



Divisione Informatica e Telematica

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE DELLA DIVISIONE INFORMATICA E TELEMATICA

N. DIT/65 del registro delle determinazioni

OGGETTO: Determina di indizione dell'Appalto Specifico per la fornitura dei Servizi di progettazione e realizzazione evoluzione del sistema "Sportello telematico della Regione Puglia".

Il giorno 12 del mese di Aprile 2021 nella sede degli uffici di InnovaPuglia Spa sita in Valenzano (BA) alla Str. Prov. Casamassima Km 3,

Il Direttore della Divisione Informatica e Telematica

Visti

- il D.Lgs. n.50/2016 s.m.i. (nel seguito Codice);
- la Direttiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26/02/2014;
- la Legge 24 Dicembre 2006 n.296 (Finanziaria 2007);
- il D.Lgs. 7 marzo 2005 n.82 e s.m.i.;
- la D.G.R. 2 agosto 2018 n. 1434;
- la D.G.R. 22 dicembre 2017 n.2259;
- la D.G.R. 30 marzo 2020 n.434
- la Legge Regionale art.20 n.37/2014 che, ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al comma 1 e in attuazione dell'articolo 9, comma 5, del d.l. 66/2014, convertito, con modificazioni, dalla l. 89/2014, ha designato la società in house InnovaPuglia S.p.A. Soggetto Aggregatore della Regione Puglia, nella sua qualità di centrale di committenza, costituita ai sensi del comma 455 dell'articolo 1 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato), e di centrale di acquisto territoriale;
- la Delibera ANAC n.781 del 4 settembre 2019, che ha confermato l'iscrizione di InnovaPuglia S.p.A. per la Regione Puglia nell'elenco dei Soggetti Aggregatori di cui all'art.9 comma 5 del Decreto-legge n. 66 del 2014, convertito dalla Legge 89/2014;
- l'esito della seduta del Collegio Sindacale del 8 aprile 2021, con cui il Collegio, che ha assunto in data 20 novembre 2020, nel rispetto delle norme statutarie ed ai sensi dell'art. 2386 comma 5 c.c., i poteri di ordinaria amministrazione della Società in luogo del CdA dimissionario, ha autorizzato il Direttore della Divisione IT, Ing. Marco Curci, a procedere in tutti i necessari e conseguenti adempimenti secondo quanto indicato nella relativa documentazione istruttoria;
- i poteri conferiti al Direttore della Divisione IT di InnovaPuglia Spa Ing. Marco Curci, giusta procura notarile del 13/07/2020 rep. 113168 raccolta n. 19445 con cui viene nominato e costituito procuratore della società, per quanto di competenza;

Sulla base dell'istruttoria espletata dal Responsabile Unico del Procedimento,

Premesso che:

- Con atto dirigenziale del Servizio Ricerca Industriale e Innovazione n. 286 del 6 agosto 2013 è stato affidato a InnovaPuglia l'incarico del Piano Operativo "SmartGiustizia", preso in carico dalla Società con codice RP1307, ed impegnato per l'intervento la somma complessiva di € 3.000.000,00 IVA inclusa a valere sulle risorse liberate del POR 2000-2006;
- Con nota prot. 3207 del 3 ottobre 2014 il servizio Attuazione del Programma comunicava che i progetti a valere sulle risorse liberate diversi da quelli di completamento dovranno essere impegnati e conclusi entro e non oltre la data limite del 24 giugno 2017;
- Con successive comunicazioni la scadenza dell'impiego dei fondi delle risorse liberate è stata prorogata fino 31/12/2021, come riportato nella nota prot. n. 1469 del 15/02/2021 della sezione Competitività e ricerca dei sistemi produttivi;
- Con nota num. inpu/AOO_1/PROT/25/02/2021/0001636 del 25/02/2021 InnovaPuglia ha trasmesso la richiesta di rimodulazione del Progetto Esecutivo proponendo la nuova data di chiusura dell'intervento al 15/11/2021 ed un nuovo Quadro Economico;
- Con determinazione n. 55 del 29 marzo 2021 della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali è stato approvato il progetto esecutivo rimodulato, rimodulazione di cui ha preso atto il Collegio Sindacale del 8 aprile 2021.

Considerato che:

- È opportuno pertanto ricorrere all'ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, ASSISTENZA ED ALTRI SERVIZI IN AMBITO ICT. (E-government, Finanza e Interoperabilità per Importo appalti specifici < € 2.000.000 - CIG 7329233268), sottoscritto da InnovaPuglia in qualità di Soggetto Aggregatore, con procedura da espletarsi sulla piattaforma telematica Empulia;
- È stato nominato Responsabile del Procedimento il sig. Maurizio Natale;
- con Progetto di Acquisto, il Direttore della Divisione Informatica e Telematica ed il RUP hanno inoltrato richiesta di indizione della gara in oggetto;
- la gara è un Appalto Specifico da espletarsi sulla piattaforma Empulia (www.empulia.it), a cui saranno invitati gli operatori economici aggiudicatari del Lotto 8 dell'Accordo Quadro ICT di SarPulia (CIG 7329233268) avente un valore a base d'asta di €. 317.515,08+IVA di cui €.0,00 oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
- E' prevista l'opzione di estensione del Contratto Esecutivo ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del D. lgs. 50/2016 fino ad un massimo di ulteriori 2 (due) mesi, inclusivi della proroga di cui al comma 11 del medesimo art. 106. In tal caso, il costo massimo complessivo della fornitura dei beni e servizi è stimato in € 381.018,00 IVA esclusa
- i servizi oggetto della gara si articolano sulle seguenti quattro principali linee di intervento:
 - Sviluppo di elementi migliorativi scaturiti dalla sperimentazione;
 - Diffusione della piattaforma presso gli uffici giudiziari pugliesi che ne faranno richiesta;

- Evoluzione dei servizi esistenti (Chatbot) e introduzione di nuovi componenti\servizi integrati (URP on line multicanale);
- Installazione della piattaforma Sportello telematico nella Server farm regionale.

Sviluppo degli elementi migliorativi scaturiti dalla sperimentazione

Le attività previste serviranno a dar seguito alle esigenze migliorative/evolutive emerse durante la sperimentazione dello Sportello Telematico per incrementare le funzionalità attualmente disponibili e renderle più performanti nel contesto attuale.

Si dovranno realizzare almeno i seguenti interventi evolutivi/migliorativi:

- Censire e gestire l'organizzazione giudiziaria dell'ufficio giudiziario;
- Fornire un quadro di sintesi dei tempi di lavorazione di ogni servizio ed uno generale di tutti gli Sportelli;
- Annullare la prenotazione di un appuntamento anche per l'utente guest;
- Inserire e gestire le anagrafiche dei cancellieri;
- Integrare il nuovo sistema ARES per acquisire il flusso dei dati sulle udienze;
- Attivare servizi per richiedere emissione di Certificati o per l'estrazione di Atti.

Diffusione della piattaforma presso gli uffici giudiziari pugliesi che ne faranno richiesta

Le attività previste dovranno consentire una maggiore diffusione dei servizi dello Sportello telematico presso gli uffici giudiziari regionali garantendo a tutti gli operatori giudiziari l'autonomia necessaria per l'espletamento dello specifico servizio.

Tali attività riguarderanno il censimento degli utenti, l'acquisizione della struttura organizzativa dell'ufficio, la configurazione e l'avvio dei servizi in Piattaforma con relativa formazione e assistenza ad un gruppo ben definito di operatori.

Si dovrà garantire il necessario supporto nella organizzazione ed erogazione di sessioni comunicative atte a illustrare le funzionalità dello Sportello telematico e i suoi benefici.

Si richiede il supporto per l'on-boarding di almeno tre altri uffici giudiziari.

Evoluzione dei servizi esistenti (Chatbot) e introduzione di nuovi componenti\servizi integrati (URP on line multicanale)

Partendo dai servizi di Faqbot e Chatbot dell'assistente digitale di cui si avvale la piattaforma dello Sportello telematico, si dovranno utilizzare nuovi componenti tecnologici basati sulla comprensione della semantica del linguaggio e sulla conoscenza integrata e condivisa delle informazioni; un repository di conoscenza estendibile e capace di apprendere anche sulla base delle interazioni con gli utenti attraverso i diversi canali di comunicazione (mail, messaggi, chat).

L'attuale Sportello, che oggi già implementa alcuni casi d'uso chiave per le attività svolte dalle Cancellerie e dalle Segreterie per una migliore interazione con gli utenti esterni (Cittadini, Avvocati e Consulenti), come la gestione di un appuntamento, la richiesta di informazioni sulle udienze o la prenotazione di un servizio tramite ticket, può dunque rivelarsi ancora più utile per evadere rapidamente altre richieste o fornire informazioni utili.

A tale scopo si dovranno ampliare le funzionalità del sistema per alimentare ulteriormente la base di conoscenza e consentire il necessario apprendimento della piattaforma basata su Machine Learning e IA per introdurre i seguenti ulteriori servizi:

- Richiesta di certificati o atti – Per consentire agli utenti la possibilità di richiedere direttamente all'Assistente Virtuale certificati o atti da ottenere in modalità digitale. Per ognuno di essi si dovrà approfondire il livello di dettaglio del quadro informativo dando ulteriori informazioni sul come fare per presentare richiesta, quale documentazione occorre, quali sono le tempistiche, quali sono gli eventuali costi, ecc.;
- Richiesta di informazioni sui servizi erogabili dagli uffici giudiziari - Distinguendo tra quelli fruibili in digitale e quelli che richiedono una gestione cartacea. Ad esempio, nel caso di uno specifico istituto giuridico come il "Patrocinio a Spese dello Stato" l'assistente

virtuale dovrebbe interagire con l'utente per informarlo e guidarlo su quali sono i requisiti per accedere a tale istituto, suggerire l'elenco degli avvocati abilitati allo scopo, indicare quali sono i documenti da allegare alla richiesta, presso quale Ufficio inoltrare la richiesta e quant'altro;

- Richiesta di informazioni sull'organizzazione – Per fornire informazioni logistiche sugli sportelli attivi a seconda della posizione in cui si trova l'utente o del tipo di istituto giuridico richiesto, informazioni sui giorni e orari di apertura dei singoli sportelli presenti presso gli uffici (registro generale, decreti penali, ufficio copie, ecc.), informazioni sui contatti (mail, telefono, fax, ecc.).

Installazione della piattaforma Sportello telematico nella Server farm regionale

Al termine della fornitura il sistema Sportello telematico dovrà essere installato presso la server farm regionale secondo le modalità indicate da InnovaPuglia.

- Le prestazioni dovranno essere erogate per la durata di 184 giorni naturali e consecutivi dalla data di perfezionamento della lettera d'ordine/contratto;
- il criterio di aggiudicazione previsto è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa

Visti gli atti contenenti l'istruttoria;

Visti il parere di regolarità procedurale e amministrativa

Visto che lo stesso Collegio del 8 aprile 2021, nel prendere atto della proroga al 31 dicembre 2021 del termine temporale di spesa delle Risorse Liberate del POR 2000-2006 e dell'approvazione regionale della conseguente rimodulazione del Piano Operativo del Progetto SmartGiustizia, ha recepito la copertura contabile fornita dalla citata rimodulazione

Tutto ciò **premessso, visto e considerato,**

DETERMINA

1. **di approvare** le risultanze dell'istruttoria che, ancorché non allegate alla presente determina, sono conservate in originale agli atti d'ufficio, formando parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. **di procedere**, previa acquisizione di CIG, all'acquisizione dei Servizi di progettazione e realizzazione evoluzione del sistema "Sportello telematico della Regione Puglia" mediante Appalto Specifico a valere sul Lotto 8 dell'Accordo Quadro ICT di SarPulia (CIG 7329233268) da espletarsi sulla piattaforma telematica "Empulia" di SarPulia, da aggiudicare sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n.50 del 18 aprile 2016, per un importo complessivo di € 317.515,08 IVA esclusa, di cui € 0,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso;
3. **di dare atto** che i costi relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso sono pari a € 0,00 IVA esclusa;
4. **di dare atto** che i costi relativi all'acquisizione saranno coperti mediante i fondi assegnati alla Società con il Piano Operativo "SmartGiustizia" con il seguente Codice Commessa RP1307, approvato con Atto Dirigenziale del Servizio Ricerca Industriale e Innovazione n. 286 del 6 agosto 2013 della Regione Puglia e rimodulato con Atto Dirigenziale n. 55 del 29/03/2021 della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali
5. **di dare atto** che l'aggiudicazione diverrà efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti in capo al soggetto aggiudicatario ai sensi del comma 7, art 32, D.Lgs 50/16 smi;

6. **di notificare** al RUP la presente determina affinché proceda con gli adempimenti successivi e conseguenti;
7. **di dare mandato** agli uffici competenti di procedere alla pubblicazione della presente determina, anche ai sensi dell'art. 29 del Codice;

Il presente provvedimento, redatto in un unico originale e composto da n. 5 fasciate sarà:

- acquisito agli atti dell'Ufficio della Segreteria di Direzione Generale per la raccolta, la pubblicazione e la notifica agli Uffici competenti per i successivi adempimenti;
- pubblicato nella sezione “Società-Trasparente” del sito di InnovaPuglia entro cinque giorni dalla data della presente determinazione.

Il Direttore della Divisione IT
ing. Marco Curci