

Codice A1911A

D.D. 24 novembre 2025, n. 521

Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica (CTE/A19000/2025 Attività Produttive) fino al 31 dicembre 2025. Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale integrazione dell'impegno di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 40.319,59 € esente IVA, di cui Euro 29.375,56 € sul cap. 135142/A1911A/2025 ed Euro 10....



ATTO DD 521/A1911A/2025

DEL 24/11/2025

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A19000- COMPETITIVITA' DEL SISTEMA REGIONALE

A1911A - Sistema informativo regionale

OGGETTO: Servizi in continuità di gestione del SIRE. Approvazione e contestuale affidamento della Configurazione tecnica economica (CTE/A19000/2025 Attività Produttive) fino al 31 dicembre 2025. Approvazione schema di disciplinare di incarico e contestuale integrazione dell'impegno di spesa a favore del CSI Piemonte per complessivi Euro 40.319,59 € esente IVA, di cui Euro 29.375,56 € sul cap. 135142/A1911A/2025 ed Euro 10.944,03 € sul cap. 207160/A1911A/2025 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027. CIG: B65BD5D1F6

Premesso il seguente quadro normativo:

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

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

presenti sul mercato;

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

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

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

la Deliberazione n. 598 del 30 dicembre 2024, pubblicata sulla GURI n. 85 del 11.04.2025, nonché il successivo avviso pubblicato in data 15.05.2025 con cui l'ANAC fornisce le indicazioni per il pagamento del contributo per l'anno 2025 in favore dell'Autorità medesima e i soggetti che sono tenuti a versare il contributo in relazione all'importo posto a base di gara; in particolare, a partire dal 1° gennaio 2025, sono soggette a contributo anche le procedure in house, ma tale obbligo ricade esclusivamente sulla Stazione Appaltante;

Tenuto inoltre conto:

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

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

che la Giunta regionale con delibera n. 7-8093 del 22 gennaio 2024 ha approvato il Piano Strategico pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026, contenente gli obiettivi e le linee strategiche per l'evoluzione del sistema informativo regionale che la Regione si prefigge di raggiungere in ambito ICT; con D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025 è stato approvato l'aggiornamento del Piano Attuativo in ambito ICT per l'anno 2025 che, in attuazione del Piano Strategico, recepisce le iniziative strategiche, gli interventi evolutivi e i fabbisogni dell'Ente;

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

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

- preliminarmente e quale presupposto necessario alla formalizzazione dell'affidamento dei servizi, sia di gestione che di sviluppo da parte delle Direzioni/Settori regionali al Consorzio, è stata effettuata una valutazione di Congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI Piemonte riferito all'anno 2025 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 novembre 2024, contenente tutti i servizi oggetto dell'affidamento del presente provvedimento;
- la "Valutazione della congruità tecnico economica del Catalogo e Listino dei Servizi del CSI

Piemonte per l'anno 2025 (versione 2)", è stata approvata dal Responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale in data 21.12.2024 e trasmessa a tutte le Direzioni/Settori regionali interessati, con nota prot. n. 15774/A1911A in pari data;

- l'istruttoria, sopra richiamata, si è basata su una metodologia strutturata e oggettiva connotata dall'utilizzo di criteri di comparazione dei servizi e dei costi unitari del Catalogo applicati ad una chiara ed uniforme rappresentazione del mercato ICT di riferimento.

Considerato che:

con provvedimento dirigenziale n. 562/A1908A/2024 del 27/12/2024 si è proceduto, ai sensi dell'art. 26 comma 1 della Convenzione Quadro, all'affidamento parziale dei servizi in continuità per un importo corrispondente a quanto affidato per il primo quadrimestre dell'anno precedente, ovvero per complessivi Euro 71.987,72 esente IVA (CIG: B5041D99EC) al fine di prevenire una situazione di criticità determinata dalla mancata erogazione dei servizi da parte di CSI prestati in assenza di una formale autorizzazione e copertura dei costi da parte di Regione;

con nota assunta al prot. del Settore n. 3630/A1908A del 02.04.2025, il CSI Piemonte ha trasmesso la Configurazione Tecnico Economica 2025 con proprio prot. 5948 del 27.03.2025, contenente tutti i servizi in continuità erogati a favore della Direzione A19000 nell'ambito delle Attività produttive, che riporta un preventivo di spesa complessivo per i servizi di continuità, pari a Euro **213.034,16 €**; come risulta dal provvedimento dirigenziale DD. n. 151/A1908A del 09.04.2025, che interamente si richiama, è stata effettuata da parte della Direzione competente una approfondita valutazione dell'offerta presentata da CSI, con particolare riferimento ai servizi previsti rispetto alle esigenze della struttura regionale per l'annualità 2025;

a seguito della predetta analisi e della verifica della conformità dei servizi esposti nella CTE, col medesimo provvedimento dirigenziale, alla luce delle motivazioni ivi contenute che interamente si confermano, si era pertanto provveduto a:

- affidare al CSI i servizi indicati nella CTE/A1908A/2025 per il periodo 1 gennaio – 30 settembre 2025, impegnando a favore dello stesso una ulteriore somma complessiva di Euro 100.722,25 esente IVA così suddivisa:
 - a) Euro **30.674,42** sul cap. **135142/A1911A/2025**, corrispondente al 75% dell'importo degli **“altri servizi” previsti in CTE, tenuto conto degli importi già affidati con precedente provvedimento;**
 - b) Euro **18.310,43** sul cap. **207160/A1911A/2025**, corrispondente al 75% dell'importo dei **servizi riguardanti il Supporto continuativo (BPO) e Manutenzioni Evolutive in CTE (MEV), tenuto conto degli importi già affidati con precedente provvedimento;**
 - c) Euro **12.645,30** sul cap. **114826/2025**, corrispondente al **100% delle attività relativa alla configurazione del modulo standard MOON**
 - d) Euro **39.092,10** sul cap. **135240/2025**, corrispondente al **100% del supporto operativo continuativo nell'ambito del Piano BUL (CUP J11C24000440001)**

del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025.

Considerato infine che:

Con Delibera della Giunta Regionale n. 55-1179/2025/XII del 26.05.2025 è stato assegnato, a partire dalla data del 01.06.2025, l'incarico di responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale al dott. Luigi Citriniti; contestualmente, è avvenuto un trasferimento di competenza inerente alle attività in ambito ICT in capo al Settore A1908A verso il Settore A1911A.

Con nota prot. 17150 del 29.09.2025 (assunta al protocollo del Settore al n. 11823 del 29.09.2025), il CSI, come previsto della vigente “Convenzione quadro” e in particolare a quanto stabilito all'art.

8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere dei corrispettivi al 31.12.2025, con indicate le previsioni economiche al termine dell'esercizio contabile corrente e riguardanti l'affidamento dei servizi in continuità, che riportano un importo complessivo di Euro 213.029,56 €.

Nello specifico, rispetto a quanto preventivato nella CTE 2025:

- per quanto riguarda gli **“altri servizi in continuità”**, le previsioni a chiudere (pari a Euro **100.999,78 €**) denotano una diminuzione per il quale si è evidenziato un minor fabbisogno complessivo che determina **un minor costo per un importo pari a Euro 4,60**;
- per quanto riguarda i **servizi di BPO e Mev** le previsioni a chiudere (pari a Euro **60.292,38 €**) evidenziano un allineamento dei servizi riguardanti il Supporto Continuativo e la Manutenzione Evolutiva in CTE (MEV) che determina, **un costo invariato rispetto all'offerta**.

Tutto quanto sopra premesso, visto e considerato,

Si rende, pertanto, ora necessario procedere, in considerazione delle previsioni a chiudere pervenute dal CSI, all'affidamento e contestuale integrazione degli impegni assunti con DD 151/A1908A/2025 per il periodo fino al 31 dicembre 2025, dei rimanenti servizi in continuità, per un importo complessivo di Euro **40.319,59 €** come nel seguito indicato:

- integrazione dell'impegno n. 2025/20350 per Euro **10.944,03** sul cap. 207160 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025;
- integrazione dell'impegno n. 2025/20348 per Euro **29.375,56** sul cap. 135142 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025

Le transazioni elementari sono riportate nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento.

Contestualmente, con il presente atto si approva lo schema di disciplinare di incarico, che è da considerarsi vincolante e costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (allegato A). Eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2025, in ogni caso entro e non oltre la data del 31.12.2025, in continuità con l'affidamento precedente.

Dato atto inoltre che:

- i suddetti impegni sono assunti nei limiti delle risorse stanziare ed autorizzate sulla dotazione finanziaria dei competenti capitoli di spesa del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027, annualità 2025;
- i suddetti impegni sono assunti secondo il principio della competenza finanziaria di cui al D.Lgs. n. 118/2011 e sm.i. (allegato n. 4.2) e la relativa obbligazione è esigibile nell'esercizio 2025;
- l'impegno assunto sul capitolo 135142/A1911A/2025 ha natura di spesa ricorrente;
- l'impegno assunto sul capitolo 207160/A1911A/2025 ha natura di spesa non ricorrente
- la competenza economica coincide con quella finanziaria;
- il presente provvedimento non determina oneri impliciti per il bilancio regionale;
- all'intervento di cui all'oggetto è stato assegnato il seguente codice CIG: B65BD5D1F6, la cui copertura finanziaria per l'adempimento contributivo (ex. Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024), è già stata assunta con DD. n. 151/A1908A del 09.04.2025;

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

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

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modifiche e integrazioni, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42 " e s.m.i.;
- Legge n. 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 "Codice dei contratti pubblici";
- Legge regionale n. 48 del 4 settembre 1975 che ha istituito il Consorzio per il Sistema Informativo (CSI Piemonte);
- Legge regionale 15 marzo 1978 n. 13 "Definizione dei rapporti tra regione Piemonte e CSI Piemonte";
- Legge regionale n. 23 del 28 luglio 2008 "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale" e s.m.i.;
- Legge regionale n. 9 del 26 marzo 2009 "Norme in materia di pluralismo informatico sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella pubblica amministrazione";
- Delibera ANAC n. 598 del 30 dicembre 2024 "Attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2025";
- D.G.R. n. 21-4474 del 29 dicembre 2021 con la quale è stata approvata la "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA" , per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (repertorio n. 51 del 07.02.2022);
- D.G.R. n. 7-8093 del 22/01/2024 di approvazione del Piano Strategico Triennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026;
- D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025 di approvazione del Piano Attuativo Pluriennale in ambito ICT aggiornamento 2025;
- D.G.R. n. 11-739 del 31 gennaio 2025, recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) della Giunta regionale del Piemonte per gli anni 2025-2027", come modificato dalla D.G.R. n. 38-1162 del 26 maggio 2025;
- D.D. n. 173/A1911A/2023 del 13 aprile 2023 "Convenzione quadro per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA, per il periodo 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2026 (rep. n. 51 del 07 febbraio 2022) approvata con DGR n. 21- 4474 del 29.12.2021. Determina di adozione documenti tecnici previsti all'art 1

comma 3;

- D.D. n. 238/A19000/2025 del 12/06/2025 "Preso d'atto della cessione del credito da CSI-Piemonte a SACE FCT S.P.A., come da rogito del notaio Stucchi del 28/05/2025 rep. 20.640/13.541, registrato in Torino il 28/05/2025 al n. 27222";
- Nota prot. 14422/A11000 del 11 marzo 2025 - dichiarazione del Settore Ragioneria della Direzione Risorse Finanze e Patrimonio - riguardante l'applicazione del regime di esenzione IVA alle prestazioni di servizi erogati dal CSI, ai sensi dell'art. 10 c. 2 DPR 633/1972, per l' anno 2025;
- D.P.G.R. 21/12/2023, n. 11/R Regolamento regionale "Modifiche al regolamento regionale 16 luglio 2021, n. 9/R (Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale)";
- Legge regionale n. 1/2025 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale di previsione 2025-2027 (Legge di Stabilità regionale 2025)";
- Legge regionale n. 2/2025 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027";
- D.G.R. n. 12-852 del 3 marzo 2025 "Decreto legislativo n. 118/2011, articoli 11 e 39, comma 10 e 13. Legge regionale n. 2/2025 "Bilancio di previsione finanziario 2025-2027". Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2025-2027".;
- Legge regionale 6 agosto 2025, n. 16 "Assestamento al bilancio di previsione finanziario 2025-2027".;
- D.G.R. n. 8-8111 del 25 gennaio 2024 "Disciplina del sistema dei controlli e specificazione dei controlli previsti in capo alla Regione Piemonte in qualità di Soggetto Attuatore nell'ambito dell'attuazione del PNRR. Revoca delle D.G.R. 17 ottobre 2016 n. 1-4046 e 14 giugno 2021 n. 1- 3361;

determina

per le considerazioni di cui alla premessa,

di **prendere atto** 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, approvata con deliberazione di Giunta regionale n. 21- 4474 del 29 dicembre 2021;

di **prendere atto** del “Piano Strategico pluriennale in ambito ICT per il triennio 2024-2026 (approvato con D.G.R. n. 7-8093 del 22 gennaio 2024) e del correlato Piano Attuativo aggiornamento 2025 (approvato con D.G.R. n. 5-1188 del 30 maggio 2025);

di richiamare le determinazioni n. **562/A1908A/2024 del 27.12.2024** e n. **151/A1908A del 09.04.2025**, con le quali si è provveduto ad affidare il 75% dei servizi in continuità (compreso BPO e MEV), al CSI Piemonte;

di dare atto che con nota prot. 17150 del 29.09.2025 (assunta al protocollo del Settore al n. 11823 del 29.09.2025), il CSI come previsto dalla vigente “Convenzione quadro” e in particolare a quanto stabilito all’art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere al 31.12.2025, con indicate le previsioni economiche al termine dell’esercizio contabile corrente e riguardanti l’affidamento dei servizi in continuità; alla luce delle previsioni a chiudere trasmesse e rispetto a quanto preventivato nella CTE/A1908A/2025, risulta un minor costo complessivo dei servizi in continuità di Euro 4,60;

di **affidare**, con il presente provvedimento e per le motivazioni indicate in premessa che interamente si richiamano, per il periodo fino al 31 dicembre 2025, a favore del CSI Piemonte P.IVA 01995120019 (codice beneficiario 12655), la restante quota **dei servizi in continuità**, e contestualmente integrare gli impegni assunti con DD n.. 151/A1908A/2025 del 09/04/2025, per la somma complessiva di Euro **40.319,59 €** come nel seguito indicato:

- integrazione dell'impegno n. 2025/20350 per Euro **10.944,03** sul cap. 207160 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.2.02.03.02.001);
- integrazione dell'impegno n. 2025/20348 per Euro **29.375,56** sul cap. 135142 del Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, annualità 2025 (Missione 01 – Programma 0108, P.d.c finanziario U.1.03.02.19.001);

la cui transazione elementare è riportata nell'Appendice A "Elenco registrazioni contabili", facente parte integrante formale e sostanziale del presente provvedimento;

di dare atto che, in continuità con l'affidamento precedente, eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2025, in ogni caso entro e non oltre la data del 31.12.2025;

di approvare lo schema di **disciplinare** di incarico (Allegato A), allegato al presente atto per formarne parte integrante formale e sostanziale, che descrive i servizi approvati e i Deliverable previsti nel periodo di riferimento;

di stabilire che si darà avvio alla fase della liquidazione della somma impegnata secondo le modalità di cui agli artt. 8, 9 e 10 della Convenzione quadro, nonché secondo quanto previsto dai documenti tecnici di cui all'art. 3 c. 1 del medesimo atto convenzionale, adottati con DD 173/A1911A/2023 del 13.04.2023, prendendo atto che il beneficiario amministrativo è SACE FCT S.p.A.;

di prendere atto

- **della regolarità contributiva di CSI Piemonte nei confronti di INPS e INAIL, come da DURC prot. n. INAIL_50739623, rilasciato in data 22.09.2025 con validità fino al 20.01.2026 nonché dell'esito negativo della verifica in data 14/11/2025 effettuata ai sensi del 48 bis del D.P.R. 602/1973;**
- **della regolarità contributiva di SACE FCT S.p.A. nei confronti di INPS-INAIL, come da DURC prot. INAIL_50737276 rilasciato in data 22.09.2025 con validità fino al 20.01.2026;**

La presente determinazione sarà pubblicata sul B.U.R.P., ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010, nonché ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lett. b) e dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 sul sito di Regione Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente":

Contraente: CSI-Piemonte - P. IVA 01995120019

Importo: Euro **40.319,59**

Resp. Procedimento: Dott. Luigi Citriniti

Modalità ind.ne contraente: Convenzione Quadro Rep. n. 51 del 07/02/2022

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

IL DIRIGENTE (A1911A - Sistema informativo regionale)

Firmato digitalmente da Luigi Citriniti

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

1. Disciplinare_AP_25%_con_omissis.pdf

Allegato



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

Disciplinare incarico CTE A19000 Attività produttive

Anno 2025

Servizi di Supporto Continuativo (BPO)

Altri Servizi

approvata con D.D. n./A1911A del .../11/2025

CIG: B65BD5D1F6

Con riferimento alla Vostra **Configurazione Tecnico Economica** in argomento, acquisita agli atti dalla Regione Piemonte con prot. n. 3630/A1908A del 02/04/2025 (prot. CSI n. 5948 del 27/03/2025), si comunica che:

- con Determina Dirigenziale n. 151/A1908A del 09.04.2025 si è preso atto della CTE “Configurazione Tecnico Economica anno 2025” e sono stati affidati, per il periodo compreso dal 01.01.2025 fino al 30.09.2025, i servizi in continuità ivi indicati;
- con Delibera della Giunta Regionale n. 55-1179/2025/XII del 26.05.2025 è stato assegnato, a partire dalla data del 01.06.2025, l’incarico di responsabile del Settore Sistema Informativo Regionale al dott. Luigi Citriniti;
- è avvenuto un trasferimento di competenza inerente alle attività in ambito ICT in capo al Settore A1908A verso il Settore A1911A.
- con Determinazione Dirigenziale n. ___/A1911A del __.11.2025 si è provveduto, tra l’altro, a prendere atto della nota prot. 17150 del 29.09.2025 (assunta al protocollo del Settore al n. 11823 del 29.09.2025), con cui il CSI, come previsto della vigente “Convenzione quadro” e in particolare a quanto stabilito all’art. 8 comma 5, ha trasmesso le previsioni a chiudere al 31.12.2025, con indicate le previsioni economiche al termine dell’esercizio contabile corrente e riguardanti l’affidamento dei servizi in continuità.

Nel provvedimento dirigenziale n. 151/A1908A/2025 del 09.04.2025 si dava atto che i servizi in continuità relativi al periodo successivo al 01.10.2025, sarebbero stati oggetto di successivo provvedimento di affidamento, da determinarsi sulla base dell’andamento dei fabbisogni e dei volumi correlati.

Il presente disciplinare riguarda l’affidamento dei servizi in continuità per il periodo 01.10.2025 fino al 31.12.2025 a cui il presente atto fa riferimento.

Committente

Regione Piemonte, Direzione A19000

Settore A1911A

Responsabile dei Servizi affidati: Luigi Citriniti, Dirigente del Settore A1911A

Affidatari

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

Referente servizi della CTE 2025 A19 Attività Produttive: 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	J11C24000440001
CIG Codice Identificativo Gara	B65BD5D1F6

3 OGGETTO DEL SERVIZIO, PERIMETRO ECONOMICO E TEMPI DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente disciplinare fanno riferimento alla proposta di **CTE A19000/2025**, approvata con DD 151/A1908A del 09.04.2025, tenuto conto delle previsioni a chiudere al 31.12.2025 pervenute; il presente disciplinare è inerente la parte di servizi in continuità da eseguirsi per il periodo dal 01.10.2025 al 31.12.2025, erogati in regime di esenzione IVA a favore del settore.

La valorizzazione dei servizi è stata determinata dal CSI a partire dai volumi che il Consorzio ha stimato di erogare nel corso del 2025, 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 2025 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		
Digital Innovation	01.10.2025 – 31.12.2025	1.252,49 €
Architetture, security, evoluzione sistemi	01.10.2025 – 31.12.2025	767,93 €
Procurement	01.10.2025 – 31.12.2025	1.724,13 €
Account management	01.10.2025 – 31.12.2025	1.167,36 €
Demand management	01.10.2025 – 31.12.2025	2.717,38 €
Program and service management	01.10.2025 – 31.12.2025	553,25 €
Compliance, certificate and GDPR	01.10.2025 – 31.12.2025	863,46 €
Asset management	01.10.2025 – 31.12.2025	953,13 €
Revenue and cost management	01.10.2025 – 31.12.2025	1.530,96 €
Performance and SLA management	01.10.2025 – 31.12.2025	942,42 €
Supporto		
Servizio di Assistenza Multicanale - autogestito	01.10.2025 – 31.12.2025	214,33 €
Servizio di Assistenza Multicanale - operatore	01.10.2025 – 31.12.2025	910,13 €
Supporto di secondo livello	01.10.2025 – 31.12.2025	12.764,32 €
Sviluppo, gestione e manutenzione		
Altre piattaforme	01.10.2025 – 31.12.2025	0.00 € **
Applicazioni e Piattaforme di proprietà del Cliente	01.10.2025 – 31.12.2025	3.090,49 €
Totale Altri Servizi in continuità		29.375,56 €

PROSPETTO 1b – BPO

Servizi in CTE (BPO e MEV)	Periodo di erogazione del servizio oggetto di affidamento	Importo affidati in CTE €
Supporto Continuativo (BPO) – Attività produttive – Gestione Bandi	01.10.2025 – 31.12.2025	1.210,80 €
Supporto Continuativo (BPO) – Attività produttive	01.10.2025 – 31.12.2025	7.869,78 €
Portali	01.10.2025 – 31.12.2025	1.736,20 €
Servizio Assistenza Multicanale	01.10.2025 – 31.12.2025	127,24 €
Totale BPO		10.944,03 €

* Eventuali attività non completamente esaurite nei primi tre trimestri dell'anno in corso, potranno essere realizzate durante l'ultimo trimestre dell'anno 2025, in ogni caso entro e non oltre la data del 31.12.2025, in continuità con l'affidamento precedente

** L'importo complessivo indicato quale "importo affidato in CTE" è determinato sulla base della quota imputabile ai singoli servizi, come dettagliato nel prospetto, tenuto conto della minor quota del servizio di "Altre piattaforme" (pari ad Euro -76,22 €), per il quale le previsioni a chiudere dello stesso hanno evidenziato un minor fabbisogno economico rispetto alla quota già affidata con primo provvedimento

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 -

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

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 tech trend (Business Case)	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	
	B) C) 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	Semestrale	45 gg solari dal		

		Source e pubblicazione su repository pubblici		termine periodo di riferimento		
	D)	Report delle verifiche e review architetture dei progetti e dei riusi	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Linee guida sicurezza (fisica, logica, etc.)	Annuale o su evento rilevante	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
		Report sulla sicurezza (assessment, rilevazioni) con evidenza attività eseguite	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€ 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 Management	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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance RDCPTE - Rispetto dei tempi di emissione delle PTE	<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 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
		B)	Report di monitoraggio dell'avanzamento del Programma triennale ICT ed attività di supporto alla redazione ed aggiornamento del	Annuale (se applicabile)		31 dicembre dell'anno di riferimento

			Programma in collaborazion e con gli Enti coinvolti, ove previsto (in cooperazione con architetture e program management)			
		C)	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente 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 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		45 gg solari dal termine periodo di riferimento
	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	Annuale		45 gg solari dal termine periodo di riferimento

			sintesi su comunicazione e/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			
		B)	Relazione sul Sistema di Gestione Integrato del CSI- Piemonte, contenente un report di sintesi sulle certificazioni ISO <u>o di altri schemi di certificazione</u>, conseguiti o rinnovati <u>nel corso dell'anno</u> 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 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	Annuale		45 gg solari dal termine periodo di riferimento

			compliance normativa quale Privacy e Sicurezza Relazione delle attività di comunicazione e, 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)			
--	--	--	--	--	--	--

Asset management	A) D)	Baseline asset applicativo e infrastrutturale per cliente. Nel documento verrà fornita anche la reportistica associata alla base dati, contenente gli elementi utilizzati per la misurazione dell'ultima baseline disponibile dei prodotti.	Semestrale / Trimestrale secondo quanto condiviso con l'Ente	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<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 dei prodotti di proprietà/utilizzati</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	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	B) C)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, ad esempio, Report dei Volumi	Annuale o in linea con le chiusure temporali di reporting amministrativo, contabili, gestionali	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	E)	Report contenente il grado di Obsolescenza del parco applicativo	semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
Revenue and cost management	A)	Documento di rendicontazione quali-quantitativa, quali, ad esempio, le Rendicontazioni trimestrali Economiche: monitoraggio degli avanzamenti tecnici ed economici sui volumi di servizio erogati, la predisposizione della documentazione, la stesura delle note a supporto quando richieste, comprensivi del prospetto trimestrale di aggiornamento complessivo sulle forniture lavorate dal CSI Piemonte Reporting amministrativo, contabile e gestionale Dichiarazioni e comunicazioni fiscali periodiche	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance	<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/contabil</i>
	B)	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		
	C) D) E)	Conguaglio di fine esercizio Consuntivazione economica, patrimoniale e finanziaria (informativa e dati per il Bilancio d'esercizio) Dichiarazioni e comunicazioni fiscali	Annuale. Il conguaglio di fine esercizio è disponibile	45 gg solari dal termine periodo di riferimento		

		annuali	dopo la chiusura di Bilancio: di conseguenza, il deliverable verrà consegnato con periodo di riferimento relativo al primo trimestre dell'anno successivo			e 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
Performance and SLA management	A) 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) 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
Progettazione	Piano di progetto, che dovrà comprendere almeno i seguenti macro-elementi: Obiettivi del progetto Analisi impatti e benefici attesi	n.a.	Consegna data concordata secondo scadenze

Servizio	Deliverable	Livelli di servizio	Note/precisazioni
	- Analisi contesto organizzativo ed architetturale AS IS, e definizione del nuovo contesto organizzativo TO BE e in riferimento all'architettura dell'Ente – Questo deliverable deve considerare: a) l'inquadramento della nuova soluzione nel modello di dominio di business della soluzione con particolare riferimento agli aspetti organizzativi; b) l'architettura logica delle componenti da implementare in relazione alle policy di sviluppo e all'architettura di riferimento del sistema informativo dell'Ente. - Principali Indicatori di Performance (KPI) - Piano dei rischi - Stima dei costi (capex, opex) - Vincoli e prerequisiti - Deliverable previsti e milestone - Diagramma di Gantt - Gestione dei change		definite con il cliente

BPO	Per le risorse stabilmente impiegate presso l'ente sarà prodotto un prospetto trimestrale che riporta le attività svolte in relazione alle figure professionali impiegate e ai risultati raggiunti	n.a.	Trimestrale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
	Documento di rendicontazione quali-quantitativa relativamente a quanto predisposto		Annuale 45 gg solari dal termine periodo di riferimento
Servizio di Assistenza multicanale	- Rendicontazione Tecnica ed Economica contenente ove necessario le criticità individuate; - Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Il report prodotto conterrà anche informazioni di dettaglio relative al servizio erogato quali la provenienza della richiesta utente, la soluzione applicativa/componente applicativa su cui si sono effettuati gli interventi, nonché la tipologia degli stessi; - Il CSI offrirà, inoltre, all'Amministrazione tutti i dati relativi alle tempistiche di risoluzione relative ai ticket lavorati in appositi report trimestrali. In aggiunta a tale reportistica, in differita, il CSI si impegna a garantire all'amministrazione l'osservazione dell'andamento del servizio anche con modalità e frequenze differenti.	ACCTRA – Numero chiamate abbandonate – L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate abbandonate rispetto al numero totale di chiamate pervenute su operatore dell'intera struttura del Contact Center (Centro Unico di Contatto). ACCOPE – Chiamate gestite tramite operatore - L'indicatore misura in percentuale il numero delle chiamate gestite tramite un operatore rispetto al numero totale di chiamate pervenute all'operatore su una specifica coda telefonica dedicata. ACCRIIS – Chiamate risolte al primo livello - L'indicatore misura in percentuale il numero delle richieste di assistenza pervenute dagli utenti che vengono risolte al primo livello.	
Supporto di secondo livello	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report 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	
Comunicazione Integrata	n.a.	n.a.	
Committenza Ausiliaria	n.a.	n.a.	
Formazione in ambito ICT	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. Inoltre, ove previsto in fase di progettazione e dietro richiesta dell'Ente, sarà predisposto un report con indicazione dell'efficacia dei singoli interventi formativi, dei risultati raggiunti e del livello di soddisfazione espresso da parte dei discenti dei corsi, rilevato attraverso il questionario di gradimento.	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	
Digital Campus	Ogni attività formativa prevede la produzione di materiale didattico oltre al corso in presenza o in rete. Sarà anche predisposto un report di sintesi contenente la metodologia e le modalità di erogazione utilizzate, le date e gli orari dei corsi, i curriculum vitae dei docenti e di eventuali relatori, la durata e la rilevazione delle presenze con l'elenco dei partecipanti e l'ambito trattato. Inoltre, ove previsto in fase di progettazione e dietro richiesta dell'Ente, sarà predisposto un report con indicazione dell'efficacia dei singoli interventi formativi, dei risultati raggiunti e del livello di soddisfazione espresso da parte dei	RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable	

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
	discenti dei corsi, rilevato attraverso il questionario di gradimento.		
Manutenzione Correttiva Conduzione Applicativa	Rendicontazione Tecnica trimestrale contenente ove necessario le criticità individuate Report trimestrale dei volumi e livelli di servizio. Tabella contenente gli interventi di manutenzione correttiva e migliorativa/perfettiva effettuati per ALO e calcolo dell'indicatore "MANMIG - Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa" – periodo di riferimento: trimestrale	RTRINC - Rispetto Tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento (senza MAC) – RTRINCMAC – Rispetto Tempi Risoluzione dei malfunzionamenti applicativi con attività MAC RTRMAC - Rispetto Tempi Risoluzione malfunzionamenti applicativi con attività MAC MACDIF - Difettosità software in esercizio MANMIG – Interventi di manutenzione migliorativa sul totale di interventi di manutenzione correttiva e migliorativa - L'indicatore misura il rapporto fra gli interventi di manutenzione migliorativa rispetto al totale di interventi di migliorativa più correttiva nell'ambito dei servizi applicativi verticali	

Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
	Report per la presentazione di informazioni, secondo un template definito, su una serie di piattaforme CSI scelte dagli Enti. Riporterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc. Il report è prodotto per le seguenti piattaforme: • Business Intelligence • Dematerializzazione (Protocollo e Archivio) • Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale) • Dematerializzazione (sistemi di Back End) • Dematerializzazione Stilo (Atti amministrativi) • e-Payment • Facility Management (Factotum) • Geographic Platform • Interoperability • IO Management (Back end) • IO Management (MOOn) • Lighthouse - Gestione Monitoraggio Fondi • Taylor • RPA & AI - AI • RPA & AI - RPA • Unica Bilancio (Siac+Marc) • Unica Governance (Qrbila+Cruscotti) • Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope) • Unica Acquisti Programmazione (Cpass+Appj) • Sito WEB Platform • Valorizzazione Dati • Vide Platform • WhistleBlowing Il report deve essere prodotto con cadenza Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell'anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	n.a.	
Servizi SaaS	n.a.	DSPSAAS - Disponibilità Software as a Service (SaaS)	Validi per tutti i servizi
Piattaforme applicative	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento "Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica Certificata
	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"	Coerenti con la procedura di approvvigionamento finalizzata a definire un "Accordo Quadro in merito alla fornitura di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"	Validi per la Piattaforma di Posta Elettronica
Servizi Infrastrutturali – Server Farm	n.a.	DSPELARM – Percentuale di disponibilità elettrica dell'armadio DSPINT-H – Raggiungibilità router Internet – H24	

Piattaforme applicative	n.a.	APDEX - Application Performance Index DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione	Validi per tutte le piattaforme
		DSPIMGSRV – Percentuale di uptime del server nel periodo di misurazione DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPRDBMS – Uptime dell’istanza RDBMS Enterprise DSPWL – Uptime servizi middleware WEBLOGIC nel periodo di misurazione DSPJB – Uptime servizi middleware JBOSS nel periodo di misurazione DSPWH – Uptime servizio di Web Hosting nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Virtual Data Center	n.a.	DSPINFRA – Disponibilità dei servizi infrastrutturali DSPBCKD – N° backup correttamente eseguiti sul totale nel periodo di misurazione	
Servizi Infrastrutturali – Nivola	n.a.	ACCTGT - Numero chiamate abbandonate Gestione Tenant (Account) RTRPRT – Rispetto Tempi di Presa in Carico delle Richieste di Assistenza di Gestione Tenant (Account) RTRRGD – Rispetto Tempi Risoluzione Richieste Gestione Tenant (Account) RTRMPN – Rispetto Tempi di Risoluzione delle segnalazioni di Assistenza piattaforma Nivola (Gestione Incident) DSPNIV - Disponibilità Infrastruttura NIVOLA e API DSPRIE - Disponibilità Nivola Risorse Elaborative DSPSORCH - Disponibilità Servizio di Orchestratore Container DSPSTAAS – Disponibilità Nivola Storage as a Service (STaaS) DSPOBJST – Disponibilità Object Storage DSPASJB – Disponibilità Application Server JBOSS DSPDBAAS - Disponibilità DB as a Service DSPOBS - Disponibilità Observability DSPRETSI – Disponibilità Rete e Sicurezza DSPPAM - Disponibilità Privileged Access Management (PAM) DSPPAAS - Disponibilità Platform as a Service (Paas)	Validi per tutti i servizi

Servizi Infrastrutturali – Servizi di supporto alla presenza digitale	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <i>Servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni</i> ”	Tempo di presa in carico richieste Numero di chiamate abbandonate in coda Tempi di ripristino e risposta	Validi per i Servizi di Gestione Tenant e Assistenza
Servizi Infrastrutturali – Servizi di rete e sicurezza	Coerenti con la gara Consip di approvvigionamento “ <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> ”	
	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	

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> ”	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
		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.	

Attività di manutenzione infrastrutturale	n.a.	n.a.	
Figure professionali	Sarà prodotto un prospetto annuale che riporta la situazione riassuntiva delle certificazioni o titoli equivalenti in possesso delle figure professionali CSI. Periodo di riferimento: Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell’anno. Scadenza: 45 gg solari dal termine periodo di riferimento	CERTFP – Certificazioni figure professionali	

Con specifico riferimento alla Determina Dirigenziale n° 234 del Settore A1911A- Sistema Informativo Regionale del 01/07/2022, si segnala inoltre l’inserimento del seguente Deliverable di Governance:

<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>
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 Enti, al fine di perseguire il risultato atteso nei tempi previsti.

Variazioni Deliverable previste in CTE rispetto al Catalogo e Listino CSI

Servizio	Id attività	Deliverable associato	Periodicità attuale	Nuova periodicità
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	eliminato
Digital Innovation	B, C, 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	Annuale
Digital Innovation	E	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	Annuale
Architetture, security, evoluzione sistemi	A	Cartografie e mappatura architetture dei sistemi sui diversi livelli e compresa l'informazione dell'infrastruttura dedicata alle applicazioni Blueprint architetture: 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 Linee Guida per lo sviluppo di applicazioni sicure	Annuale	eliminato
Architetture, security, evoluzione sistemi	C	Report applicazione e adozione Open Source e pubblicazione su repository pubblici	Semestrale	Annuale
Architetture, security, evoluzione sistemi	D	Report delle verifiche e review architetture dei progetti e dei riusi	Semestrale	Annuale
Architetture, security, evoluzione sistemi	F	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	eliminato
Procurement	A	Report di consuntivazione delle attività di supporto specialistico, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	Annuale
Demand management	C	Report riassuntivi sui processi analizzati per l'Ente Report specifici sulle singole analisi di processo richieste dall'Ente	Annuale	eliminato
Demand management	D	Report effort risorse consumate e risultati raggiunti (ad esempio, numero interventi gestiti, fp qualificati, architetture applicative o d'intervento definite, etc.)	Trimestrale	eliminato
Program e 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 consumate e risultati raggiunti	Trimestrale	Annuale
Compliance, certificate and GDPR	A	Report di sintesi annuale sulle attività poste in essere per garantire la compliance (es. implementazione set documentale 231-190, adempimenti trasparenza, flussi informativi controllo analogo, etc...) Report di sintesi su comunicazione/pubblicazione degli Avvisi ed Esiti di Selezione per Assunzione di personale esterno e conferimento di incarichi Professionali Report di sintesi elaborazione di policy, linee guida e regolamenti aziendali inerenti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonché i servizi loro destinati	Annuale	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	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	Annuale semplificato (1 report unico)
Compliance, certificate and GDPR	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	Annuale semplificato (1 report unico)
Revenue and cost management	A	Documento di rendicontazione e 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	Semestrale
Revenue and cost management	B	Documentazione di previsione dei corrispettivi di chiusura sull'anno rispetto alle CTE e PTE	Trimestrale	Semestrale
Performance and SLA management	C	Reporting su azioni di governance e di miglioramento, efficienza, performance	Trimestrale	Annuale

5 PIANO DI FATTURAZIONE

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

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

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

6 COMITATO DI COORDINAMENTO (CDC)

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

Le strutture coinvolte nel CdC sono:

- **Settore A1911A – Sistema Informativo Regionale;**
- **CSI Piemonte.**

Tali strutture sono rappresentate all'interno del CdC da:

- **Luigi Citriniti o suo delegato, Dirigente del Settore committente con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;**

- **██████████ Funzionario Referente SIRE ICT Direzione Competitività Regionale**
- **Cinzia Zambenardi, in rappresentanza del CSI-Piemonte con la funzione di Responsabile dei servizi affidati;**
- **██████████ 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 della struttura committente e/o Dirigente e Funzionari di altre strutture nel caso si tratti di servizi erogati trasversalmente, così come ulteriori referenti del CSI Piemonte competenti per materia.

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 A1911A – Sistema Informativo Regionale,

Direzione A19000 – Competitività del Sistema Regionale

pec: sistema.informativo@cert.regione.piemonte.it

Fornitore del servizio:

CSI Piemonte, Corso Unione Sovietica 216 – 10134 Torino

[pec: protocollo@cert.csi.it](mailto:protocollo@cert.csi.it)

Luogo e data

Torino, _11.2025

Il Dirigente del Settore

A1911A – Sistema Informativo Regionale

Luigi Citriniti

(DOCUMENTO FIRMATO
DIGITALMENTE)