

## **Disciplinare incarico CTE A1821A**

### **Settore Protezione Civile**

**Anno 2024**

**approvata con D.D. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_**

Con riferimento alla Vostra rimodulazione della **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. AOO A1800A, N. Prot. 00023430 del 10/05/2024 (prot. CSI n. 8870 del 10/05/2024), si comunica che con Determina Dirigenziale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ è stata approvata la rimodulazione della CTE “**Configurazione Tecnico Economica anno 2024**” e *sono stati affidati per il periodo 01/07/2024 - 31/12/2024*, i servizi in continuità ivi indicati.

**Committente: Regione Piemonte, Direzione Opere pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e logistica A1800A – Settore A1821A Protezione civile**  
Responsabile CTE: Francescantonio De Giglio  
Referente di materia: Gabriele Nocerino

**Affidatario: CSI-Piemonte, Direzione Servizi digitali della P.A.**  
Responsabile CTE: Cinzia Zambenardi  
Account di riferimento della Direzione: Nicoletta Pari

**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, sia 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 29 dicembre 2021, sia da quanto indicato nella Configurazione Tecnica Economica in argomento.

## **2 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA**

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di CTE A1821A - Anno 2024, che riguarda i Servizi in continuità erogati in regime di esenzione IVA a favore del Settore A1821A Protezione civile. La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio stima di erogare nel corso dell'intera annualità 2024, 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 è prodotto in coerenza con il Catalogo e

Listino dei servizi CSI a valere dal 1 gennaio 2024, congruito dal Settore A1911A, trasmesso alle strutture regionali con nota prot. n. 15677/A1911A del 11.12.2023

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 nella tabella successiva.

**- PROSPETTO 1 -**

| Servizi in CTE                                                       | Importi previsti<br>a CTE (€)<br>Approvata con<br>D.D.<br>3169/2023 | Importi affidati<br>in CTE (€)<br>Periodo<br>01/01/2024 -<br>30/06/2024 | Importi previsti a<br>CTE (€)<br>Approvata D.D.<br>xxxx/2024 | Importi affidati in<br>CTE (€)<br>Periodo<br>01/07/2024 -<br>31/12/2024 |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Governance</b>                                                    |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| Architetture, security, evoluzione sistemi                           | 9.500,29 €                                                          | 4.750,15 €                                                              | 9.500,29 €                                                   | 4.750,14 €                                                              |
| Asset management                                                     | 5.033,63 €                                                          | 2.516,82 €                                                              | 5.033,63 €                                                   | 2.516,81 €                                                              |
| Compliance, certificazione e GDPR                                    | 5.877,09 €                                                          | 2.938,55 €                                                              | 5.877,09 €                                                   | 2.938,54 €                                                              |
| Digital Innovation (ricerca e sviluppo)                              | 7.888,88 €                                                          | 3.944,44 €                                                              | 7.888,88 €                                                   | 3.944,44 €                                                              |
| Performance and SLA management                                       | 5.395,19 €                                                          | 2.697,60 €                                                              | 5.395,19 €                                                   | 2.697,59 €                                                              |
| Procurement                                                          | 11.524,52 €                                                         | 5.762,26 €                                                              | 11.524,52 €                                                  | 5.762,26 €                                                              |
| Revenue and cost management                                          | 12.074,42 €                                                         | 6.037,21 €                                                              | 12.074,42 €                                                  | 6.037,21 €                                                              |
| Account management                                                   | 3.339,12 €                                                          | 1.669,56 €                                                              | 3.339,12 €                                                   | 1.669,56 €                                                              |
| Demand management                                                    | 11.906,73 €                                                         | 5.953,37 €                                                              | 11.906,73 €                                                  | 5.953,36 €                                                              |
| Program and service management                                       | 14.160,10 €                                                         | 7.080,05 €                                                              | 14.160,10 €                                                  | 7.080,05 €                                                              |
|                                                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| <b>Supporto</b>                                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| Supporto di secondo livello                                          | 45.760,00 €                                                         | 22.880,00 €                                                             | 45.782,00 €                                                  | 22.902,00 €                                                             |
| Supporto continuativo (BPO)                                          | 283.503,60 €                                                        | 141.751,80 €                                                            | 299.588,84 €                                                 | 157.837,04 €                                                            |
|                                                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| <b>Sviluppo, gestione e manutenzione</b>                             |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| Manutenzione evolutiva in CTE*                                       | 20.023,20 €                                                         | 10.011,60 €                                                             | 0                                                            | 0                                                                       |
|                                                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| <b>Servizi infrastrutturali</b>                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| Infrastruttura - Virtual data center                                 | 3.560,66 €                                                          | 1.780,33 €                                                              | 1.910,22 €                                                   | 129,89 €                                                                |
|                                                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| <b>Ribaltamento costi di manutenzione licenze e noleggio licenze</b> | 1.830,00 €                                                          | 915,00 €                                                                | 1.830,00 €                                                   | 915,00 €                                                                |
|                                                                      |                                                                     |                                                                         |                                                              |                                                                         |
| <b>TOTALE</b>                                                        | <b>441.377,43 €</b>                                                 | <b>220.688,72 €</b>                                                     | <b>435.811,03 €</b>                                          | <b>225.133,89 €</b>                                                     |
|                                                                      |                                                                     |                                                                         | Importo già impegnato per MEV                                | 10.011,60 €                                                             |

|                                           |                     |
|-------------------------------------------|---------------------|
| <b>Totale integrazione di affidamento</b> | <b>215.122,31 €</b> |
|-------------------------------------------|---------------------|

\* Il servizio di Manutenzione evolutiva in CTE per l'intervento evolutivo previsto per il sistema Volter verrà gestito nell'ambito della CTE di Direzione;

### 3 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.

#### - PROSPETTO 2 -

#### *Deliverable e SLA dei servizi di Governance previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI*

| <i>Servizio di Governance</i>              | <i>Attività</i> | <i>Deliverable</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <i>Periodo di riferimento</i> | <i>Scadenza</i>                                 | <i>Livelli di servizio</i>                                                    | <i>Note/precisazioni</i> |
|--------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 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 tech trend (Business Case)                                   | Semestrale                    | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance |                          |
|                                            | B)<br>C)<br>D)  | Report integrato sulle modalità di traduzione dell'innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all'ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell'ambito della cooperazione e del riuso | Semestrale                    | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            | E)              | Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte                                                                                                                                                                                                                                   | Semestrale                    | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            | F)              | Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della 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 sicurezza), incluso cloud, best practice di progettazione e sviluppo, DevSecOps e metodologia di sourcing                                                                       | Annuale                       | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            |                 | Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure                                                                                                                                                                                                                                                                               | Annuale                       | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            | B)              | Report del change tecnologico, livelli di qualità del software applicativo, performance e vulnerabilità                                                                                                                                                                                                                          | Annuale o su evento rilevante | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            | C)              | Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici                                                                                                                                                                                                                                                | Semestrale                    | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            | D)              | Report delle verifiche e review architetturali dei progetti e dei riusi                                                                                                                                                                                                                                                          | Semestrale                    | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                          |
|                                            | E)              | Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Annuale o su                  | 45 gg solari dal                                |                                                                               |                          |

**TEMPLATE 1.3**

|                                  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                 |                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | evento rilevante                                                                      | termine periodo di riferimento                  |                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
|                                  |                      | Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Semestrale                                                                            | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
|                                  | F)                   | Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Semestrale                                                                            | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| Procurement                      | A)                   | Report sulla pianificazione annuale approvata per gli acquisti superiori ai 40.000€<br><br>Report sull'avanzamento annuale della pianificazione biennale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Semestrale                                                                            | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance |                                                                                                                                                                                                            |
| Account Manager                  | A)<br>B)<br>C)<br>D) | Report attività di gestione dei contratti e delle convenzioni, di preventivazione, offerta e rendicontazione dei servizi, sia economica che quantitativa e tecnica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Annuale                                                                               | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance | <i>Vedi nota riportata per il servizio di Revenue and cost management.</i><br><br><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 quali-quantitativa (ad esempio, tasso incremento servizi condivisi, retention clienti, incremento valore medio per cliente, convenzioni gestite, CTE, PTE, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                       | Annuale                                                                               | 45 gg solari 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 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 | <i>Si evidenzia che le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgere le attività.</i>                                                                                  |
|                                  | 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<br>Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Annuale                                                                               | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
|                                  | 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 | 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<br>Report e pubblicazione dashboard andamento servizi (da implementare) in sinergia con Performance e sla management<br>Report effort risorse consuntivate e risultati raggiunti                                                                                                                                                                                                                         | 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...)<br>Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di Incarichi Professionali<br>Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rapporto di lavoro del | Annuale                                                                               | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance |                                                                                                                                                                                                            |

**TEMPLATE 1.3**

|                             |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                 |                                                 |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Annuale                                                                                         | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                             | C)             | Report di sintesi dei miglioramenti applicati alla gestione dell'impianto normativo CSI per compliance GDPR 679/2016<br>Report evidenze di accountability GDPR CSI (programma di audit, Nomine, prodotti sottoposti a VA, PBD, analisi dei rischi, formazione dipendenti)<br>Relazione contenente sintesi di iniziative di formazione e sviluppo di competenze riferite alla compliance normativa quale Privacy e Sicurezza<br>Relazione delle attività di comunicazione, divulgazione e disseminazione delle tematiche privacy e GDPR<br>Relazione sulle attività di supporto privacy (analisi DPIA, data breach, adeguatezza misure, incontri con DPO, aggiornamenti specifici, consulenza) | Annuale                                                                                         | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Asset management            | A)<br>D)       | Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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)<br>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<br>Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche                                                                                                                                                                              | Trimestrale                                                                                     | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance | Il Deliverable A del Revenue and Cost management prevede il consolidamento dei dati economici gestionali di periodo e della chiusura d'esercizio, utili alla predisposizione delle Rendicontazioni Economiche periodiche, unitamente agli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati in tutte le dimensioni previste anche di carattere gestionale/contabile e l'aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte. A partire da questi dati si procede con la predisposizione per Ente, rispetto agli output definitivi nelle convenzioni e nei contratti, delle rendicontazioni quali-quantitative e tecniche gestite nello specifico dalle funzioni di Account. Relativamente al Deliverable C, a chiusura d'esercizio, con la predisposizione del Bilancio del Consorzio, si |
|                             | 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)<br>D)<br>E) | Conguaglio di fine esercizio<br>Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio)<br>Dichiarazioni e comunicazioni fiscali annuali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Annuale                                                                                         | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**TEMPLATE 1.3**

|                                |          |                                                                                                                                    |                                                              |                                                 |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |          |                                                                                                                                    |                                                              |                                                 |                                                                               | determinano i conguagli generati nell'ambito della                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Performance and SLA management | A)<br>D) | Cartografia degli indicatori, mappati ed esposti su dashboard (da implementare) con relativa pubblicazione di andamento valori SLA | Semestrale                                                   | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance | Si evidenzia che tutte le attività sono condotte all'interno di progetti trasversali che includono tutti gli Enti che ne fruiscono. Ciascun Ente riceve la documentazione di dettaglio relativa alle attività dedicate (ad es. rendicontazioni tecniche periodiche, output delle risultanze delle survey effettuate 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)<br>D) | Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance                                                      | Semestrale                                                   | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                | E)       | Reporting sulle attività di customer satisfaction survey                                                                           | Trimestrale                                                  | 45 gg solari dal termine periodo di riferimento |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Deliverable e SLA dei servizi previsti nel Catalogo e Listino dei servizi CSI**

| 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.                                                                                                                                                                                                       | 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     |
| Supporto di secondo livello                    | Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate<br>Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio                                                      | Assistenza Applicativa: RTRAS - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di assistenza<br>Trattamento ed elaborazione dati: RTRTD - Rispetto Tempi di risoluzione delle richieste di Trattamento Dati |                                                             |
| Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center | n.a.                                                                                                                                                                                               | DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali<br>DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione                                                                  |                                                             |

| Servizio di Governance | Attività | Deliverable                                                                                                                                                                        | Periodo di riferimento | Scadenza                                                | Livelli di servizio                        | Note/precisazioni                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Governance (REGP)      | n.a.     | 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 | Semestrale             | (*)100 gg lavorativi dal termine periodo di riferimento | RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna | (*)Si evidenzia che le attività per la realizzazione del report (Deliverable) non sono esclusivamente a carico di CSI, ma anche di "Altri Enti." Si rileva, pertanto, la necessità di avviare quanto prima, con i referenti REGP, dei processi organizzativi mirati al coinvolgimento |

|  |  |  |  |  |  |                                                                                                     |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  | attivo e coeso di tali<br>Enti, al fine di<br>perseguire il risultato<br>atteso nei tempi previsti. |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4 PIANO DI FATTURAZIONE

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

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

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

#### 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:

- la Direzione A18000
- il Settore A1821A
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- Arch. Francescantonio De Giglio, in rappresentanza del Settore Committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Dr. Gabriele Nocerino o suo delegato, in rappresentanza del Settore Committente con la funzione di Referente dei servizi affidati;
- Dr. Domenico Nigro o suo delegato, in rappresentanza della Direzione A18000 con la funzione Coordinatore dei servizi erogati nell'ambito della CTE di Direzione;
- Dott.ssa Cinzia Zambarnardi o suo delegato, in rappresentanza del CSI Piemonte con la funzione di responsabile della CTE A1821A;
- Dott.ssa Nicoletta Pari o suo delegato, in rappresentanza del CSI Piemonte con la funzione di account di riferimento della struttura Committente;
- Dott. Mauro Vasone o suo delegato, in rappresentanza del CSI Piemonte con la funzione di Referente dei servizi erogati in Ambito Supporto applicativo – Presidio;
- Dott. Flavio Piovesan o suo delegato, in rappresentanza del CSI Piemonte con la funzione di Referente dei servizi erogati in Ambito Supporto sistemistico – Presidio;

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, così come eventuali ulteriori referenti dei servizi CSI erogati al Settore A1821A.

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;
- coordinare l'organizzazione coinvolta nell'erogazione del servizio.

## **6 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 su convocazione del Settore A1821A. 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.

## **7 ACCETTAZIONE**

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

## **8 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.

## **9 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".

## **10 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI**

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

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

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

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

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

## 11 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.

## 12 DOMICILI CONTRATTUALI

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

- *A1821A - Protezione civile, Corso Marche 79 Torino - [protezione.civile@cert.regione.piemonte.it](mailto:protezione.civile@cert.regione.piemonte.it)*
- CSI Piemonte – [protocollo@cert.csi.it](mailto:protocollo@cert.csi.it)

Il Dirigente del Settore Protezione Civile

Arch. Francescantonio De Giglio

(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)