

**Disciplinare incarico CTE Direzione A1500B Istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro
- Settore A1501C Raccordo amministrativo e controllo delle attività cofinanziate dal FSE**

Anno 2026

Servizi di Supporto Continuativo (BPO)

Altri Servizi

approvata con D.D. n. 812/A1501C/2025 del 19/12/2025

CIG: B98E609921

Con riferimento alla Vostra Configurazione Tecnico Economica in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. CSI n. 20154 del 12/11/2025, si comunica che con Determina Dirigenziale n. 812/A1501C/2025 del 19/12/2025 si è preso atto della CTE “*Configurazione Tecnico Economica anno 2026*”, sono stati approvati e affidati per il periodo compreso **dallo 01.01.2026 fino al 30.09.2026**, i servizi in continuità ivi indicati, comprendenti anche i servizi di Supporto Continuativo (BPO).

Committente

Regione Piemonte, Direzione CTE A1500B Direzione Istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro

Settore A1501C Settore Raccordo amministrativo e controllo delle attività cofinanziate dal FSE

Responsabile dei Servizi affidati: Valeria Sottili, Dirigente del Settore A1501C

Affidatari

CSI-Piemonte, Servizi Digitali per la P.A.

Referente servizi della CTE 2026/A15: dott.ssa Cinzia Zambernardi

si conviene e stipula quanto segue

1 DISCIPLINA DEL SERVIZIO

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

2 INFORMAZIONI PER LA TRACCIATURA DEL SERVIZIO

Tipologia di fondo	n.a.
Definizione/Titolo del progetto/attività	n.a.
CUP Codice Unico di Progetto	n.a.
CIG Codice Identificativo Gara	B98E609921

3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di CTE A15/2026, che riguarda i Servizi in continuità erogati, compreso il Supporto Continuativo (BPO) in CTE, in regime di esenzione IVA a favore della Direzione A1500B Direzione Istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro.

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

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

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

- PROSPETTO 1a - Altri servizi in continuità

Altri Servizi in CTE	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Governance		
Demand management	01.01.2026 – 30.09.2026	1.487,81 €
Supporto		
Servizio di assistenza multicanale	01.01.2026 – 30.09.2026	2.292,75 €
Supporto di secondo livello	01.01.2026 – 30.09.2026	82.502,80 €
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Servizi dedicati	01.01.2026 – 30.09.2026	6.350,63 €
Totale Altri Servizi in continuità		92.633,99 €

PROSPETTO 1b – BPO

SERVIZI IN CTE (BPO)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	IMPORTO TOTALE (IVA ESENTE)
Supporto continuativo (BPO)	01.01.2026 – 30.09.2026	60.495,29 €
TOTALE SERVIZI IN CONTINUITÀ 2026 SETTORE A1510C (Iva esente)		60.495,29 €

4 SLA E DELIVERABLE

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

- PROSPETTO 2 -

Servizio di Governance	Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Livelli di servizio	Note/precisazioni
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	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)		
	C) D)	Report riassuntivi sulle attività svolte come richieste dall'Ente	Al termine dell'attività		

5 PIANO DI FATTURAZIONE

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

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

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

6 COMITATO DI COORDINAMENTO (CdC)

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

Le strutture coinvolte nel CdC sono:

- A1500B Direzione Istruzione e diritto allo studio universitario, formazione e lavoro;
- CSI Piemonte.

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- Dott.ssa. Valeria Gabriella Sottili o suo delegato, Dirigente del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;
- Roberto Bernocco referente SIRE e ICT per la Direzione A1500B
- Marco Frassinesi, in rappresentanza del CSI -Piemonte con la funzione di Account di riferimento della Direzione A1500B

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

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

Referente dei servizi affidati dalla struttura Committente

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

Referente del CSI Piemonte

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

7 PIANIFICAZIONE INCONTRI DI VERIFICA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

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

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

8 ACCETTAZIONE

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

9 VERIFICA DI CONFORMITA'

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

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

10 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

11 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI

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

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

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

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

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

12 RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE

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

13 DOMICILI CONTRATTUALI

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

Committente:

Settore Raccordo amministrativo e controllo delle attività cofinanziate dal FSE - A1501C

PEC: controllifse@cert.regione.piemonte.it

Fornitore del servizio: CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino

PEC: protocollo@cert.csi.it

La Dirigente del Settore
Valeria Gabriella Sottili
(DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE)