

## DETERMINA N. 210/2021

---

ACQUISIZIONE DELLA FORNITURA IN RIUSO GRATUITO DI LICENZA SOFTWARE DENOMINATA “UNLOCKPA” COMPRENSIVA DEI SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE, CONFIGURAZIONE E GESTIONE. AFFIDAMENTO AL CSI-PIEMONTE. IMPEGNO DI SPESA DI € 18.606,22 SUL BILANCIO DI PREVISIONE 2021 E AUTORIZZAZIONE AL PAGAMENTO CIG 8855750C13  
il Segretario generale

Premesso che:

- con decisione del Consiglio del 5 agosto 2021, è stata condivisa la proposta dell’Ufficio ICT di dotarsi di un sistema di assistenza virtuale *web based* da integrare tra le funzionalità del sito internet dell’Autorità nell’ottica dell’ampliamento del supporto verso i cittadini e le aziende del settore dei trasporti;
- tale sistema consente di raggiungere il duplice scopo di standardizzare le risposte verso gli utenti con uno strumento semplice e *user friendly* e, al contempo, di ridurre l’impatto sul supporto diretto dato dagli uffici;

Rilevato che:

- al fine di adempiere all’obbligo di cui all’art. 1, comma 512, L. 208/2015, è stata effettuata da parte degli uffici una verifica preliminare della presenza di tale prodotto all’interno delle Convenzioni CONSIP o di altra centrale di committenza regionale, che ha dato esito negativo;
- come accertato dagli uffici, il prodotto non è neppure rinvenibile all’interno del Mercato della Pubblica Amministrazione (di seguito: MEPA), con le seguenti caratteristiche minime:

- a) fornitura in riuso gratuito di licenza software per un sistema di assistenza *web based* per un sito internet, più comunemente denominato assistente virtuale o “*chatbot*”, che permette di fornire assistenza tramite una “conversazione intelligente” che avviene con lo scambio di messaggi di testo che hanno lo scopo di rispondere alle principali richieste degli utenti su vari argomenti, fornendo le informazioni richieste senza la necessità di relazioni e contatti interpersonali;
- b) fase di addestramento e configurazione del sistema, che prevede l’acquisizione della metodologia per l’inserimento delle informazioni relative agli ambiti di appartenenza per creare la *knowledge base*, cioè la base di conoscenza strutturata in forma di banca dati delle frasi d’esempio, dei sinonimi e delle categorie, su cui opereranno gli algoritmi di intelligenza artificiale (comprensione del linguaggio naturale e tecniche di *machine learning*) per produrre le risposte sempre più adeguate da fornire agli utenti;

- a seguito di una analisi comparata dei prodotti di assistenti virtuali presenti sul mercato svolta dall’Ufficio ICT, il prodotto idoneo è stato individuato in *UnlockPA*, ovvero la fornitura delle licenze d’uso a titolo gratuito da parte del CSI Piemonte, ente strumentale della Regione Piemonte;
- tale fornitura si inserisce nella attività già previste in virtù del Protocollo di intesa per la cooperazione in iniziative di potenziamento della società dell’informazione sottoscritto in data 17 settembre 2018 tra la Regione Piemonte e l’Autorità;

Atteso che:

- per valutare l’efficacia dei prodotti sul mercato, l’Ufficio ICT ha effettuato l’analisi comparata degli stessi, prendendo in considerazione l’ipotesi di articolare il progetto in due fasi:

1. predisposizione del sistema partendo dalle attuali FAQ su *Diritti degli utenti ed Autofinanziamento* per creare la *knowledge base* e la messa in produzione dell’assistente virtuale (questa fase dovrà terminare entro il 31 dicembre 2021 e consentirà di valutare i risultati di questa prima esperienza);

2.manutenzione applicativa e sistemistica dell'assistente virtuale con *fine tuning* della knowledge base e delle risposte fruendo degli algoritmi di apprendimento automatico (la seconda fase partirà indicativamente a gennaio 2022 e si deve concludere entro il 31 dicembre 2022);

Dato atto che:

- come da offerta presentata in data 4 agosto 2021 dal Consorzio per il Sistema Informativo CSI Piemonte, ns. prot. 12096/2021 in pari data, la spesa complessiva prevista per i servizi di che trattasi, inclusa la creazione della *knowledge base*, la configurazione del sistema, la gestione e la manutenzione applicativa fino a dicembre 2022, risulta pari a € 25.433,13, oltre IVA, di cui € 15.251,00, oltre IVA, per la prima fase e € 10.182,13, oltre IVA, per la seconda fase;

- con la decisione del 5 agosto u.s. del Consiglio sopra citata è stata contestualmente approvata la spesa massima di € 31.028,42, IVA inclusa, per l'acquisto dei servizi informatici sopra descritti;

Rilevato che, in relazione all'oggetto ed all'importo stimato, l'affidamento della fornitura di che trattasi potrà avvenire mediante affidamento diretto, consentito ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera a), del D.L. 16 luglio 2020, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120, da ultimo modificato con D.L. 31 maggio 2021 n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, per servizi e forniture al netto dell'IVA, fino ai € 139.000,00;

Visti:

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (nuovo codice degli appalti) e successive modifiche ed integrazioni;

- il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120;

- il decreto-legge 31 maggio 2021, n.77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108;

- il Regolamento concernente la disciplina contabile, approvato con delibera dell'Autorità n. 6/2013, del 12 dicembre 2013, e successive modifiche ed integrazioni, ed in particolare l'art. 10 bis, comma 1, ai sensi del quale le spese di importo superiore ad € 20.000,00 sono preventivamente approvate dal Consiglio e sono disposte con determina del Segretario generale e l'art. 16, comma 1, che prevede che gli impegni di spesa sono assunti dal Segretario generale, salvo l'esercizio della facoltà di delega di cui al comma 2 del medesimo articolo;

- l'art. 47 del predetto Regolamento che prevede, tra i compiti assegnati all'Ufficio Affari generali, amministrazione e personale (leggasi ora Ufficio Risorse umane e affari generali), quello di provvedere all'acquisto di quanto occorre per il funzionamento degli uffici dell'Autorità;

- il Bilancio di previsione per il 2021 e pluriennale 2021- 2023 dell'Autorità approvato con Delibera dell'Autorità n. 224/2020 del 22 dicembre 2020 che presenta la sufficiente disponibilità di fondi per sostenere la spesa di che trattasi;

Ritenuto, per le motivazioni sopra esplicitate, di affidare la fornitura in riuso gratuito del software UnlockPA, comprensiva della creazione della *knowledge base*, della configurazione del sistema, della gestione e manutenzione applicativa fino a dicembre 2022, per un corrispettivo massimo pari ad € 25.433,13, oltre IVA, per complessivi € 31.028,42, IVA inclusa, al Consorzio per il Sistema Informativo CSI Piemonte (P.IVA 01995120019), con sede in Torino, Corso Unione Sovietica n. 216, , per un corrispettivo massimo pari ad € 25.433,13, oltre IVA, per complessivi € 31.028,42, IVA inclusa;

Tutto ciò premesso,

## **DETERMINA**

1. per le motivazioni sopra esplicitate, di affidare al Consorzio per il Sistema Informativo CSI Piemonte (P.IVA 01995120019), con sede in Torino, Corso Unione Sovietica n. 216, la fornitura in riuso gratuito del software UnlockPA, comprensiva della creazione della *knowledge base*, della configurazione del sistema, della gestione e manutenzione applicativa fino a dicembre 2022, per un corrispettivo massimo pari ad € 25.433,13, oltre IVA, per complessivi € 31.028,42, IVA inclusa;

2. di formalizzare l'affidamento di cui al pt.1 del presente dispositivo mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio, ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.;

3. di impegnare l'importo di € 18.606,22 (IVA compresa) nel capitolo 41500 avente ad oggetto "Servizi informatici e di telecomunicazioni" del Bilancio di previsione 2021 a favore del Consorzio per il Sistema Informativo CSI Piemonte (P.IVA 01995120019), con sede in Torino, Corso Unione Sovietica n. 216;
4. di dare atto che la restante spesa di € 12.422,20 per l'esercizio 2022 sarà impegnata ai sensi dell'art. 16, comma 3, del vigente Regolamento concernente la disciplina contabile dell'Autorità;
5. il Responsabile del procedimento è il dott. Vincenzo Accardo, in qualità di Direttore dell'Ufficio Risorse umane e affari generali, incaricato degli adempimenti necessari a dare esecuzione alla presente determina;
6. il Direttore dell'esecuzione è l'Ing. Nushin Farhang in qualità di Direttore dell'Ufficio Information e Communication Technology;
7. di autorizzare il pagamento a seguito del ricevimento di regolari fatture e sulla base delle prestazioni effettivamente eseguite dall'impresa affidataria;
8. di disporre la pubblicazione della presente determina sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 13/09/2021

il Segretario generale  
IMPROTA GUIDO / ArubaPEC  
S.p.A.