



ATTO DIRIGENZIALE

Codifica adempimenti L.R. 15/08 (trasparenza)	
Ufficio istruttore	Sezione Innovazione Dati e Servizi Digitali
Tipo materia	Risorse CIPE
Materia	PSC Regione Puglia
Sotto Materia	Patto Puglia
Riservato	NO
Pubblicazione integrale	SI
Obblighi D.Lgs 33/2013	NO
Tipologia	Impegno Accertamento
Adempimenti di inventariazione	NO

N. 00033 del 12/12/2025 del Registro delle Determinazioni della UOR 210

Codice CIFRA (Identificativo Proposta): 210/DIR/2025/00033

OGGETTO: CUP B31C23000660006. PSC PUGLIA approvato con Delibera Cipess n. 17/2021. Piano Triennale di Riorganizzazione Digitale della Regione Puglia. OR_1 “Big Data, Open Data, DSS, CRM” - Approvazione aggiornamento del Piano Operativo “Supporto Attuazione PRD”- RP 2311, affidato a InnovaPuglia Spa con A.D. N. 174/000062/2023 ex art. 192 D.Lgs 50/2016, ai sensi della Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA approvata con la DGR n.1404 del 04/07/2014. Accertamento in entrata ed impegno di spesa a valere sul Bilancio Vincolato.



Il giorno 12/12/2025,

IL DIRIGENTE DELLA STRUTTURA PROPONENTE

VISTI:

- gli artt. 4 e 5 della Legge Regionale 4 febbraio 1997, n. 7 “Norme in materia di organizzazione dell’Amministrazione regionale”;
- gli artt. 4 e 16 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” e s.m.i.;
- la D.G.R. n. 3261/98 con la quale sono state emanate direttive in ordine all’adozione degli atti di gestione da parte dei dirigenti regionali in attuazione della L.R. n. 7/97;
- la legge del 09.01.2004, n. 4 “Disposizioni per favorire e semplificare l’accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici” e ss. mm. e ii.;
- gli articoli 20 e 21 del D.lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii. - CAD (Codice dell’Amministrazione Digitale);
- la L.R. n. 15 del 20/06/2008 e ss.mm.ii. “Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”;
- l’art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- il Regolamento UE 2016/679 “General Data Protection Regulation” in merito ai principi applicabili ai trattamenti dei dati personali effettuati dai soggetti pubblici nonché, in quanto compatibile, il Decreto Legislativo n. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018;
- la D.G.R. del 07/12/2020 n. 1974 recante “Approvazione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo ‘MAIA 2.0’” e ss.mm.ii.;
- la legge 7 agosto 1990, n. 241 recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- il D.P.G.R. 22/01/2021 n. 22 recante “Adozione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo ‘MAIA 2.0’” e ss.mm.ii.;
- la D.G.R. 28/07/2021 n. 1289 di istituzione delle nuove Sezioni ai sensi dell’art.8 comma 4 del D.P.G.R. n. 22/2021;
- il D.P.G.R. n.263 del 10/08/2021 - “Attuazione modello Organizzativo MAIA 2.0 adottato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.22 del 22 gennaio 2021 e s.m.i. - Definizione delle Sezioni di Dipartimento e delle relative funzioni” e ss. mm. e ii.;
- la D.G.R. 30.09.2021 n. 1576 di conferimento degli incarichi di direzione delle Sezioni di Dipartimento ai sensi dell’art. 22, co. 2, del D.P.G.R. 22 gennaio 2021 n. 22;
- la D.G.R. 05/11/2021 n. 1794 di adeguamento organizzativo del POR Puglia FESR FSE 2014-2020 a seguito del DPGR 22/2021 di adozione del modello di alta organizzazione “Maia 2.0” e ss.mm.ii.;
- la D.G.R. 14 marzo 2024, n. 282 ad oggetto “Modifiche ed integrazioni alla deliberazione di Giunta Regionale 7 dicembre 2020 n. 1974 e s.m.i. – Nuove



istituzioni, rimodulazioni e soppressioni di strutture dirigenziali", con cui la Giunta regionale ha disposto l'istituzione del nuovo Dipartimento per la Transizione digitale, con la connessa declaratoria delle relative funzioni, e la costituzione, al suo interno, della Sezione innovazione, dati e servizi digitali e della Sezione Cloud, Cybersecurity e infrastrutture tecnologiche;

- la D.G.R. 23 dicembre 2024, n.1872 con cui è stato conferito l'incarico di Direttore del Dipartimento Transizione Digitale della Regione Puglia all'Ing. Cosimo Elefante;
- la D.G.R. 29.01.2025, n. 51 con cui la Giunta Regionale ha nominato Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) della Regione Puglia il Direttore pro-tempore del Dipartimento per la Transizione Digitale, come da incarico conferito della D.G.R. n. 1872/2024, confermando in capo al Direttore del predetto dipartimento, nella sua qualità di Responsabile per la Transizione Digitale, in piena continuità con gli interventi regionali in ambito ICT e transizione digitale avviati a partire dalla D.G.R. n. 1219/2021 e coordinati dal RTD regionale, tutte le precedenti disposizioni che hanno designato, individuato, delegato come referente o che hanno demandato o affidato al RTD regionale specifici compiti, attività o progetti;
- la D.G.R. 04.03.2025, n. 247 con cui la Giunta Regionale ha conferito l'incarico di direzione della Sezione Innovazione, Dati e Servizi Digitali afferente al Dipartimento per la Transizione Digitale, alla dirigente dott.ssa Mariangela Lomastro;
- la D.G.R. 15 settembre 2021, n. 1466 recante "Approvazione del documento strategico Agenda di Genere. Strategia Regionale per la Parità di Genere in Puglia";
- la D.G.R. n. 1295 del 26/09/2024, recante "Valutazione di Impatto di Genere (VIG). Approvazione indirizzi metodologico-operativi e avvio fase strutturale";
- la D.G.R. 31.07.2023, n. 1094, con cui la Giunta regionale ha approvato il "Piano triennale di Riorganizzazione Digitale 2022-2024 - Aggiornamento 2023-2025" e la successiva D.G.R. 28.11.2024 n. 1646 con cui la Giunta ha approvato il "Piano triennale di Riorganizzazione Digitale della Regione Puglia – Aggiornamento 2024-2026" ;
- la legge 16 gennaio 2003, n. 3 recante "Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione", con particolare riferimento all'articolo 11, comma 2 bis, ai sensi del quale "Gli atti in materia di pubblica amministrazione anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l'esecuzione di progetti di investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell'atto stesso";
- il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale; il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 come integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2014, n. 126 "Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 118/2011" recante 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 L. 42/2009;
- la DGR n.1404 del 04/07/2014 con cui la Giunta Regionale ha approvato la Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA per la disciplina delle attività relative a progetti ed iniziative di sviluppo in tema di innovazione, sottoscritta tra le parti in data 11/07/2014 – rep.015967 e successivamente modificata ed integrata con Deliberazioni della Giunta regionale n.221/2015 e n.330/2016 e sottoscritta rispettivamente l'11/02/2016 ed il 9/05/2016 (repertorio n. 018476 e n. 018496);



- la Determinazione del Direttore pro-tempore del Dipartimento Sviluppo economico, innovazione, istruzione, formazione e lavoro n.7 del 31/08/2016, con cui si approvavano le Linee guida di attuazione della suddetta Convenzione, successivamente modificate con Determinazione Direttoriale n.63 del 07/08/2020;
- la Legge Regionale 31 dicembre 2024, n. 42 “Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2025 e bilancio pluriennale 2025- 2027 della Regione Puglia - Legge di stabilità regionale 2025”;
- la Legge Regionale 31 dicembre 2024 n. 43 “Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2025 e pluriennale 2025-2027 della Regione Puglia”;
- la D.G.R. n. 26 del 20 gennaio 2025 “Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2025 e pluriennale 2025-2027. Articolo 39, comma 10, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n.118. Documento tecnico di accompagnamento e Bilancio Finanziario Gestionale. Approvazione”

Visti altresì:

- l'articolo 44 del decreto-legge n. 34 del 30/04/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58 del 28.06.2019 ss.mm.ii “*Semplificazione ed efficientamento dei processi di programmazione, vigilanza ed attuazione degli interventi finanziati dal Fondo per lo sviluppo e la coesione*” che prevede che, per ciascuna Amministrazione centrale, Regione o Città metropolitana titolare di risorse del FSC 2000-2006, 2007-2013 e 2014-2020, gli attuali documenti programmati variamente denominati siano riclassificati, tenendo conto dello stato di attuazione degli interventi ivi inclusi, in un unico Piano operativo per ogni amministrazione, cosiddetto “Piano sviluppo e coesione”;
- Il decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, recante «*Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*» che prevede, in particolare, agli articoli 241 e 242, che, nelle more di sottoposizione all'approvazione da parte del Comitato interministeriale per la programmazione economica dei Piani di sviluppo e coesione di cui al citato art. 44 del decreto-legge n. 34 del 2019, a decorrere dal 1° febbraio 2020 e per gli anni 2020 e 2021, le risorse FSC rivenienti dai cicli programmati 2000-2006, 2007-2013 e 2014-2020 possono essere in via eccezionale destinate ad ogni tipologia di intervento a carattere nazionale, regionale o locale connessa a fronteggiare l'emergenza sanitaria, economica e sociale conseguente alla pandemia da COVID-19, in coerenza con la riprogrammazione che, per le stesse finalità, le Amministrazioni nazionali, regionali o locali operano nell'ambito dei Programmi operativi dei Fondi strutturali e di investimento europei, di seguito SIE, ai sensi del regolamento (UE) 2020/460 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 marzo 2020 e del regolamento (UE) 2020/558 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2020;
- l'Accordo relativo alla “*Riprogrammazione dei Programmi Operativi dei Fondi strutturali 2014 2020 ai sensi del comma 6 dell'articolo 242 del decreto legge 34/2020*” (c.d. Accordo Provenzano) sottoscritto in data 2 luglio 2020 tra il Ministro per il Sud e la Coesione Territoriale e il Presidente della Regione



Puglia, con il quale si è proceduto alla riprogrammazione delle risorse dei programmi operativi regionali FESR ed FSE e della quota di Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC) attribuita alla Regione Puglia, quantificate in complessivi 750 milioni di euro;

- la delibera CIPESS n. 2 del 29 aprile 2021 relativa a “*Fondo Sviluppo e Coesione. Disposizioni quadro per il piano sviluppo e coesione*” che, in particolare, ha delineato lo scenario normativo e regolamentare all'interno del Piano sviluppo e coesione in prima approvazione e successiva integrazione;
- la delibera CIPESS n. 17 del 29 aprile 2021 avente per oggetto “*Fondo sviluppo e coesione – Approvazione del piano sviluppo e coesione della Regione Puglia*” pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana Serie generale n. 187 del 6 agosto 2021;
- la delibera n. 1826 del 15 novembre 2021 con cui la Giunta regionale ha preso atto del Piano Sviluppo e Coesione di cui alla delibera CIPESS n. 17/2021 e dato disposizioni per l'attuazione

PREMESSO CHE:

il PSC della Regione Puglia, approvato con la delibera CIPESS n. 17 del 29/04/2021, ha una dotazione complessiva di 7.517,08M€, articolata in:

- una sezione ordinaria, per l'importo di 7.268,07M€ confermato in sede di istruttoria ex art. 44 del decreto-legge n. 34 del 2019, nella quale sono confluiti tutti i progetti a valere sui cicli di programmazione FSC dal 2000-2006 al 2014-2020;
- una sezione speciale, per l'importo di 249 M€ (Sezione Speciale 2), riassegnato in esito alle verifiche del citato art. 44 del decreto-legge n. 34 del 2019 e ai sensi degli articoli 241 e 242 del decreto-legge n. 34 del 2020, destinato ad assicurare la copertura di interventi da realizzare originariamente nel Programma operativo regionale (POR), finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR);

con D.G.R. n. 1219 del 22/07/2021, la Giunta Regionale ha approvato gli obiettivi del piano di riorganizzazione digitale della Regione Puglia, che prevedono, tra l'altro, di “dotare la Regione Puglia di un Decision Support System (DSS) basato sull'accesso strutturato a tutti i sistemi informativi regionali” e affidano al Responsabile per la Transizione al Digitale il compito di coordinare le attività di redazione del Piano coinvolgendo tutte le strutture interessate;

con DGR n. 1646 del 28/11/2024 è stato approvato il Piano triennale di Riorganizzazione Digitale della Regione Puglia – Aggiornamento 2024-2026 che prevede una articolazione su n. 31 Obiettivi regionali tra cui l'OR_14 Potenziamento Sanità Digitale con l'obiettivo di potenziare l'infrastruttura digitale dell'intero territorio pugliese a supporto dei servizi sanitari regionali e l'OR_23 Digitalizzazione procedimenti amministrativi Regionali con l'obiettivo di completare il percorso di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza di tutti Dipartimenti regionali.



Considerato che:

- la Regione Puglia si pone l'obiettivo di proseguire, come previsto dal Piano di Riorganizzazione Digitale adottato, nello sviluppo del processo di digitalizzazione finalizzato a mettere "al centro" il cittadino (inteso come persona fisica o giuridica) al fine di creare vicinanza, fiducia, inclusione e partecipazione attiva, in coerenza con gli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e con il Programma Regionale 2021/2027 FESR-FSE della Puglia, con particolare riferimento all'Obiettivo specifico RSO1.2. "Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione (FESR)" ed in particolare all'Azione 1.8. "Interventi di digitalizzazione della P.A. e diffusione di infrastrutture e servizi digitali a favore di cittadini ed imprese" tramite:
- l'utilizzo esteso e strutturato dei dati, tramite adozione di uno strumento di DSS (Decision Support System) a supporto del processo decisionale con approccio data-driven;
- l'adozione di uno strumento di CRM (Citizen Relationship Management), che consenta una conoscenza più analitica dei cittadini e dei loro bisogni e un'esperienza differenziata per tipologia di cittadini/imprese;

Dato atto che:

con riferimento al Piano Operativo "SUPPORTO ATTUAZIONE PRD" -RP 2311 affidato alla Società InnovaPuglia con A.D. N.00062 del 27/06/2023 del Registro delle Determinazioni della AOO 174, finanziato nell'ambito della Sezione Speciale 2 del PSC della Regione Puglia approvato dal Cipess con deliberazione n. 17/2021, si è data iniziale attuazione agli obiettivi del piano di riorganizzazione digitale della Regione Puglia di cui sopra, in special modo la realizzazione e messa in esercizio del sistema CRM regionale, finalizzato a supportare i cittadini nell'accesso semplice e diretto ai servizi digitali della Regione Puglia;

con A.D. n.00062 del 27/06/2023 del Registro delle Determinazioni della AOO 174, è stato pertanto accertato e assunto l'impegno di spesa l'importo complessivo di Euro 8.763.999,32 (IVA compresa), al fine di assicurare la necessaria copertura finanziaria al Piano Operativo "Supporto Attuazione PRD"-RP2311;

Rilevato che:

alla luce delle esigenze emerse in fase di implementazione e adozione da parte delle strutture regionali, si rende necessario integrare il sistema con nuove funzionalità non previste originariamente, tra cui:

- integrazione del ChatBot Bit con i servizi CRM (bandi e avvisi, ticketing, opportunità);
- utilizzo del sistema di messaggistica del CRM da parte di tutti i sistemi regionali che veicolano comunicazioni verso cittadini e imprese, con visualizzazione



REGIONE PUGLIA

Dipartimento per la Transizione Digitale
Sezione Innovazione Dati e Servizi Digitali

- tramite la sezione “messaggi” del fascicolo del cittadino e dell’impresa;
- migrazione del sistema di Ticketing del Turismo e Cultura al nuovo sistema;
 - integrazione del sistema di Agenda del Turismo per una fruizione regionale condivisa;
 - potenziamento del sistema di ticketing in base alle esigenze operative emerse, al fine di garantire un’esperienza uniforme per operatori, cittadini e imprese.

Le suddette esigenze sono state rappresentate con nota prot. n. 0668799/2025 del 27/11/2025, a firma del Responsabile per la Transizione Digitale, indirizzata alla Società in house InnovaPuglia S.p.A., con la quale si è richiesto l’invio di un Piano Operativo aggiornato, contenente le specifiche evolutive indicate, al fine di consentire l’avvio dei conseguenti adempimenti amministrativo-contabili connessi all’estensione delle attività

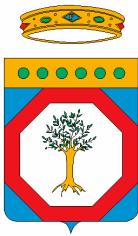
Atteso che:

con la D.G.R n. 1950 del 09/12/2025 la Giunta regionale ha deliberato, tra l’altro:

- la variazione al bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2025 e pluriennale 2025–2027, al Documento Tecnico di accompagnamento e al Bilancio Gestionale approvato con D.G.R. n. 26 del 20.01.2025, ai sensi dell’art. 51, comma 2 del D.Lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii., previa istituzione di nuovi capitoli in parte spesa, di stanziare le somme necessarie a dare copertura agli interventi a valere sulle risorse PSC Puglia per un importo complessivo di € 17.227.011,36, di cui € 10.227.011,36 per l’attuazione degli interventi in capo alla Sezione Innovazione, dati e servizi digitali e € 7.000.000,00 per l’attuazione dell’intervento OR_14 Potenziamento Sanità Digitale in capo alla Sezione Programmazione Investimenti Sistemi Informativi e Telemedicina;
- nello specifico, le risorse stanziate con D.G.R. N. 1950 del 09/12/2025, nell’ambito del PSC Puglia approvato con Delibera Cipess n. 17/2021-Sezione Speciale 2, per la Sezione Innovazione, dati e servizi digitali, sono finalizzate ad attuare l’evoluzione di n. 3 progetti attualmente in essere, quali il Piano Operativo “Supporto Attuazione PRD”, il Piano di Potenziamento Cyber e il Piano “Hub regionale per la gestione dei procedimenti”, sotto il coordinamento del Responsabile per la Transizione Digitale della Regione Puglia;
- le risorse utili per attuare l’evoluzione del già approvato Piano Operativo “Supporto Attuazione PRD”, affidato a InnovaPuglia Spa con A.D. 174/00062/2023, in corso di esecuzione, nonché prossimo al completamento, prevedono risorse pari a complessivi euro 3.000.000,00 euro portando la scadenza per l’esecuzione delle attività a dicembre 2027.

Con le richiamate dgr in premessa, è stata affidata la governance della realizzazione del predetto intervento al Responsabile per la Transizione al Digitale, coinvolgendo, allo scopo, tutti i Dirigenti delle strutture interessate e la società in house InnovaPuglia S.p.A.;

Richiamati :



- il D. Lgs n.50/2016 Codice dei contratti pubblici „, per quanto applicabile;
- l'art 192 (*Regime speciale degli affidamenti in house*) del D.Lgs n. 50/2016,
- il nuovo codice degli appalti pubblici, d.lgs. 31/03/2023, n.23, 36, in vigore dal 01/04/2023, che disciplina il regime degli affidamenti in house;
- l'art.7 del D.Lgs N. 36/2023 che stabilisce quanto segue: *“Le pubbliche amministrazioni organizzano autonomamente l'esecuzione di lavori o la prestazione di beni e servizi attraverso l'auto-produzione, l'esternalizzazione e la cooperazione nel rispetto della disciplina del codice e del diritto dell'Unione europea (...) Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti adottano per ciascun affidamento un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguitamento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche”*;

Considerato che:

- InnovaPuglia S.p.A. è iscritta all'elenco delle società in house presso ANAC ex art. 192 comma 1 del d.lgs. 50/2016 (ID 100 del 12/07/2018);
- per le attività ammesse a finanziamento si ritiene opportuno avvalersi, secondo quanto previsto dalla convenzione quadro approvata con la DGR 1404/2014, della società in house InnovaPuglia, trattandosi di evoluzioni ed integrazioni di sistemi e piattaforme trasversali
- la suddetta società rappresenta pertanto il fornitore individuato dalla Regione Puglia;
- con pec del 5.12.2025 è stato acquisito da InnovaPuglia l' aggiornamento del Piano Operativo (PO) denominato “SUPPORTO ATTUAZIONE PRD”- RP2311;
- il RTD con nota prot. n. 692281 del 8.12.2025 ha trasmesso il suddetto PO alla Direttrice del Dipartimento Sviluppo Economico, in qualità di Coordinatrice del Comitato di Vigilanza, così come previsto nelle succitate Linee guida di attuazione della suddetta Convenzione, successivamente modificate con Determinazione Direttoriale n.63 del 07/08/2020, unitamente alla verifica sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house prevista dal comma 2, art.7 del D.Lgs. 36/2023 di cui sopra;
- con nota Protocollo n.0698266 del 10.12.2025 la Direttrice del Dipartimento Sviluppo Economico, ha comunicato al RTD che nel corso della seduta svoltasi il 9.12.2025 il Comitato di Vigilanza ha espresso parere favorevole sul PO relativo all'attuazione dell'aggiornamento del Piano Operativo “Supporto Attuazione Piano di Riorganizzazione Digitale - PRD”-RP 2311;
- si ritiene, pertanto, di procedere, secondo quanto previsto dalla convenzione quadro approvata con la DGR n. 1404/2014 e in prosieguo con quanto adottato con A.D. N. 00062 del 27/06/2023 del Registro delle Determinazioni della AOO 174, a un affidamento in house ad InnovaPuglia per un ulteriore importo pari a € 3.000.000,00 (Iva inclusa) relativo all'attuazione dell'aggiornamento del Piano Operativo “Supporto Attuazione PRD”- RP 2311, che prevede la scadenza delle attività a dicembre 2027;
- la copertura finanziaria dell'intervento relativo al Piano Operativo richiamato è



pari ad € 3.000.000,00 e trova copertura nelle risorse stanziate con D.G R N. 1950/2025 a valere sulle risorse PSC Puglia approvato con Delibera Cipess n.17/2021, come riportato nella Sezione Adempimenti Contabili

DATO ATTO CHE:

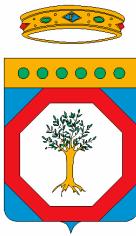
- i redattori sottoscrittori della presente proposta di determinazione dichiarano l'insussistenza di situazioni di conflitto di interesse/incompatibilità, ai sensi della vigente normativa, con riferimento all'affidamento in house di che trattasi;

RAVVISATA LA NECESSITÀ DI PROCEDERE, SULLA BASE DELL'ISTRUTTORIA ESPLETATA:

- **all'approvazione**, secondo quanto previsto dalla Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA per la disciplina delle attività relative a progetti ed iniziative di sviluppo in tema di innovazione, approvata con la DGR n.1404 del 04/07/2014 e sottoscritta tra le parti in data 11/07/2014 e successive modifiche ed integrazioni ed in particolare dall'art.4 comma 8 delle Linee guida attuative richiamate in premessa, dell'aggiornamento del Piano Operativo denominato "SUPPORTO ATTUAZIONE PRD" – RP 2311 finanziato nell'ambito del PSC PUGLIA approvato con Delibera Cipess N. 17/2021;
- **ad affidare alla società in house** InnovaPuglia S.p.A, in continuità con quanto disposto con A.D. N. 00062 del 27/06/2023 del Registro delle Determinazioni della AOO 174 recante "Approvazione Piano Operativo "SUPPORTO ATTUAZIONE PRD", ai sensi della Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA approvata con la DGR n.1404 del 04/07/2014. Accertamento in entrata ed impegno di spesa a valere sul Bilancio Vincolato", l'esecuzione dell'aggiornamento del Piano Operativo "Supporto Attuazione PRD" – RP 2311, ai sensi dell'art.192 del d.lgs. 50/2016, nel rispetto degli obiettivi generali dell'intervento e degli obiettivi realizzativi descritti nel progetto.
- **all'accertamento in entrata** di complessivi € 3.000.000,00 come dettagliato nella Sezione "Adempimenti contabili";
- assumere **l'impegno di spesa** per l'importo complessivo di € 3.000.000,00 (IVA compresa) sui capitoli U1405064 e U1405065, a valere sul PSC PUGLIA approvato con DELIBERA CIPESS N. 17/2021 come dettagliato nella Sezione "Adempimenti contabili", al fine di assicurare la necessaria copertura finanziaria al più volte richiamato Piano Operativo;

VERIFICA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 Garanzie alla riservatezza

"La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal Reg. UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali nonché, in quanto compatibili, dal D.Lgs.



REGIONE PUGLIA

Dipartimento per la Transizione Digitale
Sezione Innovazione Dati e Servizi Digitali

196/03 e dal vigente Regolamento Regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento alle particolari categorie di dati previste dagli articoli 9 e 10 del regolamento citato; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati”.

ADEMPIMENTI CONTABILI

ai sensi del D. lgs. n.118/2011 e successive modificazioni ed integrazioni

Bilancio vincolato

PARTE ENTRATA

Si dispone l'accertamento della somma di **Euro 3.000.000,00** giusta DGR n. 1950 del 9/12/2025, secondo quanto di seguito indicato, ai sensi del punto 3.6 lett c) del "Principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria" di cui all'Allegato 4/2 al D.Lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii. concernente i "contributi a rendicontazione";

BILANCIO VINCOLATO

Tipo di entrata: ricorrente - Codice UE: 2 – Altre entrate

CRA: 02.06

Capitolo	Descrizione del capitolo	2026	2027
E2210000	PSC PUGLIA APPROVATO CON DELIBERA CIPESS N.17/2021 - TRASFERIMENTI CORRENTI - SEZIONE SPECIALE	300.000,00 €	300.000,00 €
E4210000	PSC PUGLIA APPROVATO CON DELIBERA CIPESS N.17/2021 - SEZIONE SPECIALE	1.200.000,00 €	1.200.000,00 €

Causale dell'accertamento: realizzazione aggiornamento Piano Operativo

Supporto Attuazione PRD", CUP B31C23000660006, ai sensi della Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA approvata con la DGR n.1404 del 04/07/2014;

Titolo giuridico che supporta il credito: PSC PUGLIA 2000-2020 approvato con DELIBERA CIPESS N. 17/2021

Debitore certo: Ministero dell'Economia e delle Finanze

Parte Spesa

Si dispone l'impegno di spesa per complessivi **Euro 3.000.000,00** in favore di



REGIONE PUGLIA

Dipartimento per la Transizione Digitale
Sezione Innovazione Dati e Servizi Digitali

InnovaPuglia S.p.A, DGR n1950 del 9/12/2025 secondo quanto di seguito indicato:
Tipo di spesa: ricorrente – Codice UE: 8 – Spese non correlate ai finanziamenti UE
CRA :21.02- Dipartimento per la Transizione Digitale- Sezione Innovazione, Dati e
Servizi Digitali

Capitolo	Descrizione del capitolo	Missione Programma Titolo	2026	2027
U1405064	PSC PUGLIA APPROVATO CON DELIBERA CIPESS N.17/2021 SEZIONE SPECIALE. INTERVENTI PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI E DIFFUSIONE DI SERVIZI DIGITALI DELLA PA A CITTADINI E IMPRESE - SERVIZI INFORMATICI.	14.5.1	300.000,00 €	300.000,00 €
U1405065	PSC PUGLIA APPROVATO CON DELIBERA CIPESS N.17/2021. SEZIONE SPECIALE. INTERVENTI PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI E DIFFUSIONE DI SERVIZI DIGITALI DELLA PA A CITTADINI E IMPRESE- SOFTWARE.	14.5.2	1.200.000,00 €	1.200.000,00 €

Causale impegno: Impegno di spesa per la realizzazione aggiornamento Piano Operativo "Supporto Attuazione PRD" RP2311- CUP B31C23000660006

Creditore/Beneficiario:

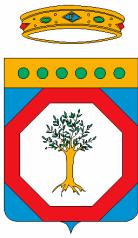
Creditore: InnovaPuglia S.p.A. - Strada provinciale per Casamassima, km. 3,000 cap 70010 Valenzano- P.IVA: 06837080727;

PEC: gestioneservizi.innovapuglia@pec.rupar.puglia.it

CUP: B31C23000660006

Dichiarazioni e/o Attestazioni:

- esiste disponibilità finanziaria sui capitoli di spesa innanzi indicati;
- l'importo impegnato corrisponde ad obbligazione giuridicamente perfezionata, avente creditore certo e risulta liquidabile ed esigibile così come sopra riportato;



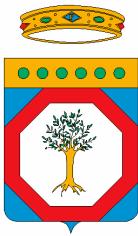
- non ricorrono i presupposti per l'adempimento degli obblighi di cui agli artt. 26 e 27 del D.Lgs 14 marzo 2013, n.33 e ss.mm.ii.;
- l'operazione contabile proposta assicura il rispetto della L.R. n. 42 del 31.12.2024 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2025 e bilancio pluriennale 2025- 2027 della Regione Puglia - Legge di stabilità regionale 2025", della L.R. n. 43 del 31.12.2024 "Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2025 e pluriennale 2025-2027 della Regione Puglia";
- l'erogazione disposta con il presente atto è esclusa dall'obbligo di verifica di cui all'art. 48/bis del DPR n. 602/73 in ottemperanza alla circolare MEF n.22/2008 e n. 29/2009;
- trattandosi di società in house della Regione Puglia non è assoggettata alla norma di cui al D. Lgs. 159/2011 in materia di antimafia ai sensi dell'art. 83 c. 3;
- ai sensi dell'art.16 bis, comma 10 della Legge 2/2009, è stato acquisito il **DURC** in corso di validità con scadenza il 3.02.2026 risultato regolare (documentazione Protocollo INAIL_51023204 agli atti d'ufficio);
- le attività e le procedure poste in essere con il presente provvedimento sono ammissibili a rendicontazione e conformi ai relativi regolamenti comunitari;
- la liquidazione delle somme avverrà con successive determinazioni di questa Sezione regionale.

DETERMINA

Di prendere atto di quanto espresso in narrativa, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intende integralmente riportato.

Di prendere atto delle dichiarazioni e attestazioni riportate nella sezione "Adempimenti contabili", che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intendono integralmente riportate.

1. **di prendere atto** del parere positivo del Comitato di Vigilanza sull'aggiornamento del PO "Supporto Attuazione PRD" a seguito della acquisizione della valutazione di congruità trasmessa con nota prot. 692281 del 8.12.2025 alla Direttrice del Dipartimento Sviluppo Economico, in qualità di Coordinatrice dello stesso Comitato di Vigilanza;
2. **di dare atto** che con D.G.R. N. 1950/2025 sono state stanziate ulteriori risorse , a valere sul PSC Puglia approvato con Delibera Cipess N. 17/2021, per attuare l'evoluzione di n. 3 interventi governati dal Responsabile per la Transizione Digitale, attualmente in corso di esecuzione;
3. **di approvare**, secondo quanto previsto dalla Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA per la disciplina delle attività relative a progetti ed iniziative di sviluppo in tema di innovazione, approvata con la DGR n.1404 del 04/07/2014 e sottoscritta tra le parti in data 11/07/2014 e successive modifiche ed integrazioni ed in particolare dall'art.4 comma 8 delle Linee guida attuative richiamate in premessa, l'aggiornamento del Piano Operativo denominato "Supporto Attuazione PRD"-RP2311 allegato al presente provvedimento per farne parte integrante (ALLEGATO A), portando la scadenza delle attività a dicembre 2027;



4. di **affidare** alla società in house InnovaPuglia S.p.A, in continuità con quanto disposto con A.D. N. 00062 del 27/06/2023 del Registro delle Determinazioni della AOO 174 recante “*Approvazione Piano Operativo “SUPPORTO ATTUAZIONE PRD”, ai sensi della Convenzione Quadro con InnovaPuglia SpA approvata con la DGR n.1404 del 04/07/2014. Accertamento in entrata ed impegno di spesa a valere sul Bilancio Vincolato*”, l'esecuzione dell'aggiornamento del Piano Operativo “Supporto Attuazione PRD” – RP 2311-CUP B31C23000660006, ai sensi dell'art.192 del d.lgs. 50/2016, nel rispetto degli obiettivi generali dell'intervento e degli obiettivi realizzativi descritti nel progetto;
5. di **disporre** conseguentemente l'**accertamento** in entrata di complessivi **euro 3.000.000,00**, come dettagliato nella Sezione “*Adempimenti contabili*”;
6. di **assumere** conseguentemente l'**impegno di spesa**, per l'importo complessivo di Euro **euro 3.000.000,00**, (IVA compresa), a valere sul PSC PUGLIA approvato con DELIBERA CIPESS N. 17/2021, come dettagliato nella Sezione “*Adempimenti contabili*”, al fine di assicurare la necessaria copertura finanziaria al più volte richiamato Piano Operativo;
7. di **stabilire** che InnovaPuglia provvederà alla rendicontazione dei costi sostenuti in accordo alla “Convenzione Quadro” e delle “Linee guida approvate”;
8. di **trasmettere** il presente atto alla Sezione regionale Bilancio e Ragioneria – Servizio VRC di gestione del bilancio vincolato, per i conseguenti adempimenti di competenza;
9. di **pubblicare** il presente provvedimento all'Albo Telematico, nonché nella sezione “Amministrazione Trasparente”, sottosezione “Provvedimenti” e “Provvedimenti dirigenti amministrativi” del sito web ufficiale della regione Puglia: www.regione.puglia.it;
10. di **pubblicare** il presente provvedimento nella Sezione nella sezione “Amministrazione Trasparente”, sottosezione “Bandi e Contratti” del sito ufficiale della regione Puglia: www.regione.puglia.it;
11. di **comunicare** alla Società in house InnovaPuglia S.p.A. che il provvedimento sarà consultabile nella Sezione “Amministrazione Trasparente” ad avvenuto controllo contabile da parte della Sezione Bilancio e Ragioneria.

ALLEGATI INTEGRANTI

Documento - Impronta (SHA256)
Allegato_PO_PRD_Rimodulazione.v.7.3_signed_signed_signed.pdf - 9c4ca8abf763bca669525cbd55f876c577fce9171d328904560f2a0047d07453

Si autorizza la Sezione Bilancio e Ragioneria a procedere alla registrazione delle scritture dettagliatamente riportate nella sezione “Adempimenti Contabili”.

Il presente Provvedimento diviene esecutivo con l'apposizione del Visto di Regolarità Contabile da parte della Sezione Bilancio e Ragioneria.



**REGIONE
PUGLIA**

Dipartimento per la Transizione Digitale
Sezione Innovazione Dati e Servizi Digitali

Come Proposta: Codice Cifra 210/DIR/2025/00033

Sottoscrittori Proposta:

- E.Q. Gestione Amministrativa e Coordinamento del Progetto Clinical SOC
Federica Carrozzo

Firmato digitalmente da:

E.Q. Gestione Amministrativa e Coordinamento del Progetto Clinical SOC
Federica Carrozzo

Il Dirigente di Sezione
Mariangela Lomastro



REGIONE PUGLIA
DIPARTIMENTO TRANSIZIONE
DIGITALE

**PIANO OPERATIVO
SUPPORTO ATTUAZIONE PRD**



InnovaPuglia SpA
Strada prov. per
Casamassima, Km. 3
70100 Valenzano –
BARI
Italia

Versione 7.3 – Finale
dicembre 2025
Codice: [PO_PRD]

Redatto	Responsabile Progetto	Claudio Aversa
Verificato	Responsabile Sezione Servizi Applicativi Trasversali	Luca Cincinelli
Approvato	Direttore Divisione IT	Vitantonio Martino



INDICE DEI CONTENUTI

1	Riferimenti del Progetto	5
1.1	Titolo del Progetto.....	5
1.2	Struttura regionale di riferimento	5
1.3	Durata e periodo programmato di realizzazione	6
2	Obiettivi generali dell'intervento.....	7
2.1	Scenario di riferimento.....	7
2.2	Il Piano di Digitalizzazione Regionale	9
2.3	Obiettivi e motivazioni del Piano Operativo.....	11
3	Obiettivi, Attività e Tempistica	16
3.1	Obiettivi Realizzativi del PO	16
3.2	WBS di Progetto	17
3.3	Attività e risultati attesi.....	18
4	Costo complessivo previsto	21
4.1	Quadro Economico del Progetto	21
4.2	Descrizione delle voci di costo	21
4.3	Quadro Economico per Obiettivi Realizzativi.....	24
5	Fonti di finanziamento	25
5.1	Fonti finanziarie previste a copertura del costo del progetto	25
6	Eventuali costi non rendicontabili per finanziamenti strutturali.....	26
7	Indicatori.....	27
7.1	Indicatori di avanzamento	27
7.2	Indicatori di risultato	28
7.3	Indicatori di sostenibilità.....	28



INDICE DELLE TABELLE

<i>Tabella 1 – OR del PO.....</i>	17
<i>Tabella 2 – OR.0.....</i>	18
<i>Tabella 3 – OR.1.....</i>	19
<i>Tabella 4 – OR.2.....</i>	19
<i>Tabella 5 – OR.3.....</i>	20
<i>Tabella 6 – Quadro Economico del PO iniziale</i>	21
<i>Tabella 7 – Quadro Economico del PO rimodulato</i>	21
<i>Tabella 8 – Voci di Costo – Personale iniziale</i>	22
<i>Tabella 9 – Voci di Costo – Personale rimodulato</i>	22
<i>Tabella 10 – Quadro Economico per OR.....</i>	24
<i>Tabella 11 – Indicatore di avanzamento progetto.....</i>	27
<i>Tabella 12 – Indicatori di Risultato.....</i>	28



INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 – WBS Complessiva di Progetto..... 17



1 Riferimenti del Progetto

1.1 Titolo del Progetto

Attuazione Piano di Riorganizzazione Digitale.

1.2 Struttura regionale di riferimento

La struttura regionale di riferimento responsabile della realizzazione del progetto è l’Ufficio per la Transizione al Digitale incardinata nella Direzione Amministrativa del Gabinetto della Regione Puglia.

Le comunicazioni e gli adempimenti formali riguardanti lo svolgimento delle attività progettuali e dei relativi risultati conseguiti, nonché le verifiche e approvazioni concernenti gli stati di avanzamento del progetto, saranno inviate al seguente indirizzo:

Dipartimento Transizione Digitale - Sezione Innovazione, Dati e Servizi Digitali
Lungomare Nazario Sauro, 33, 70121 Bari
Indirizzo mail: resp.transitionedigitale@regione.puglia.it
Indirizzo PEC: resp.transitionedigitale@pec.rupar.puglia.it

I rapporti di avanzamento tecnico ed economico finanziario semestrali e finale saranno archiviati nel sistema di gestione documentale regionale e tutte le comunicazioni in merito saranno inviate alla struttura regionale di riferimento tramite PEC.



1.3 Durata e periodo programmato di realizzazione

La realizzazione del Piano Operativo ha una durata prevista di 36 mesi a partire da maggio 2023. Con la richiesta di aggiornamento del Piano Operativo “Supporto Attuazione PRD” trasmessa tramite PEC da Regione Puglia in data 27/11/2025 avente oggetto “Prot.N.0668799/2025 - CUP: B31C23000660006. PIANO TRIENNALE DI RIORGANIZZAZIONE DIGITALE DELLA REGIONE PUGLIA. OR_1 “BIG DATA, OPEN DATA, DSS, CRM”. RICHIESTA AGGIORNAMENTO PIANO OPERATIVO “SUPPORTO ATTUAZIONE PRD”” protocollata in ingresso inpu/AOO_1/PROT/27/11/2025/0011391 del 27/11/2025, questo Piano Operativo è stato aggiornato ed esteso di altri **20 mesi** portando la scadenza a dicembre 2027.



2 Obiettivi generali dell'intervento

2.1 Scenario di riferimento

Con la Deliberazione del 22 luglio 2021, n. 1219 avente ad oggetto “Riorganizzazione digitale dell'amministrazione regionale - Linee di indirizzo”, la Giunta Regionale — in piena continuità con il profondo percorso di trasformazione digitale delineato attraverso programmi operativi che, nel corso degli anni, hanno trasformato numerosi interventi strategici in percorsi digitali concreti, nonché nella piena consapevolezza della necessaria fase di analisi e valutazione delle azioni realizzate e delle loro ricadute nel contesto dell'intera organizzazione, tramite l'interoperabilità dei sistemi e la loro razionalizzazione — ha stabilito di avviare un percorso di razionalizzazione ed omogeneizzazione dei sistemi informativi regionali, finalizzato a:

- completare il percorso di digitalizzazione dell'apparato amministrativo regionale;
- razionalizzare i sistemi informativi regionali, evitando il duplicarsi di infrastrutture tecnologiche che svolgono le medesime funzionalità;
- garantire l'interoperabilità dei sistemi informativi regionali;
- potenziare il monitoraggio e la governance del percorso di organizzazione digitale della Regione Puglia;
- completare l'integrazione di tutti i sistemi informativi con le piattaforme abilitanti in uso alla Regione Puglia;
- assicurare l'accessibilità dei procedimenti amministrativi digitali erogati mediante sito e/o app regionali;
- promuovere e completare il conferimento automatico di dati in formato aperto nella piattaforma Open Data regionale e nelle ulteriori piattaforme comunitarie e nazionali previste;
- completare e diffondere l'utilizzo del Catalogo dei Servizi digitali di Regione;
- dotare la Regione Puglia di un Decision Support System (DSS) basato sull'accesso strutturato a tutti i sistemi informativi regionali;
- assicurare, in sinergia con i Dirigenti competenti ratione materiae in qualità di Designati al trattamento ex D.G.R. n 145/2019 e con il Responsabile della Protezione dei Dati personali regionale (RPD), che i sistemi informativi regionali siano conformi ai principi di data protection by default e by design.



Tali obiettivi trovano la loro compiuta formalizzazione nel Piano Triennale di Riorganizzazione Digitale (di seguito denominato: PRD) della Regione Puglia approvato con D.G.R. 791 del 30 maggio 2022, le cui attività di coordinamento, nel pieno coinvolgimento di tutte le strutture interessate, sono state affidate al Responsabile per la Transizione Digitale, nominato con la D.G.R. del 10 maggio 2021, n. 773.

Le aree tematiche oggetto di azione o di riqualificazione sono state, quindi, individuate di concerto con tutte le strutture organizzative regionali.



2.2 Il Piano di Digitalizzazione Regionale

Il PRD prevede ventisei obiettivi realizzativi catalogabili in: trasversali e verticali come di seguito descritto:

AZIONI TRASVERSALI

Supporto alle decisioni e dati aperti

- OR_1 Big Data, Open Data, DSS, CRM
- OR_4 Gestione Ciclo della Performance
- OR_11 Trasparenza, Privacy, Anticorruzione

Data Center, Cloud, Sicurezza

- OR_16 Razionalizzazione DB regionali
- OR_20 Cyber Security e Networking Infrastructures
- OR_25 HelpDesk Tecnico Unico Regionale

Accesso ai Servizi

- OR_15 Potenziamento IAM Regionale
- OR_5 Scrivania Virtuale
- OR_19 Nodo di Interoperabilità
- OR_13 Portale per la gestione unificata dei pagamenti verso la Regione

Anagrafiche

- OR_17 Anagrafica Unica Personale Regionale
- OR_18 Anagrafica Unica Stakeholder Esterni

Strumenti di lavoro condivisi

- OR_2 Sistema Regionale dei Vocabolari Controllati
- OR_6 Sistema Redazionale Federato e portali informativi
- OR_7 Gestione Documentale e Conservazione

Governance, formazione, competenze

- OR_26 Project management e Change Management del processo di riorganizzazione digitale e dei processi di innovazione

AZIONI VERTICALI



Tutti i dipartimenti regionali

- OR_3 Gestione del Personale
- OR_9 Gestione dei Finanziamenti Regionali
- OR_10 Gestione Bandi, Procedimenti e Avvisi
- OR_12 Controllo di Gestione
- OR_23 Digitalizzazione procedimenti amministrativi Regionali

Avvocatura

- OR_8 Evoluzione Sistema Avvocatura

Sanità

- OR_14 Potenziamento Sanità

Turismo, Cultura, Valorizzazione del Territorio, Mobilità

- OR_21 Piattaforma per la gestione integrata dei dati di mobilità
- OR_22 Digital Library
- OR_24 Interventi innovativi



2.3 Obiettivi e motivazioni del Piano Operativo

Il Piano Operativo si prefigge il principale obiettivo di dare completa attuazione alla realizzazione dell'OR_1: Big Data, Open Data, DSS, CRM del PRD.

L'OR_1 del PRD, rispetto agli altri interventi, ha una natura fortemente innovativa per la Regione in quanto mette al centro il cittadino (inteso come persona fisica o giuridica) al fine di creare vicinanza, fiducia, inclusione e partecipazione attiva, in coerenza con gli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e crea valore con l'informazione prodotta dai suoi stessi sistemi informativi per migliorare la pianificazione e il controllo dell'organizzazione.

In particolare, l'OR_1 prevede:

1. la realizzazione di un'infrastruttura (Event BUS) che permetta di raccogliere dati da tutti i sistemi informativi della Regione Puglia nonché da altre fonti esterne, estrarre informazioni e ottenere dati interoperabili, standardizzati, facilmente raggiungibili, e che convergano, mediante lo sviluppo di un protocollo di comunicazione dati, in un'unica piattaforma.
2. Su tale piattaforma verrà realizzato un DSS (Decision Support System) di supporto al processo decisionale. L'obiettivo di un DSS, infatti, è quello di collezionare, trasformare e diffondere informazioni in modo "intelligente", per aiutare l'utilizzatore a prendere decisioni, senza però sostituirsi ad esso, infatti, la decisione si ottiene combinando le valutazioni umane con le informazioni elaborate dal sistema. Come detto, l'obiettivo di un DSS è quello di collezionare, trasformare e diffondere informazioni in modo "intelligente", per aiutare l'utilizzatore a prendere decisioni, senza però sostituirsi ad esso, permette, infatti, di fornire all'utente, attraverso procedure interattive, tutte le informazioni necessarie per la comprensione del problema; permette di ispezionare i dati da diversi punti di vista; permette di valutare le conseguenze delle scelte compiute; adattarsi al trattamento di problemi per i quali non è possibile fornire una soluzione algoritmica.
3. Nella stessa piattaforma verrà realizzato un sistema CRM (Citizen Relationship Management), con l'obiettivo di avere una conoscenza più analitica dei cittadini e dei loro bisogni e un'esperienza differenziata per tipologia di cittadini/ imprese. Il sistema verrà sviluppato su dei verticali tematici (uno per ogni dipartimento), per offrire a ciascuna Struttura la possibilità di interagire con gli stakeholder di settore e operare con i relativi dati; parallelamente, i dati di ciascuna struttura saranno resi interoperabili con quelli di tutte le altre.



Considerato che l'OR_1 del PRD ha carattere trasversale perché si alimenta con dati provenienti da tutti i Sistemi Informativi regionali e che la maggior parte degli stessi Sistemi Informativi saranno completamente riprogettati in accordo a quanto disposto dal PRD, allo scopo di velocizzare ed ottimizzare la componente data driven del sistema DSS, il PO fornirà supporto per la realizzazione di altri obiettivi del PRD.

In particolare, sono attualmente in corso di svolgimento le seguenti attività:

➤ **Affidamento e gestione della fornitura per la realizzazione dell'OR_1** a partire dai risultati dell'attuale affidamento in cui si prevede la realizzazione delle componenti di base del DSS/CRM e di tre verticali relativi ai Dipartimenti Sviluppo Economico, Turismo e Cultura, Sanità. L'affidamento oggetto del presente PO avrà come obiettivo il coinvolgimento di tutti i Dipartimenti regionali e l'integrazione con i relativi sistemi informativi, al fine di alimentare il DSS e rendere disponibili specifici cruscotti di analisi di dominio. La realizzazione dei “connettori” dei Sistemi informativi interessati potrà trovare copertura nell’ambito di tale affidamento qualora non vi sia disponibilità negli affidamenti specifici di ogni sistema interessato.

➤ **Supporto al DEC nell’attuazione di:**

OR_1 Big Data, Open Data, DSS, CRM (affidamento in essere in corso di realizzazione);
OR_7 Gestione Documentale e Conservazione (in corso di realizzazione con Contratto Esecutivo: 'Servizi di configurazione, personalizzazione, parametrizzazione, formazione e manutenzione del sistema Simel2' sottoscritto il 16/11/2022);

OR_17 Anagrafica Stakeholder interni (affidamento in essere in corso di realizzazione);

OR_18 Anagrafica Stakeholder esterni (affidamento in essere in corso di realizzazione);

OR_19 Nodo di Interoperabilità (affidamento in essere in corso di realizzazione);

➤ **Supporto all’Ufficio RTD per OR_26:**

Il supporto all’Ufficio RTD verrà fornito nell’ambito dell’OR_26 Project management e Change Management del processo di riorganizzazione digitale e dei processi di innovazione. L’OR ha carattere trasversale e di governo per tutto il PRD. Si compone di più sub azioni: Le **sub-azioni 1, 2 e 3**, relative a Progettazione degli interventi, Coordinamento degli stessi [tramite stesura del Piano e suoi aggiornamenti] e Monitoraggio degli interventi realizzati e dei fabbisogni dell’Amministrazione hanno carattere permanente/ciclico, in quanto consentono all’Ufficio RTD, anche con l’ausilio del GdL RTD-diffuso, di raccogliere le esigenze dell’Amministrazione e di tradurle in Piani strategici di Indirizzo. Tali sub-azioni



costituiscono la base tecnico-giuridica regionale per l'effettiva realizzazione degli interventi del Piano e per il rilascio dei pareri di conformità da parte del RTD regionale.

Sub-azione 4: Formazione

La finalità della sub-azione “Formazione” è quella di fornire il supporto formativo continuo a tutti i dipendenti regionali su transizione digitale, tecnologie e servizi applicativi dell’Ente, in linea con gli obiettivi del digital compass europeo.

Sub-azione 5: Attivazione di Centri di Competenza, Comunità di pratica, Hub di Innovazione, etc..

Con la sub-azione in oggetto l’Amministrazione regionale ha previsto la possibilità di costituire, laddove indicato o suggerito dalla relativa disciplina:

- centri di competenza, coinvolgendo gli attori sul territorio nel coordinamento delle comuni esigenze;
- comunità di pratica (già inizialmente previste dall’art. 17 della L.R. n. 20/2012 “Norme sul software libero, accessibilità di dati e documenti e hardware documentato”);
- “Hub di Innovazione” o altri progetti con finalità analoghe.

I centri di competenza già avviati sono: “Open Tusk”, progetto di animazione territoriale e processo partecipativo, Nodo Territoriale di Competenza per il Riuso e l’Open Source.

Sub-azione 6: Attivazione di Tavoli tecnici/Gruppi di Lavoro

La finalità della fase “Tavoli Tecnici/Gruppi di Lavoro” è la costituzione e la gestione di tavoli tecnici e/o Gruppi di lavoro per la condivisione di problematiche di innovazione della PA. I tavoli tecnici già avviati sono, per esempio: GDL ODOS (Gruppo di Lavoro Open Data e Open Source), GDL GEDOC (Gruppo di lavoro per la redazione del Manuale di Gestione e del Piano di Conservazione i cui risultati saranno utilizzati anche in OR_7); “GdL ADi” (Accessibilità Digitale), con il compito di supportare l’RTD nella ricognizione delle esigenze regionali in materia di accessibilità digitale.

Sub-azione 7: Comunicazione interna e Change Management

La finalità della fase “Comunicazione interna e Change Management” è accompagnare, facilitare e utilizzare al meglio tempi e risorse nell’attuazione del Piano, tramite strumenti e azioni mirate a stimolare la vicinanza, l’empatia e la collaborazione ai processi di cambiamento;

Sub-azione 8: Qualità e Software Sicuro



La sub azione prevede l'applicazione del paradigma per la qualità e il software sicuro realizzato nell'ambito di Puglia Digitale.

Con il rilascio delle prime componenti del CRM, Ticketing Unico Regionale e Scrivania del Cittadino, sono emerse nuove esigenze che hanno reso necessario procedere ad un aggiornamento del Piano Operativo per adeguarlo alle mutate condizioni operative e alle aspettative degli utenti.

Le nuove attività previste dal Piano Operativo, che si aggiungono a quelle attualmente in corso, sono:

➤ **Supporto per Potenziamento dei Servizi Digitali:**

Nell'ambito del processo di implementazione e adozione dei servizi digitali da parte delle strutture regionali, è emersa la necessità di procedere a una significativa integrazione del sistema CRM esistente. Questa esigenza nasce dalla volontà di rispondere concretamente alle nuove richieste operative rilevate durante le fasi di utilizzo, garantendo così una maggiore efficacia e coerenza nell'erogazione dei servizi.

In particolare, si rende necessario dotare il sistema di funzionalità aggiuntive, non previste nella progettazione iniziale, che consentano di rispondere in modo puntuale alle aspettative di cittadini, imprese e operatori. Tra le principali azioni di integrazione previste, si evidenziano:

- Integrazione del ChatBot Bit con i servizi CRM: il ChatBot Bit sarà collegato direttamente ai servizi di Customer Relationship Management, in modo da gestire in maniera automatizzata e centralizzata le informazioni relative a bandi e avvisi, il sistema di ticketing e le opportunità rivolte a utenti e imprese.
- Utilizzo esteso del sistema di messaggistica CRM: tutti i sistemi regionali che necessitano di inviare comunicazioni a cittadini e imprese potranno utilizzare la piattaforma di messaggistica del CRM. Le comunicazioni saranno accessibili attraverso la sezione “messaggi” del fascicolo del cittadino e del fascicolo dell’impresa, assicurando così tracciabilità e facilità di consultazione da parte degli utenti.
- Migrazione del sistema di Ticketing Turismo e Cultura: il sistema attuale di ticketing dedicato ai settori Turismo e Cultura sarà trasferito sul nuovo sistema, al fine di uniformare le modalità di gestione delle richieste e ottimizzare le risposte agli utenti.
- Integrazione del sistema di Agenda del Turismo: verrà implementata una piena integrazione del sistema di Agenda del Turismo, per consentire una fruizione condivisa e coordinata a livello regionale, favorendo così la collaborazione tra operatori del settore e una migliore esperienza per l’utenza.



- Potenziamento del sistema di ticketing: saranno apportati miglioramenti al sistema di ticketing, tenendo conto delle esigenze operative emerse nel corso dell'utilizzo. L'obiettivo è garantire un'esperienza uniforme e semplificata per operatori, cittadini e imprese, riducendo le criticità e favorendo un approccio più efficiente alla gestione delle richieste.

Tale percorso di integrazione e potenziamento rappresenta un tassello fondamentale per assicurare la coerenza, l'efficienza e la qualità dei servizi digitali offerti a livello regionale, ponendo sempre al centro le necessità concrete degli utenti e l'evoluzione dei processi organizzativi.



3 Obiettivi, Attività e Tempistica

3.1 Obiettivi Realizzativi del PO

Il Piano Operativo fornirà le risorse necessarie alle seguenti attività:

- Affidamento al mercato della realizzazione dell'OR_1 (in corso);
- Supporto al DEC per l'attuazione di: OR_1 (affidamento in corso di realizzazione); OR_5; OR_7; OR_17; OR_18; OR_19 (in corso).
- Supporto all'Ufficio RTD per l'attuazione e il governo di OR_26 (in corso).
- Supporto per Potenziamento dei Servizi Digitali.

In questo contesto, l'articolazione del gruppo di lavoro di InnovaPuglia permetterà di offrire un insieme di competenze composito e qualificato cui attingere, in modo da mettere a disposizione di ciascuna parte di cui si compone il progetto le competenze più appropriate presenti nella società.

Il gruppo di lavoro potrà essere coadiuvato da altre figure con competenze diverse da quelle disponibili in InnovaPuglia. Tali figure saranno selezionate tramite procedure di affidamento ad evidenza pubblica.

Gli Obiettivi Realizzativi individuati nel PO sono:

- OR.0 – Project Management;
- OR.1 – Supporto al DEC per l'attuazione del PRD;
- OR.2 – Supporto all'Ufficio RTD per OR_26;
- OR.3 – Supporto per Potenziamento dei Servizi Digitali.

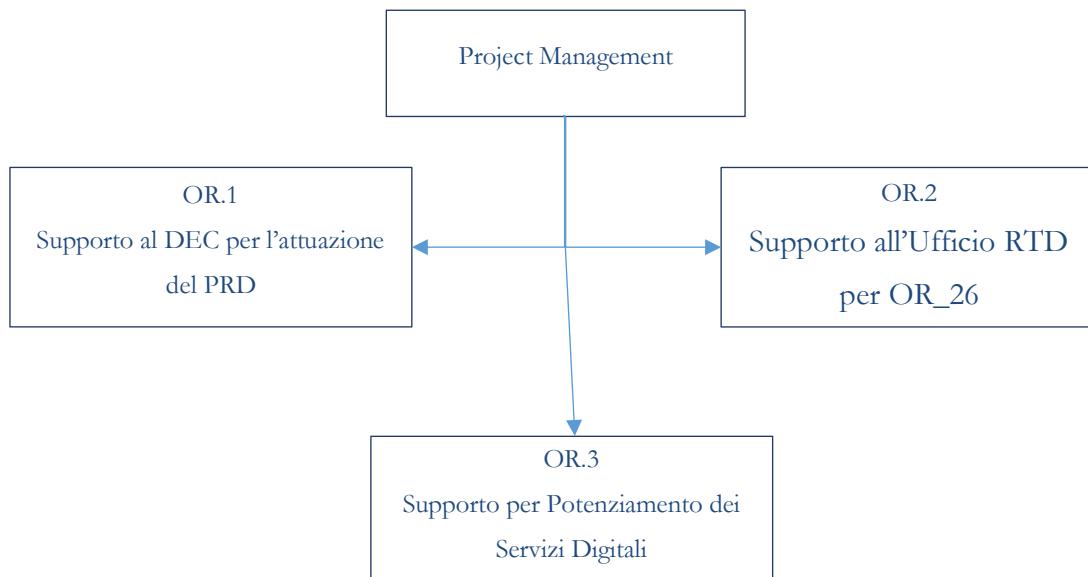


3.2 WBS di Progetto

In tabella sono riportati gli Obiettivi Realizzativi in cui si articola il Piano Operativo.

OR	Descrizione
OR.0	Project Management
OR.1	Supporto al DEC per l'attuazione del PRD
OR.2	Supporto all'Ufficio RTD per OR_26
OR.3	Supporto per Potenziamento dei Servizi Digitali

Tabella 1 – OR del PO



Si riporta di seguito la WBS di primo livello corrispondente agli obiettivi realizzativi:

Figura 1 – WBS Complessiva di Progetto



3.3 Attività e risultati attesi

In tabella sono riportate le attività più significative in cui si articola ogni Obiettivo realizzativo. Non si esclude che queste possano essere ampliate e/o riviste in sede di stesura di Progetto Definitivo.

Obiettivo Realizzativo	OR.0	Project Management
Descrizione		<p>Sovrintendere a tutte le attività del progetto al fine di rispettare i tempi di realizzazione dello stesso e di apportare le necessarie variazioni in caso di problemi emersi nel corso della realizzazione. Scopo primario dell'attività di Project Management è assicurare una pianificazione corretta quanto a tempi e risorse, per garantire il buon esito degli obiettivi di progetto e per poter adottare - anche, e soprattutto, in corso d'opera - soluzioni idonee a minimizzare il possibile scostamento tra risultati attesi e quelli ottenuti.</p> <p>Nell'ambito dell'OR verrà predisposta la documentazione di gara ai fini dell'affidamento delle attività di realizzazione dell'OR_1 e verranno espletate le procedure di affidamento e di gestione della fornitura e di verifica di regolare esecuzione della stessa, una volta affidata.</p>
Attività	A.0.1	Coordinamento tecnico del progetto e Stato di avanzamento lavori e Reporting periodico
	A.0.2	Predisposizione documentazione, affidamento, gestione della fornitura
Risultati attesi	D.0.1	Rapporti semestrali di avanzamento tecnico ed economico finanziario, Rapporto tecnico amministrativo finale
	D.0.2	Documentazione tecnica di gara, Verbali e SAL

Tabella 2 – OR.0

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Supporto al DEC per l'attuazione del PRD
Descrizione		Fornire supporto al DEC per la realizzazione di: OR_1 Sistema DSS e CRM (affidamento in essere in corso di realizzazione), OR_7 Gestione documentale e conservazione; OR_17 Anagrafica Stakeholder interni; OR_18 Anagrafica Stakeholder esterni; OR_19 Nodo di Interoperabilità;
Attività	A.1.1	Supporto al DEC per l'attuazione del RTD



Obiettivo Realizzativo	OR.1	Supporto al DEC per l'attuazione del PRD
Risultati attesi	D.1.1	Verbale di attività, Parere Tecnico, Manualistica, Documenti di Processo/Procedimento, Collaudi, Altro tipo di documentazione.

Tabella 3 – OR.1

Obiettivo Realizzativo	OR.2	Supporto all'Ufficio RTD per OR_26
Descrizione		Fornire il supporto per il governo delle attività relative all'OR_26 - Project management e Change Management.
Attività	A.2.1	Supporto al RTD per le attività di OR_26
Risultati attesi	D.2.1	Verbale di attività, Parere Tecnico, Manualistica, Documento Informativo, Altro tipo di documentazione.

Tabella 4 – OR.2

Obiettivo Realizzativo	OR.3	Supporto per Potenziamento dei Servizi Digitali
Descrizione		Fornire il supporto per integrazione con il CRM dei nuovi servizi e potenziamento e diffusione dei Servizi Digitali Regionali a Cittadini e Imprese.
Attività	A.3.1	Supporto al RTD per le seguenti attività necessarie a potenziare l'offerta di servizi digitali della Regione verso Cittadini e Imprese: <ol style="list-style-type: none">1 integrazione del ChatBot Bit con i servizi CRM (bandi e avvisi, ticketing, opportunità);2 utilizzo del sistema di messaggistica del CRM da parte di tutti i sistemi regionali che veicolano comunicazioni verso cittadini e imprese, con visualizzazione tramite la sezione “messaggi” del fascicolo del cittadino e dell’impresa;3 migrazione del sistema di Ticketing del Turismo e Cultura al nuovo sistema;4 integrazione del sistema di Agenda del Turismo per una fruizione regionale condivisa;5 potenziamento del sistema di ticketing in base alle esigenze operative emerse, al fine di garantire



Obiettivo Realizzativo	OR.3	Supporto per Potenziamento dei Servizi Digitali
		un'esperienza uniforme per operatori, cittadini e imprese.
Risultati attesi	D.3.1	Verbale di attività, Parere Tecnico, Manualistica, Documento Informativo, Altro tipo di documentazione.

Tabella 5 – OR.3



4 Costo complessivo previsto

4.1 Quadro Economico del Progetto

La tabella seguente riporta il quadro complessivo dei costi da sostenere per la realizzazione delle attività progettuali. Per ogni singola voce di costo specificata in tabella è indicato il valore economico espresso in euro.

Voce di Costo	Importo [IVA Esclusa]	Importo [IVA Inclusa]
Personale	1.097.832,00 €	1.339.355,04 €
Viaggi e missioni	41.774,00 €	50.964,28 €
Attività commissionate all'esterno	6.024.000,00 €	7.349.280,00 €
Attrezzature	20.000,00 €	24.400,00 €
Totale Costi	7.183.606,00 €	8.763.999,32 €

Tabella 6 – Quadro Economico del PO iniziale

Con l'aggiornamento del PO, si propone la seguente rimodulazione del Quadro Economico che andranno in aggiunta al Quadro Economico approvato:

Voce di Costo	Importo [IVA Esclusa]	Importo rimodulazione [IVA Esclusa]	Importo totale [IVA Esclusa]	Importo totale [IVA Inclusa]
Personale	1.097.832,00 €	491.803,28 €	1.589.635,28 €	1.939.355,04 €
Viaggi e missioni	41.774,00 €	0,00 €	41.774,00 €	50.964,28 €
Attività commissionate all'esterno	6.024.000,00 €	1.967.213,11 €	7.991.213,11 €	9.749.279,99 €
Attrezzature	20.000,00 €	0,00 €	20.000,00 €	24.400,00 €
Totale Costi	7.183.606,00 €	2.459.016,39 €	9.642.622,39 €	11.763.999,32 €

Tabella 7 – Quadro Economico del PO rimodulato

4.2 Descrizione delle voci di costo

Personale

Il costo del personale si riferisce al personale interno della società utilizzato per lo svolgimento delle attività previste nel progetto.

La seguente tabella riporta i profili professionali impiegati nel periodo.

Profilo professionale	Costo standard giornaliero	Numero gg.	Totale costo [netto IVA]



	[netto IVA]		
	A	B	A * B
A	538,00 €	84	45.192,00 €
B	397,00 €	1440	571.680,00 €
C	334,00 €	1440	480.960,00 €
D	300,00 €	0	- €
E	286,00 €	0	- €
F	266,00 €	0	- €
		Total	1.097.832,00 €

Tabella 8 – Voci di Costo – Personale iniziale

Con l'aggiornamento del PO, si propone la seguente rimodulazione:

Profilo professionale	Costo standard giornaliero [netto IVA]	Numero gg.	Totale costo [netto IVA]
	A	B	A * B
A	538,00 €	121	65.439,60 €
B	397,00 €	2085	827.910,68 €
C	334,00 €	2085	696.285,00 €
D	300,00 €	0	- €
E	286,00 €	0	- €
F	266,00 €	0	- €
		Total	1.589.635,28 €

Tabella 9 – Voci di Costo – Personale rimodulato

Il costo per le voci di “Personale” fa riferimento all’impegno complessivo calcolato sulla base delle attività illustrate nei diversi Obiettivi Realizzativi usando i seguenti parametri medi:

ore lavorative /giorno = 7,6 (38 ore settimanali da Contratto Integrativo InnovaPuglia S.p.A.)

giorni lavorativi annui = 220

settimane lavorative annue = 220/5 = 44

Il costo unitario per il personale dipendente è quello standard per profilo professionale come da modifica alla DGR n. 1404/2014 e s.m.i. I costi sono riconosciuti nella misura massima indicata nella tabella precedente e a seguito di rendicontazione analitica.



Per la stima dell'effort del personale impiegato nel progetto si è preso a riferimento il “Dizionario delle Forniture ICT – Classe di Fornitura Sviluppo e Mev di software ad hoc – SSW” definito dal CNIPA e disponibile sul sito di AGID “Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”.

Attrezzature

Il costo fa riferimento a strumentazione necessaria allo svolgimento delle attività progettuali.

Attività commissionate all'esterno

Il costo per le voci di “Attività commissionate all'esterno”, fa riferimento alle seguenti tipologie di costo:

- attività di consulenza specialistica assegnata a fornitori esterni, selezionati con procedure ad evidenza pubblica;
- acquisizione di beni e servizi di varia natura per lo svolgimento delle attività di progetto;
- organizzazione di eventi e/o incontri per la promozione e/o la divulgazione dei risultati ottenuti dagli OR del PRD.

Le attività potranno essere svolte dal fornitore presso la propria sede di lavoro o presso le sedi regionali o di InnovaPuglia a seconda delle specifiche esigenze o richieste da parte dei referenti di progetto.

Tale stima è da intendersi indicativa ed eventualmente da attualizzare sulla base dello strumento che InnovaPuglia S.p.a., in qualità di stazione appaltante, individuerà al fine della indizione della procedura di affidamento.

Viaggi e missioni

Costi stimati per viaggi finalizzati ad incontri tecnici di lavoro e per la partecipazione ad eventi nazionali (FORUMPA, Conferenze, Laboratori, Spese di viaggio per corsi di formazione o aggiornamento, etc.), nonché ad eventi e iniziative di informazione e formazione su temi tecnologici o amministrativi del progetto. Le attività dovranno essere espressamente approvate dal RTD.



4.3 Quadro Economico per Obiettivi Realizzativi

La tabella seguente riporta la stima dei costi del quadro economico suddivisi per Obiettivi Realizzativi. I costi si intendono IVA esclusa.

OR	Personale	Viaggi e missioni	Attività commissionate all'estero	Attrezzature	Totale
OR.0	329.349,60 €	4.177,40 €	5.783.040,00 €	20.000,00 €	6.136.567,00 €
OR.1	439.132,80 €	12.532,20 €	120.480,00 €	0,00 €	572.145,00 €
OR.2	329.349,60 €	25.064,40 €	120.480,00 €	0,00 €	474.894,00 €
OR.3	491.803,28 €	0,00 €	1.967.213,11 €	0,00 €	2.459.016,39 €
Totale	1.589.635,28 €	41.774,00 €	7.991.213,11 €	20.000,00 €	9.642.622,39 €

Tabella 10 – Quadro Economico per OR



5 **Fonti di finanziamento**

5.1 Fonti finanziarie previste a copertura del costo del progetto

Le attività di cui al presente PO trovano copertura sul Bilancio Vincolato - PSC Puglia - Approvato con Delibera CIPES N.17/2021. Sezione Speciale. Interventi per la Digitalizzazione dei Processi Amministrativi e Diffusione di Servizi Digitali della PA a Cittadini e Imprese.



6 Eventuali costi non rendicontabili per finanziamenti strutturali

La previsione dei costi non rendicontabili, qualora applicabili, è di 200.000,00 €.



7 Indicatori

Il sistema di monitoraggio del progetto si sviluppa su tre distinti livelli di misurazione: indicatori di realizzazione, indicatori di risultato e indicatori di sostenibilità.

Gli indicatori di realizzazione misurano l'avanzamento del progetto, quelli di risultato indicano l'impatto diretto che il progetto avrà sui fruitori e sui partner, quelli di sostenibilità determinano le condizioni affinché i benefici prodotti continuino ad essere percepiti anche dopo la conclusione del progetto.

7.1 Indicatori di avanzamento

L'indicatore di avanzamento sarà espresso in termini di Quadro Economico corrispondente ai reali avanzamenti delle attività progettuali che non necessariamente corrisponde al quadro economico portato in rendicontazione. Questo indicatore sarà valorizzato nei successivi Rapporti semestrali di avanzamento tecnico ed economico finanziario.

La tabella seguente sarà utilizzata nei suddetti Rapporti semestrali per rappresentare l'avanzamento reale delle attività.

Voce di Costo	Costi realizzati nel semestre dal gg/mm/aaaa al gg/mm/aaaa [IVA Esclusa]	Costi complessivi realizzati dall'avvio del progetto	% di avanzamento
Personale			
Viaggi e missioni			
Attività commissionate all'esterno			
Attrezzature			
Totale			

Tabella 11 – Indicatore di avanzamento progetto



7.2 Indicatori di risultato

Gli indicatori di risultato saranno utilizzati per valutare l'avanzamento intermedio ed il raggiungimento finale degli obiettivi del progetto. Questi indicatori saranno presentati nei Rapporti semestrali di avanzamento tecnico, economico-finanziario e nel Rapporto finale.

Indicatore	Valore Minimo	Valore Massimo
Verbali di attività di supporto a RTD	20	30
Linee Guida, Documenti di indirizzo, Atti e disposizioni	10	30
Pareri	10	20

Tabella 12 – Indicatori di Risultato

7.3 Indicatori di sostenibilità

N.A.



===== PAGINA DI FINE DOCUMENTO =====