



Ministero del Turismo

DIREZIONE GENERALE DELLA VALORIZZAZIONE E DELLA PROMOZIONE TURISTICA

- VISTO** il R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, recante norme sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale dello Stato e successive modificazioni ed integrazioni;
- VISTO** il relativo regolamento approvato con R.D. 23 maggio 1924, n. 827 e successive modificazioni ed integrazioni;
- VISTA** la legge 14 gennaio 1994, n. 20 recante disposizioni in materia di giurisdizione e controllo della Corte dei conti e sue successive modificazioni ed integrazioni;
- VISTO** il D.P.R. 20 aprile 1994, n. 367, regolamento recante semplificazione e accelerazione delle procedure di spesa e contabili;
- VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni;
- VISTO** il decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279, e successive modifiche e integrazioni, recante "*Individuazione delle unità previsionali di base del bilancio dello Stato, riordino del sistema di tesoreria unica e ristrutturazione del rendiconto generale dello Stato*" e, in particolare, l'articolo 3, comma 3, il quale stabilisce che il titolare del Centro di responsabilità amministrativa è il responsabile della gestione e dei risultati derivanti dall'impiego delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate;
- VISTA** la legge 23 dicembre 1999, n. 488 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2000)" ed in particolare l'art. 26, comma 3;
- VISTO** il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, e successive modifiche e integrazioni, contenente la riforma dell'organizzazione del Governo, ai sensi dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59;
- VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*" e s.m.i.;
- VISTA** la legge 27 dicembre 2006, n. 296, recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato ed in particolare l'art.1, commi 449 e 450;
- VISTA** la legge 31 dicembre 2009, n. 196, recante "*Legge di contabilità e finanza pubblica*" e s.m.i.;
- VISTA** la legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e integrazioni con particolare riferimento a quanto ivi previsto in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- VISTO** il decreto legislativo 30 giugno 2011, n. 123, recante la riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile;
- VISTA** la legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*" e successive modifiche e integrazioni;

- VISTO** il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- VISTO** il decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 recante "*Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture*" e s.m.i.;
- VISTO** il decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56, recante "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50”;
- VISTO** il decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 recante “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”;
- VISTE** le Linee Guida n. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 di attuazione del decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016, approvate dal Consiglio dell’Autorità Nazionale Anti Corruzione;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 15 marzo 2012, con il quale sono state individuate le tipologie di beni e di servizi per le quali le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato sono tenute ad approvvigionarsi mediante le convenzioni stipulate ex art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, adottato ai sensi dell'art. I, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296;
- VISTO** il D.M. 24 febbraio 2000 con cui il Ministero dell’economia e delle finanze ha conferito alla concessionaria servizi informativi pubblici - Consip SpA - con sede in Roma, l'incarico di stipulare convenzioni e contratti quadro per l'acquisto di beni e servizi per conto delle amministrazioni dello stato;
- VISTO** il decreto-legge 1° marzo 2021, n. 22 recante “*Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri*” convertito con legge 22 aprile 2021, n. 155, ed, in particolare, gli artt. 6 e 7;
- VISTO** il DPCM del 3 giugno 2021, registrato alla Corte dei Conti al n. 2340 del 16 agosto 2021, con il quale è stato conferito al dott. Francesco Paolo Schiavo l’incarico di funzione dirigenziale di livello generale nei ruoli del Ministero del turismo, ai sensi dell’art. 19, commi 4 e 5-bis del decreto legislativo 165/2001;
- VISTO** l’art. 54-ter del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, come modificato dall’articolo 6 del decreto-legge 1° marzo 2021, n. 22 recante “*Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri*” convertito in Legge 22 aprile 2021, n. 55, per il quale il Ministero cura la programmazione, il coordinamento e la promozione delle politiche turistiche nazionali, i rapporti con le regioni e i progetti di sviluppo del settore turistico, le relazioni con l'Unione europea e internazionali in materia di turismo, fatte salve le competenze del Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale, e cura altresì i rapporti con le associazioni di categoria e le imprese turistiche e con le associazioni dei consumatori;

CONSIDERATO che tra il 2019 e il 2020 il settore turistico nazionale ha fortemente risentito degli effetti della pandemia COVID-19, rilevando tra il 2019 e il 2020, come da certificato dai dati ISTAT, una flessione del 75% di arrivi internazionali e del 76% di fatturato per agenzie viaggi e tour operator;

CONSIDERATO che, alla luce di quanto esposto e nel perseguimento della propria mission istituzionale, il Ministero del Turismo intende perseguire una strategia di rilancio dell'intero settore turistico finalizzata a:

- Promuovere un'immagine unitaria dell'offerta turistica italiana;
- Potenziare la digitalizzazione di settore al fine di ottemperare alla scarsa innovazione tecnologica dell'offerta turistica;
- Favorire la nascita di sinergie all'interno dell'ecosistema turistico superando il problema della polverizzazione delle strutture turistiche e della ridotta capacità di "fare rete";

CONSIDERATO che a tal fine, sia in riferimento ai suddetti obiettivi del Ministero del Turismo per la ripresa post-pandemica, sia in relazione alle mutate esigenze da parte dei viaggiatori (es. esigenza di informazioni tempestive ed aggiornate in tema Covid-19), il Ministero del Turismo intende migliorare l'assistenza erogata dalle Regioni e alle Province Autonome coordinando tutti i Punti di Informazione Turistica (PIT) dislocati in Italia, munendoli di strumenti che consentano di intercettare le richieste puntuali dei turisti che utilizzano i servizi messi a disposizione del Tourism Digital Hub (TDH) e di erogare un servizio di assistenza digitalizzato ed efficiente attingendo ad una knowledge base centralizzata e continuamente alimentata;

CONSIDERATO che in linea con le esigenze emerse e in un'ottica di complementarità con gli interventi realizzati o in fase di realizzazione da parte del Ministero del Turismo, risulta preliminarmente necessario uniformare la gestione dei Punti di Informazione Turistica (PIT) dislocati in Italia per incrementare e standardizzare il livello di assistenza erogato ai turisti;

CONSIDERATO che tale attività consiste nella raccolta, sistematizzazione, elaborazione e valorizzazione dei dati relativi alle richieste di assistenza provenienti dai turisti e rivolte ai PIT, al fine di realizzare una Knowledge Base (KB) centrale attraverso l'integrazione con lo strumento di supporto al turista di primo livello (chatbot) realizzato per il TDH;

CONSIDERATO che si prevede inoltre la realizzazione di un tool di Trouble Ticketing messo a disposizione dei PIT consentirà di:

- Intercettare le richieste di assistenza provenienti dai canali del TDH (sito web, app, social etc.) per il tramite di un chatbot informativo rule based che eroghi un'assistenza di primo livello ed intermedia le richieste che non riesce a gestire verso i PIT di riferimento;
- Creare un patrimonio informativo centrale attraverso l'integrazione di una Knowledge Base, continuamente alimentata dalle richieste di assistenza intermedie dal chatbot verso il secondo livello di assistenza operato dai PIT;
- Ottimizzare l'architettura informativa del chatbot rule based attraverso l'introduzione di logiche di Machine Learning e Artificial Intelligence, al fine di ampliare il suo patrimonio informativo e automatizzare le risposte alle richieste di assistenza del turista;

- Alimentare un DB da cui verranno estrapolati insight per la predisposizione di un Cruscotto di monitoraggio messo a disposizione degli Operatori B2B convenzionati con il TDH;

VISTO il finanziamento previsto per l'area tematica "Competitività imprese" – settore di intervento "Turismo e ospitalità" del Piano Sviluppo e Coesione del Ministero del Turismo, approvato con delibera CIPESS n. 58 del 03/11/2021;

OSSERVATO che in data 14 luglio 2021 è stato attivato dalla Centrale di Committenza Consip SpA l'Accordo Quadro per l'affidamento di Servizi Applicativi di Data Management per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 1;

RITENUTO opportuno avvalersi del summenzionato Accordo Quadro secondo i propri termini e condizioni senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici ("AQ a condizioni tutte fissate"), al fine di contemperare agli obblighi di Legge e di rispettare le tempistiche attuative imposte dal Decreto del Ministro del Turismo n. 161 del 29 settembre 2021;

OSSERVATO che tale Accordo Quadro prevede l'individuazione dell'operatore economico nell'ambito di un portafoglio di n° 4 Raggruppamenti Temporanei di Impresa, precedentemente individuati dalla centrale di committenza Consip SpA mediante gara europea;

CONSIDERATO che tale selezione si basa sulla compilazione di uno strumento, predisposto da Consip, denominato Comparatore, mediante la dettagliata indicazione delle specifiche dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro sulla base dei fabbisogni individuati dall'Amministrazione;

OSSERVATO che in relazione ai requisiti ed ai fabbisogni che codesta Spett.le Amministrazione ha espresso in fase di predisposizione preliminare dell'Ordine di Acquisto per la realizzazione di una Knowledge Base (KB) e di un tool di Trouble Ticketing messo a disposizione dei PIT, il fornitore individuato attraverso l'utilizzo del Comparatore è risultato RTI composto da Al maviva - The Italian Innovation Company S.p.A. (mandataria), Accenture S.p.A. (mandante), Accenture Technology Solutions S.r.l. (mandante), Al mawave S.p.A. (mandante), Avanade Italy S.r.l. (mandante), Ecubit (mandante), IFM S.r.l. (mandante), Sferanet S.p.A. (mandante);

RITENUTO pertanto necessario e opportuno aderire all'Accordo Quadro per l'affidamento di Servizi Applicativi di Data Management per le Pubbliche Amministrazioni – Ordine Diretto – Lotto 1, stipulato, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b), del D.Lgs. 50/2016, con più operatori economici quali aggiudicatari della procedura di gara per il suddetto Accordo Quadro;

OSSERVATO che l'importo dell'Ordinativo di Fornitura risultante dal Comparatore è pari a € 1.651.120,39 (unmilionesecentocinquantunomilacentove/39) iva esclusa;

CONSIDERATO che la procedura unica di acquisizione in MEPA verrà gestita quale punto ordinante dal Direttore Generale – Direzione Generale della valorizzazione e della promozione turistica, dott. Francesco Paolo Schiavo;

ACCERTATO che la spesa complessiva per la fornitura sopra specificata graverà sull'area tematica "Competitività imprese" – settore di intervento "Turismo e ospitalità" del Piano Sviluppo e Coesione del Ministero del Turismo, approvato con delibera CIPESS n. 58 del 03/11/2021;

VISTO il Decreto del Direttore della Direzione Generale per la Valorizzazione e per la Promozione del turismo n. 386 del 17 settembre 2021, che conferisce alla Dott.ssa Martina Rosato, dirigente di II fascia, l'incarico di dirigente dell'Ufficio III della Direzione Generale della valorizzazione e promozione turistica, per un periodo di tre anni a decorrere dal giorno successivo alla registrazione del suddetto Decreto da parte degli Organi di controllo;

RITENUTO, inoltre, di nominare, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, Responsabile Unico del Procedimento (RUP) relativamente alle funzioni ed ai compiti connessi alla predetta fornitura ad eccezione di quelli affidati ad altri organi o soggetti, la dottoressa Martina Rosato;

VISTO il Decreto del Direttore della Direzione Generale per la Valorizzazione e per la Promozione del turismo n. 516 del 29 settembre 2021, che conferisce all'Ing. Francesco Baldoni, dirigente di II fascia, l'incarico di dirigente dell'Ufficio II della Direzione Generale della valorizzazione e promozione turistica, per il periodo dal 1° ottobre 2021 al 30 settembre 2024;

RITENUTO, inoltre, di nominare, in attuazione a quanto previsto dalle Linee guida n. 3 di ANAC di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) relativamente alle funzioni ed ai compiti connessi alla predetta fornitura ad eccezione di quelli affidati ad altri organi o soggetti, l'Ing. Francesco Baldoni;

RITENUTO, dunque, di procedere alla realizzazione di una Knowledge Base (KB) e di un tool di Trouble Ticketing messo a disposizione dei PIT, secondo quanto indicato nei documenti di gara, per il funzionamento delle strutture del Ministero del turismo, attraverso adesione ad Accordo Quadro - Consip;

VISTO l'art. 54, comma 4, lett. b) del sopracitato decreto legislativo 50/2016;

DETERMINA

1. Ai sensi dell'art. 54 comma 4 lett. b) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. di aderire all'Accordo Quadro per l'affidamento di Servizi Applicativi di Data Management per le Pubbliche Amministrazioni– Lotto 1 secondo i termini e condizioni dell'Accordo Quadro medesimo senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici ("AQ a condizioni tutte fissate") al fine di procedere alla realizzazione dell'Hub del turismo digitale;
2. Di approvare il Piano dei Fabbisogni allegato e il corrispondente Comparatore, come definiti nell'ambito del Contratto Quadro;
3. Di approvare lo schema di contratto allegato;
4. Di identificare, come fornitore aggiudicatario il RTI Almaviva - The Italian Innovation Company S.p.A. (mandataria), Accenture S.p.A. (mandante), Accenture Technology Solutions S.r.l. (mandante), Almax S.p.A. (mandante), Avanade Italy S.r.l. (mandante), Ecubit (mandante), IFM S.r.l. (mandante), Sferanet S.p.A. (mandante);
5. L'importo di aggiudicazione della fornitura è determinato in € 1.651.120,39 (unmilionesecentocinquantaunomilacentoveventi/39) iva esclusa.
6. La stipula del contratto avverrà nelle forme consentite in base al ricorso al MePA.

7. La spesa complessiva per la fornitura sopra specificata sull'area tematica "Competitività imprese" – settore di intervento "Turismo e ospitalità" del Piano Sviluppo e Coesione del Ministero del Turismo, approvato con delibera CIPESS n. 58 del 03/11/2021;
8. È nominata ai sensi dell'art. 31 del d. lgs n. 50/2016, Responsabile Unico del Procedimento (RUP), per la fornitura sopra specificata la dottoressa Martina Rosato;
9. È nominato Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), l'Ing. Francesco Baldoni, Dirigente dell'Ufficio II della Direzione generale della valorizzazione e della promozione turistica del Ministero del turismo - Ecosistema digitale del turismo.
10. Si approva il Piano dei Fabbisogni, unitamente agli allegati che ne costituiscono parte integrante (modello di dichiarazioni e patto di integrità), al quale si rinvia per gli ulteriori aspetti relativi al presente affidamento e che sarà trasmesso agli operatori economici invitati alla procedura negoziata.

Il Direttore Generale
Francesco Paolo Schiavo

Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi e per gli effetti degli articoli 21 e 24 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.