

Disciplinare incarico CTE A1910A Anno 2023

Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici

approvato con D.D. n. _____ del _____

Con riferimento alla Vostra Configurazione Tecnico Economica in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. 12774/A19000A del 16.11.2022 (prot. CSI n. 21397 del 15.11.2022), affidata parzialmente con DD 493 del 20/12/2022, per il periodo 01 gennaio - 30 aprile 2023 secondo le modalità previste dall'art. 26 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”, si comunica che con Determina Dirigenziale n. _____ del _____ è stata approvata la CTE “*Configurazione Tecnico Economica anno 2023*” e sono stati affidati, per il periodo compreso dal 01.01.2023 fino al 30.09.2023, i servizi in continuità così come indicati nel prospetto seguente.

Governance
Digital Innovation
Architetture, security, evoluzione sistemi
Procurement
Account management
Program and service management
Demand management
Compliance, certificate and GDPR
Asset management
Revenue and cost management
Performance and SLA management
Supporto
Centro Unico di contatto (primo livello)
Supporto di secondo livello
Formazione e change management
Supporto continuativo (BPO)

<i>Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI</i>	
Servizio di Webconferencing	
<i>Altre Piattaforme</i>	
PEC – Posta Elettronica Certificata	
Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	
<i>Ribaltamento costi di manutenzione licenze e noleggio licenze</i>	
<i>Servizi infrastrutturali</i>	
Infrastruttura - Server Farm: Servizi peculiari	
Infrastruttura - Virtual data center: Servizi peculiari	
Infrastruttura – Servizi Nivola	
Servizi di supporto alla presenza digitale	
Servizi di rete e sicurezza	
Servizi di Endpoint management	
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop	
Conduzione middleware e tecnologica	

Inoltre, come specificato, si dà atto che i servizi in continuità relativi al 4° trimestre (dal 01.10.2023 fino al 31.12.2023), saranno oggetto di successivi provvedimenti di affidamento, da determinarsi sulla base dell'andamento dei fabbisogni e dei volumi correlati.

Committente

Regione Piemonte, Direzione Competitività del Sistema Regionale (A19000),
Settore Servizi Infrastrutturali e Tecnologici (A1910A)

Responsabile dei Servizi affidati: ing. Roberto Fabrizio, Dirigente del Settore Servizi Infrastrutturali e Tecnologici

e

Contraente

CSI-Piemonte, Servizi Digitali per la P.A.
Referente servizi della CTE 2023 A1910A:

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 DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPIFICAZIONE DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di CTE 19000/A1910A/2023 che riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA a favore del settore A1910A e comprendente, altresì, alcuni servizi erogati a livello trasversale per la Regione. La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso dell'intera annualità 2023, delle attività previste tenuto conto della vigente Programmazione regionale in ambito ICT 2021-2023 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 2023 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 (orari, modalità di accesso, utenti abilitati) il CSI fa riferimento a quanto espresso nel vigente Catalogo.

Il presente disciplinare definisce i servizi oggetto di affidamento e così come riportati nelle tabelle successive.

Nel seguito viene riportato il prospetto complessivo sui servizi affidati con DD n. 493 del 20/12/2022 e DD n. _____ del _____ e la relativa ripartizione economica di riferimento sui Servizi di CTE A1910A/2023.

Servizi in CTE 2023	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Unità	Importo Affidato CTE 2023
		funzionale	
Governance			€ 1.810.186,47
Digital Innovation	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 210.629,50
Architetture, security, evoluzione sistemi	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 305.893,46
Procurement	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 348.718,55
Account management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 11.124,00
Program and service management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 2.188,58
Demand management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 84.744,49
Compliance, certificate and GDPR	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 176.544,23
Asset management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 138.963,03
Revenue and cost management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 382.803,82
Performance and SLA management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 148.576,82
Supporto			€ 1.000.514,21
Centro Unico di contatto (primo livello)	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 16.362,00
Supporto di secondo livello	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 130.218,08
Formazione e change management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 15.823,24
Supporto continuativo (BPO)	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 838.110,89
Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI			€ 4.405,82
Servizio di Webconferencing	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 4.405,82
Altre Piattaforme			€ 81.512,10
PEC – Posta Elettronica Certificata	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 627,83
Posta elettronica e servizi di Comunicazione Unificata	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 80.884,28
Ribaltamento costi di manutenzione licenze e noleggio licenze			€ 92.872,50
Servizi infrastrutturali			€ 7.633.449,63
Infrastruttura - Server Farm: Servizi peculiari	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 1.066.831,93
Infrastruttura - Virtual data center: Servizi peculiari	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 1.054.118,36
Infrastruttura – Servizi Nivola	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 1.044.175,77
Servizi di supporto alla presenza digitale	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 23.168,51
Servizi di rete e sicurezza	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 1.207.361,21
Servizi di Endpoint management	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 391.161,83
Servizi di Remotizzazione e virtual desktop	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 775.386,11
Conduzione middleware e tecnologica	Dal 01.01.2023 al 30.09.2023		€ 2.071.245,92
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ			€ 10.622.940,72

I valori economici sopra indicati, sono comprensivi della quota di affidamento parziale di € 4.682.860,52 di cui alla DD n. 493 del 20/12/2022.

3 SLA E DELIVERABLE

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

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza	Livelli di servizio	Note/precisazioni
Digital Innovation	A)	Report e positioning CSI su technical driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità del trend tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull'impatto economico rispetto all'introduzione del	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	

	B) C) D)	tech trend (Business Case) Report integrato sulle modalità di traduzione dell'innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all'ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della cooperazione e del riuso	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	F)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Architetture, security, evoluzioni sistemi	A)	Cartografie e mappatura architettuale dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
		Blueprint architettuale: tecnologie consigliate, tecnologie deprecate, indicazione su roadmap e rimozione obsolescenze (in linea con aspetti di sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	B)	Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C)	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetture dei progetti e dei riusi	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
		Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	F)	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Procurement	A)	Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€ Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
Account Manager	A) B) C) D)	Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offerta e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management.</i> <i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività</i>
	E)	Se applicabile al committente: Documento di rendicontazione qualitativa (ad esempio, tasso incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		<i>L'attività "E" e il relativo deliverable previsto, non risulta applicabile alle attività degli Account che seguono il Cliente REGP</i>
Demand management	A)	Documento di rendicontazione qualitativa relativamente a quanto predisposto: Proposte Tecniche Economiche, documenti di vista d'insieme, documenti di macro-requisiti,	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività	<i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort</i>

		di misurazione degli effort e dei punti funzione e di quanto attinente alle corrispondenti attività svolte				
	B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del Programma in collaborazione con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)	Annuale (se applicabile)	31 dicembre dell'anno di riferimento		
	C)	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	di Governance	impiegato per svolgere le attività.
	D)	Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, fp qualificati, architetture applicative o d'intervento definite, etc.)	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Program and Service management	A)	Report delle attività svolte dal CSI legate ai progetti strategici e al loro monitoraggio Report e pubblicazione dashboard andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e sla management Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti	In linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	30 gg lavorativi 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 <i>compliance</i> (es. implementazione set documentale 231-190, adempimenti trasparenza, flussi informativi controllo analogo, etc...) Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di Incarichi Professionali Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro destinati	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI-Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO o di altri schemi di certificazione, conseguiti o rinnovati nel corso dell'anno comprensivi degli audit	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	C)	Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per compliance GDPR 679/2016 Report evidenze di accountability GDPR CSI (programma di audit, Nomine, prodotti sottoposti a VA, PBD, analisi dei rischi, formazione dipendenti) Relazione contenente sintesi di iniziative di formazione e sviluppo di competenze riferite alla compliance normativa quale Privacy e Sicurezza Relazione delle attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR Relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPIA, data breach, adeguatezza misure, incontri con DPO, aggiornamenti specifici, consulenza)	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte trasversalmente agli Enti: ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. avanzamento della misurazione</i>
	A)	Linee guida per la misurazione, previste dai processi di sviluppo interni per il contesto applicativo, redatte e tenute aggiornate a partire dalle specifiche GUFPI-ISMA e dalla metodologia COSMIC	Annuale salvo diverse necessità sulla base degli aggiornamenti	30 gg lavorativi 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	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		<i>dei prodotti di proprietà/utilizzati</i>
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	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile e l'aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni quali-quantitative e tecniche gestite nello specifico dalle funzioni di Account. Relativamente al Deliverable C, a chiusura d'esercizio, con la predisposizione del Bilancio del Consorzio, si determinano i conguagli generati nell'ambito della gestione dell'anno precedente.</i>
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C) D) E)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali	Annuale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
Performance and SLA management	A) D)	Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<i>Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es.</i>
	B)	Catalogo dei servizi	Annuale	n.a.		
	D)	Rendicontazione Tecnica dei volumi e livelli di servizio	Trimestrale / Semestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	C) D)	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Semestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento		
	E)	Reporting sulle attività di customer satisfaction survey	Trimestrale	30 gg lavorativi dal termine periodo di		

				riferimento		rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle
--	--	--	--	-------------	--	--

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
BPO	Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate e ai risultati raggiunti	n.a.	
Centro Unico di Contatto	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio	ACCTRA – Numero chiamate abbandonate ACCOPE – Chiamate gestite tramite operatore ACCRIS – Chiamate risolte al primo livello	
Supporto di secondo livello	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio	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	
Formazione e change management	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. 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	n.a.	
Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
	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 DSPBKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	Disp-F – Percentuale di disponibilità del servizio Disp-P - Percentuale di disponibilità della Piattaforma Processor Load Media - Media occupazione Processor Load dell'Application server su base mensile Filesystem free - Media Filesystem free dell'Application server su base mensile Available Memory free - Disponibilità della memoria di sistema assegnato ai server con funzioni di application server	Validi per tutti i servizi
		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 supporto alla presenza digitale	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	
Servizi Infrastrutturali – Servizi di rete e sicurezza	n.a.	DSPRUPCLI-H – Uptime Linee RUPAR-SCR – H24 - per Cliente DSPRUPCLI-L – Uptime Linee RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSPRUP-H – Uptime Linea RUPAR-SCR – H24 DSPRUP-L – Uptime Linea RUPAR-SCR – Orario-Lavorativo DSPRUPBCK-H – Uptime Linea RUPAR-BCK – H24 DSPRUPBCK-L – Uptime Linea RUPAR-BCK – Orario-Lavorativo DSPFOS-H – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – H24 DSPFOS-L – Gestione linea dati RUPAR Fibra Ottica Spenta – Orario-Lavorativo DSPVPN-H – Servizi VPN – H24 DSPSIC-H – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – H24 DSPSIC-L – Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale Cliente – Orario-Lavorativo DSPSICCLU-H Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - H24 DSPSICCLU-L - Gestione Servizio di Sicurezza Perimetrale - Cluster Cliente - Orario-Lavorativo DSPVPN-H – Servizi VPN – 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 – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione; DSPRDSAUTH – Percentuale di uptime delle componenti di autenticazione; DSPRDSGW – Percentuale di uptime dei gateway Internet DSPSTG – Uptime servizio storage di rete nel periodo di misurazione RTRSMW – Rispetto Tempi di Risoluzione Interventi RDS	
Conduzione middleware e tecnologica	n.a.	n.a.	
Progetti Infrastrutturali	I deliverable sono da considerarsi gli obiettivi espressi e riportati nelle specifiche offerte, condivisi e concordati con il cliente	RDCSVIL – Rispetto Data Concordata consegna deliverable di sviluppo	
Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	
3.1.1 Ribaltamento costi di manutenzione licenze e noleggio licenze	n.a.	n.a.	

4 PIANO DI FATTURAZIONE

La fatturazione sarà effettuata in applicazione della Convenzione quadro e delle modalità descritte nelle procedure operative, e con particolare riferimento a quanto specificato al capitolo 3.10. Pertanto, approvata la rendicontazione mensile dei servizi erogati, nei termini riportati al capitolo 3.7 delle procedure operative, per tutte le mensilità rendicontate, l'importo complessivo della fattura emessa corrisponderà all'importo rendicontato nel suo complesso, nei limiti dell'importo complessivamente affidato, al netto della quota già oggetto di fatturazione per le mensilità precedenti.

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

Qualora il pagamento della prestazione, per cause imputabili a 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.

5 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:

- Settore Servizi Infrastrutturali e tecnologici (A1910A) della Direzione Competitività del Sistema Regionale;
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da :

- Roberto Fabrizio, Dirigente del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Alessandro Fidanza, Funzionario del Settore committente con la funzione di coordinamento dei Referenti regionali dei servizi;
- Fausto Grassi, Funzionario del Settore committente con la funzione di coordinamento dei Referenti regionali dei servizi;
-, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile della CTE A1910A 2023;
-, in rappresentanza del CSI -Piemonte con la funzione di Account di riferimento della Direzione Competitività del Sistema regionale.

Al Comitato di Coordinamento possono essere invitati, all'occorrenza, ulteriori funzionari Referenti dei Servizi del Settore 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.

Coordinamento dei referenti di Servizio della Direzione/Settore Committente:

- verificare in collaborazione con il referente del CSI Piemonte e sentiti i Referenti regionali dei servizi l'avanzamento economico e fisico, riattualizzando, ove necessario, le priorità e le modalità di erogazione 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 e ai livelli di servizio associati;
- coordinare le fasi di accettazione e dei deliverable e di verifica del rispetto degli SLA.

Referente del CSI Piemonte:

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

6 PIANIFICAZIONE INCONTRI VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

La verifica dell'andamento del servizio è disciplinata, nei termini e nelle modalità, dalla vigente Convenzione Quadro e dai documenti tecnici e dalle Procedure operative 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 mettere in atto le azioni correttive da parte del Comitato stesso e in coerenza con la Convenzione quadro e dalle procedure operative.

7 ACCETTAZIONE

Il presente disciplinare viene tacitamente accettato da parte del CSI entro 15 giorni solari dal ricevimento dello stesso.

8 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Il CSI Piemonte dovrà collaborare, con gli utenti e i tecnici regionali, nell'attività di accettazione 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, e, dalle Procedure operative a cui si rimanda.

9 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Fa fede 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 5 "Sicurezza e protezione dei dati personali" della CTE.

10 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI

Dall'applicazione delle disposizioni civilistiche dettate in materia di contratto d'appalto, riprese nell'ambito della vigente Convenzione Quadro, 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) il diritto del Fornitore di ottenere la revisione del corrispettivo qualora si verificassero, per effetto di circostanze imprevedibili, aumenti o diminuzioni nel costo dei materiali o della mano d'opera, tali da determinare un aumento o una diminuzione superiori al decimo del prezzo complessivo convenuto (art. 1664 c.c. con possibilità di deroga sulle parti);
- d) l'obbligo del Fornitore di prestare garanzia per le difformità ed i vizi dell'opera, nonché, l'onere del Committente di denunciare le difformità o i vizi entro i termini di legge;
- e) 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.)

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

Il Fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi; si obbliga ad attuare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nei lavori di cui al presente contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipulazione del presente contratto, 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 in cui non aderisca 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 avrà dichiarato che il fornitore ha regolarizzato la propria posizione, né questi potrà vantare diritto alcuno per il mancato pagamento o ritardato pagamento.

11 AGGRAVI

Si fa presente, sin d'ora, che l'Amministrazione scrivente è fermamente intenzionata a non sostenere ulteriori aggravii di costi rispetto a quanto indicato nel presente contratto, salvo quanto previsto al punto 10 lett. c).

12 RISOLUZIONE

Eventuali contestazioni derivanti dall'esecuzione del presente contratto, anche per quanto non espressamente contemplato, ma afferenti l'esercizio della gestione, saranno risolte in primis all'interno del Comitato di Coordinamento e, in caso di esito negativo, mediante ricorso all'autorità giudiziaria.

Per qualsiasi controversia tra le parti sarà competente il foro di Torino.

13 DOMICILI CONTRATTUALI

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

Committente:

Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici A1910A,

Direzione Competitività del Sistema Regionale A19000

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

Fornitore del servizio:

CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino – protocollo@cert.csi.it

Luogo e data

Il Dirigente del Settore

Servizi infrastrutturali e tecnologici

Ing. << _____ >>

(DOCUMENTO FIRMATO
DIGITALMENTE)