



ATTO DIRIGENZIALE

La presente determinazione, ai sensi del comma 3 art. 20 DPGR n. 443/2015, è pubblicata in data odierna nell'Albo online della Regione Puglia dove resterà affissa per dieci giorni lavorativi.

Bari, 18 ottobre 2021

Il Responsabile P.O.: Sergio Todisco

Codifica adempimenti L.R. 15/08 (trasparenza)	
Ufficio istruttore	✓ Comunicazione Istituzionale
Tipo materia	✓ POR Puglia FESR FSE 2014/2020
Privacy	✓ NO
Pubblicazione integrale	✓ SI

N. 400 del 18 ottobre 2021 **del Registro delle Determinazioni**

Codice CIFRA: 142/DIR/2021/00400

OGGETTO: CUP: **B31G20000030009** - CIG (derivato): **8278164D07** - POR Puglia FESR-FSE 2014-2020. Asse XIII "Assistenza tecnica", Azione 13.1 "Interventi a sostegno dell'attuazione efficace ed efficiente del Programma Operativo" - Contratto esecutivo "Contact Center URP" (Rep. 23266 del 08.06.2020). Rimodulazione senza ulteriore spesa. Approvazione versione aggiornata del Progetto dei Fabbisogni.

L'anno duemilaventuno (2021) addì diciotto (18) del mese di ottobre (10) in Bari - Lungomare Nazario Sauro, 33 - nella sede della Comunicazione Istituzionale

Il Direttore della Struttura Speciale Comunicazione Istituzionale

VISTI gli artt. 4 e 5 della Legge Regionale 4 febbraio 1997, n. 7;

VISTI gli artt. 4 e 16 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTI gli artt. 3 e 5 del D.P.G.R. n. 443 del 31 luglio 2015;

VISTA il Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 554 del 24.09.2018 con il quale è stata istituita la Struttura Speciale "Comunicazione Istituzionale";

VISTA la DGR n. 675 del 26.04.2021 di conferimento dell'incarico di Direttore della Struttura Speciale "Comunicazione Istituzionale" all'avv. Rocco De Franchi;

VISTO 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;

VISTO l'art. 18 del Decreto Legislativo 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed il Regolamento UE 2016/679 "General Data Protection Regulation" in merito ai principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici.



ATTO DIRIGENZIALE

VISTO il D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 *“Codice dell'Amministrazione digitale”* così come aggiornato dal D.lgs. n. 217 del 13/12/2017;

VISTO il D.lgs. n. 163/2006, codice dei contratti pubblici relativo ai lavori, servizi e forniture.

VISTO il DPR 207/2010 regolamento di esecuzione ed attuazione del D.lgs.163/2006;

VISTA la D.G.R. n. 1871 del 14.10.2019 avente ad oggetto: *“Puglia Digitale. Programmazione 2019-2021 interventi e azioni prioritari in tema di Agenda Digitale. Approvazione”*.

VISTO l'atto dirigenziale del Dirigente della Sezione Programmazione Unitaria – Autorità di gestione del POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 n. 44 del 5 febbraio 2018 avente ad oggetto. *“Delega delle attività di cui alla sub azione 13.1 b “Comunicazione del POR” alla Dirigente pro tempore della Struttura di Staff Servizio Comunicazione Esterna”*.

VISTA la D.G.R. n. 843 del 22 maggio 2018, avente ad oggetto: *“Seguito DGR 1382/2017 – Nomina del Responsabile della Transizione al Digitale ai sensi dell'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale”*.

VISTA la D.G.R. n. 376 del 19.03.2020 avente ad oggetto: *“POR Puglia 2014-2020. Asse XIII Assistenza Tecnica. Azione 13.1 “Interventi a sostegno dell'attuazione efficace ed efficiente del Programma Operativo”. Attività di Comunicazione. Variazione al Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2020 e pluriennale 2020-2022”*.

Sulla base dell'istruttoria espletata dal Responsabile della P.O. Servizi di supporto al Responsabile dell'Informazione e Comunicazione del POR - Responsabile di Sub-Azione 13.1.b., dalla quale emerge che:

- ✓ con Decisione C(2015) 5854 del 13 agosto 2015 i competenti Servizi della Commissione Europea hanno approvato il Programma Operativo Regionale 2014/2020 della Puglia, da ultimo modificato con Decisione C(2018) 7150 del 23 ottobre 2018;
- ✓ con deliberazione n. 2158 del 30 novembre 2015, la Giunta regionale ha istituito il Comitato di Sorveglianza del programma Operativo ai sensi dell'art. 47 del Reg. (UE) 1303/2013;
- ✓ con deliberazione n. 777 del 31 maggio 2016 la Giunta Regionale ha adottato la *“Strategia di Comunicazione del Programma Operativo FESR-FSE 2014-2020”*, approvata dal Comitato di Sorveglianza, ai sensi dell'art. 110 (2) lett. d) del Reg. UE 1303/2013;
- ✓ all'interno della *“Strategia di Comunicazione”*, la Sezione Comunicazione Istituzionale, oggi Struttura Speciale Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, viene individuata come struttura di riferimento per l'analisi, l'attuazione e il monitoraggio di tutte le attività di comunicazione a valere sui fondi strutturali, operando in stretta collaborazione con l'Autorità di Gestione del Programma;



ATTO DIRIGENZIALE

- ✓ la Strategia di Comunicazione individua e riporta, fra le principali azioni obbligatorie previste dal regolamento UE 1303/2013, interventi mirati a realizzare e utilizzare strumenti digitali e di social media per favorire le attività di informazione e comunicazione su web;
 - ✓ all'interno della strategia di comunicazione POR, un importante ruolo viene rivestito dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, struttura cardine del rapporto tra enti pubblici e cittadini;
 - ✓ l'apporto dell'Urp regionale nella comunicazione, tra le funzionalità, delle opportunità messe a disposizione dal Programma Operativo, risulta importante anche nel presidiare i contenuti on line, assicurare ai potenziali beneficiari e/o beneficiari finali i più elevati livelli di accessibilità alle informazioni, di assistenza e supporto alle opportunità di finanziamento e/o procedure attuative;
 - ✓ l'URP, al fine di migliorare la qualità dei servizi resi, attiva periodiche indagini e interviste finalizzate all'ascolto dei bisogni dei cittadini, a percepirne i problemi, nonché ad acquisirne le proposte, inoltrandole presso tutte le sedi competenti;
 - ✓ tale servizio però, necessita di essere sottoposta ad interventi evolutivi, con l'obiettivo di migliorare gli strumenti web al fine di garantire e rafforzare i servizi dell'Urp, nonché rendere disponibili nuove funzionalità, in un'ottica di completa e totale integrazione con i sistemi attualmente in essere.
- a tale fine questa Struttura ha proceduto alla redazione del Piano dei fabbisogni *"Contact Center URP"*.

Considerato che:

- ⇒ trattandosi di servizi di natura informatica, ai sensi dell'art. 1, commi 512 e segg., della legge n. 208 del 2015, risultava opportuno approvvigionarsi tramite strumenti CONSIP, in particolare attraverso il Contratto Quadro "SPC Cloud Lotto 4. Servizi di realizzazione e gestione di portali e servizi on line (CIG: 5519376D26)";
- ⇒ il RTI aggiudicatario del Lotto 4 è composto dalle società Al maviva - The Italian Innovation Company S.p.A. (mandataria), Al mawave S.p.A., - INDRA ITALIA S.p.A - Intellera Consulting S.r.l. (già PricewaterhouseCoopers Public Sector S.r.l., subentrata a sua volta a PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.a. ex art. 116 del D.lgs. n. 163/06 giusta nota di nulla osta di Consip prot. n. 8415/20) (mandanti);
- ⇒ A seguito dell'espletamento della procedura prevista per l'adesione al suddetto Contratto Quadro, con l'atto dirigenziale n. 67 del 17.04.2020, la Struttura Speciale Comunicazione Istituzionale ha aderito al Contratto Quadro CONSIP "SPC Cloud - Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line", (CIG: 5519376D26) approvando il Progetto dei Fabbisogni denominato *"Contact Center URP"* dell'importo di € 912.404,60, oltre IVA (al 22%) e impegnando le somme necessarie alla copertura finanziaria del Servizio;



ATTO DIRIGENZIALE

- ⇒ in data 21 e 22 maggio 2020 è stato sottoscritto digitalmente, con la forma della scrittura privata, il Contratto Esecutivo relativo al Progetto dei fabbisogni *"Contact Center URP"* (repertoriato al n. 23266 in data 8 giugno 2020 degli atti della Regione Puglia e registrato in misura fissa all'Agenzia delle Entrate al n. 3114 seri 3 del 8 giugno 2020) tra la Regione Puglia, nella persona della dirigente pro tempore della Struttura Speciale Comunicazione Istituzionale ed il RTI aggiudicatario del Contratto Quadro CONSIP *"SPC Cloud - Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line"* Almaviva - The Italian Innovation Company SpA (mandataria), Almawave S.p.A., - INDRA ITALIA S.p.A - Intellera Consulting S.r.l. (già PricewaterhouseCoopers Public Sector S.r.l.) (mandanti), nella persona del Procuratore Speciale Piero Rossini, del valore di € 912.404,60 (al netto dell'IVA);
- ⇒ la mandataria del RTI ha inviato il Piano di Qualità del Progetto *"Contact Center URP"*, accettato formalmente dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto a valle dell'analisi del suo contenuto, che è entrato a far parte della documentazione del progetto come da art. 6.1 del Contratto Esecutivo;
- ⇒ in data 16.06.2020 sono stati attivati i servizi di cui trattasi così come risulta dal verbale di *kickoff* redatto dal direttore dell'esecuzione del Contratto, agli atti dell'ufficio;
- ⇒ il RTI affidatario del Servizio *"Contact Center URP"*, ha depositato polizza fideiussoria n. PC5WTY0A emessa in data 29.05.2020 da *"Zurich Insurance plc"* a garanzia dell'esatto adempimento del contratto agli atti dell'ufficio;
- ⇒ con determinazione dirigenziale n. 123 del 10 luglio 2020, la Struttura Speciale Comunicazione Istituzionale ha:
- a) preso atto che Consip spa in data 5 marzo 2020, così come riportato sul Sito Istituzionale, ha autorizzato, all'esito della verifica della documentazione prodotta in seguito all'operazione di *"scissione parziale proporzionale"* di PricewaterhouseCoopers Public Sector srl a subentrare nell'esecuzione dei servizi affidati originariamente a PricewaterhouseCoopers Advisory spa, - originaria mandante del RTI composto da Almaviva - The Italian Innovation Company SpA (mandataria), Almawave s.r.l., - Indra Italia s.p.a. (mandanti) – in tutti i diritti ed obblighi di cui al Contratto quadro CONSIP *"Servizi di realizzazione e gestione di portali e servizi online"* - SPC Cloud Lotto 4 (CIG: 5519376D26);
 - b) conseguentemente, espresso nulla osta al subentro della società PricewaterhouseCoopers Public Sector S.r.l. nella posizione di PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. - originaria mandante del RTI composto da Almaviva - The Italian Innovation Company SpA (mandataria), Almawave s.r.l., - Indra Italia s.p.a. (mandanti) – in tutti i diritti ed obblighi di cui al contratto esecutivo relativo al Progetto dei Fabbisogni *"Contact Center URP"* (rep. n. 021998 del 22/05/2019).
- ⇒ con nota datata 9 febbraio 2021 pervenuta via PEC, Almawave S.r.l. ha comunicato, fermo il resto, la trasformazione in società per azioni e, quindi, la nuova denominazione sociale *'Almawave S.p.a.'*;



ATTO DIRIGENZIALE

⇒ con nota trasmessa via PEC in data 05/08/2021 Intellera Consulting S.r.l. ha comunicato, ad ogni effetto di legge e contrattuale e, in particolare, ai fini della prosecuzione delle attività di cui al contratto in oggetto, che “...in data 29 luglio 2021, con atto del Notaio Claudio Caruso, Rep n. 28039, Racc. n. 15.462..., è intervenuta la cessione...del 100% del capitale sociale della Società PricewaterhouseCoopers Public Sector S.r.l. in favore della società Diplo S.p.A...” e che “...nell’ambito dell’operazione societaria la società PricewaterhouseCoopers Public Sector S.r.l. ha variato la propria denominazione assumendo quella di ‘Intellera Consulting S.r.l.’, ma ha mantenuto la medesima sede legale e il medesimo Codice Fiscale e Partita Iva...”.

Considerato che:

- il Contratto Esecutivo relativo al progetto dei Fabbisogni “Contact Center URP” prevede che il termine di durata dei servizi ivi previsti (L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web - Ciclo Completo; L4.S3 - Content Management L4.S5 - Manutenzione correttiva e adeguativa; L4.S6 - Conduzione Applicativa; L4.S7 - Supporto Specialistico) sia pari a 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto Esecutivo e fino a 24.05.2022;
- in ragione di quanto sopra esposto, il termine finale di esecuzione dei servizi oggetto di affidamento è fissato inderogabilmente alla data del 24.05.2022;
- con nota prot. n. AOO_142/614 del 26/05/2021 il RUP del Contratto in oggetto, per le motivazioni ivi indicate, ha richiesto al RTI affidatario l’emissione di un aggiornato progetto dei fabbisogni che prevedesse, in ragione del differimento dei tempi di avvio di taluni servizi, una rivisitazione del cronoprogramma dei servizi e una rimodulazione della stima dimensionale degli stessi a *budget* complessivo invariato;
- RTI affidatario del contratto esecutivo citato, in riscontro alla nota sopra emarginata, ha emesso il progetto dei fabbisogni aggiornato, così come richiesto dal RUP, con il quadro economico di seguito riassunto:

Servizio	Valore
L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web - Ciclo Completo	€ 201.743,68
L4.S3 - Content Management	€ 642.219,80
L4.S5.1 - Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web (fino al 30/09/2020)	€ 0,00
L4.S5.1 - Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web (dal 01/10/2020)	€ 2.624,30
L4.S5.2 - Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web	€ 3.965,64
L4.S6 - Conduzione Applicativa	€ 10.619,84
L4.S7 - Supporto Specialistico	€ 51.175,00
Totale	€ 912.327,44



ATTO DIRIGENZIALE

Tutto ciò premesso, considerato e rilevato in ragione di quanto sopra rappresentato ed al fine di garantire il completo ed a regola d'arte svolgimento delle attività progettuali, occorre procedere ad approvare la versione aggiornata del progetto dei fabbisogni *"Contact Center URP"* (versione 1.5 del 13.10.2021).

VERIFICA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 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 Dlgs 196/03 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e s.m.i., dal Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, nonché 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 a dati sensibili; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI AL D. LGS. n. 118/2011: (Bilancio regionale – Esercizio 2020 - Approvato con L.R. n. 36/2020)

Il presente provvedimento non comporta alcun mutamento qualitativo o quantitativo di entrata o di spesa né a carico del bilancio regionale né a carico degli Enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione ed è escluso ogni ulteriore onere aggiuntivo rispetto a quelli già autorizzati a valere sullo stanziamento previsto dal Bilancio Regionale.

D E T E R M I N A

- **di approvare** e fare propria la relazione del RUP - Responsabile della P.O. *"Servizi di supporto al Responsabile dell'Informazione e Comunicazione del POR - Responsabile di Sub-Azione 13.1.b."* che qui si intende integralmente riportata;
- **di approvare** la versione aggiornata del progetto dei fabbisogni *"Contact Center URP"* (versione 1.5 del 13.10.2021), custodita agli atti d'ufficio;
- **di confermare** il termine di scadenza del Contratto Esecutivo *"Contact Center URP"* (Rep. n. 23266 del 08.06.2020) al 24.05.2022, a *budget* complessivo invariato.

Il presente provvedimento redatto in forma integrale, nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal Dlgs 196/03 e dal Regolamento UE 2016/679, in materia di protezione dei dati personali, viene adottato in un unico originale interamente in formato digitale, ai sensi delle *"Linee Guida per la gestione degli Atti Dirigenziali come documenti originali informatici"*, ed è composto da n. 7 facciate; lo stesso:



ATTO DIRIGENZIALE

⇒ sarà reso pubblico, ai sensi dell'art. 20, comma 3 del Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 443 del 31 luglio 2015, mediante pubblicazione nell'Albo on-line della Regione Puglia dove resterà affissa per dieci giorni lavorativi;

⇒ sarà inviato in formato digitale al Segretariato Generale della Giunta Regionale.

Rocco De Franchi

Il sottoscritto attesta che:

- il presente procedimento istruttorio affidato è stato espletato nel rispetto delle norme vigenti e che il presente schema di determinazione è conforme alle risultanze istruttorie.
- il presente documento è stato sottoposto a verifica per la tutela dei dati personali secondo la normativa vigente.

Il responsabile P.O.
Sergio Todisco