piani di progetto sia dal punto di vista temporale che tecnico;
- verificare l'impegnato e il consuntivo delle attività e convalidare le risultanze finali in termini di loro rispondenza rispetto agli impegni stabiliti
- coordinare le fasi di accettazione dei deliverable e di verifica del rispetto degli SLA.

Referente del CSI Piemonte

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

7 PIANIFICAZIONE INCONTRI DI VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

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

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

8 ACCETTAZIONE

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

9 VERIFICA DI CONFORMITA'

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

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

10 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

11 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI

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

a) l'obbligo del Fornitore di mettere a disposizione del Committente il risultato della sua prestazione, con conseguente assunzione del rischio attinente al mancato raggiungimento del risultato medesimo;
b) l'obbligo del Fornitore di fornire la materia necessaria a compiere l'opera (art 1658 c.c.);

c) l’obbligo del Fornitore di garantire la qualità dei servizi erogati e l’assenza di difformità e vizi dei servizi, nonché l’onere del Committente di 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.

12 RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE

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

13 DOMICILI CONTRATTUALI

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

1. DOMICILI CONTRATTUALI

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

Committente:

Regione Piemonte

Direzione A19000 - Competitività del Sistema Regionale

Settore A1910A - Servizi Infrastrutturali e Tecnologici

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

Fornitore del servizio:

CSI Piemonte

Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino

PEC: protocollo@cert.csi.it

Luogo e data
Torino, xx.xx.2026

Il Dirigente *ad interim* del Settore
Servizi Infrastrutturali e tecnologici
Luigi Citriniti
(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)