



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE**

**Area dei Servizi ICT
Unità di Staff Active Directory, Servizi istituzionali e in cloud**

Oggetto: Autorizzazione alla stipula di un contratto per il servizio di “classificazione delle email inbound” per il Customer Support di Ateneo

CIG: B237A3D813

IL DIRETTORE DELL'AREA DEI SERVIZI ICT

Premesso che l'Area dei Servizi ICT svolge funzioni di gestione delle chiamate e supporto ai servizi istituzionali, dipartimentali e agli studenti in relazione a e concernenti le reti, la telefonia, le PdL (Postazioni di Lavoro), la sicurezza informatica, gli applicativi di lavoro, ecc. e mette a disposizione risorse per gestire queste richieste, dovendo garantire tempi di presa in carico e di risposta che siano quanto più confacenti a standard di riferimento;

Considerato che è sentita l'esigenza di dotarsi di un sistema di schedulazione degli interventi che sia mirato ad un efficientamento e a un maggiore coordinamento dei diversi uffici, senza andare ad intaccare l'attuale assetto ma nell'ottica di erigere un unico punto di accesso ai diversi sistemi in modo che l'utenza non debba preoccuparsi di mandare la segnalazione corretta all'indirizzo corretto;

Preso atto che l'Area gestisce già attraverso caselle mail tutta una serie di code relative ai servizi offerti (reti, telefonia, postazioni di lavoro, installazione programmi, supporto tecnico, sicurezza informatica, ecc...) e nell'ottica di una automazione dei servizi sono già presenti da tempo sul mercato delle soluzioni che permettono una schedulazione automatica dei flussi cosiddetti “inbound” di mail e/o richieste;

Ritenuto opportuno quindi attivare un servizio di Customer Support unificato necessità di un applicativo che classifichi i ticket di assistenza creati dagli utenti instradandoli sulle diverse code di gestione, nel corso del 2023 l'Area dei Servizi ICT ha attivato la sperimentazione conclusasi con esito positivo di un servizio basato su un Cognitive Robot per la classificazione delle email sviluppato da Loop AI Global LLC, utilizzando le piattaforme Loop Q Unsupervised Cognitive Computing Platform e Loop Orchestra;

Richiamato il Regolamento di Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità, ed in particolare, per quanto applicabile, il Titolo IV;

Visti gli articoli 15, 17, 49 e 50 del D.lgs. 36/2023;

Accertato che l'ing. Michele Bava, direttore dell'Area dei Servizi ICT è in possesso dei requisiti per l'espletamento dell'incarico di Responsabile Unico del Progetto per la procedura in oggetto;

Rilevato il pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni contenute nel Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e

Università degli Studi di Trieste
Piazzale Europa, 1
I - 34127 Trieste
www.units.it - ateneo@pec.units.it

Responsabile del procedimento: Cristiano Gentili
Tel. +39 040 558 4211
gentili@units.it



Area dei Servizi ICT

Unità di Staff Active Directory, Servizi istituzionali e in cloud

l'insussistenza, ai sensi dell'art.16 del D. Lgs. n. 36/2023, di conflitto di interessi in capo al firmatario del presente atto, al RUP, agli altri partecipanti al procedimento e in relazione ai destinatari finali dello stesso;

Accertato che non risultano attive Convenzioni Consip alle quali poter attingere al servizio succitato;

Dato atto che la Loop AI Global LLC è una società controllata da Loop AI Group, con sede in 101 6th Street, New York, NY 10013, United States, - VAT Number US7380784;

Considerato che tramite Portale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione la società Loop AI, ha offerto tale lo sviluppo del servizio per un importo pari ad euro **50.000,00 Iva esclusa**, che si ritiene congruo, rispondente alle esigenze e conveniente per l'Amministrazione in relazione alle attuali condizioni di mercato;

Dato atto che:

- Sulla base dell'istruttoria informale a cura del RUP ritenuta adeguata e sufficiente in relazione al principio del risultato di cui all'art. 1 del D. Lgs. 36/2023 per l'individuazione dell'Operatore economico in grado di eseguire la fornitura conforme ai requisiti;
- l'art. 17, comma 2, del d.lgs. 36/2023 prevede che, in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale;

Rilevato, preliminarmente, come le prestazioni di cui in oggetto non possano rivestire un interesse transfrontaliero certo, secondo quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del Decreto Legislativo 36/2023, in particolare per il suo modesto valore, assai distante dalla soglia comunitaria;

Appurato che:

1. l'art. 50 del d.lgs. 36/2023, comma 1 lett b) con riferimento all'affidamento delle prestazioni di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 dello stesso decreto, dispone che le stazioni appaltanti procedono, tra le altre, con l'affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;
2. l'Allegato I.1 al Decreto Legislativo 36/2023 definisce, all'articolo 3, comma 1, lettera d), l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o



Area dei Servizi ICT

Unità di Staff Active Directory, Servizi istituzionali e in cloud

dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice”;

3. ai sensi dell'art. 58 del d.lgs. 36/2023, che l'appalto, peraltro già accessibile dato l'importo non rilevante, non è ulteriormente suddivisibile in lotti in quanto ciò comporterebbe una notevole dilatazione dei tempi e duplicazione di attività amministrativa con evidente violazione del principio del risultato di cui all'art. 1 del Dlgs n. 36/2023;
4. che, in tema di imposta di bollo in materia di contratti pubblici, si rende applicabile quanto disposto all'allegato I.4 del d.lgs. 36/2023;

Acquisita la dichiarazione di assenza di cause di esclusione e di identificazione dei dati bancari al fine della tracciabilità dei flussi finanziari;

Tenuto conto, in ogni caso, che questa Amministrazione procederà ad effettuare controlli a campione sulle autodichiarazioni rese dagli operatori economici;

Dato atto che, quando in conseguenza della verifica condotta a campione, secondo quanto previsto dall'art. 52, comma 1, del D. Lgs. 36/2023, non sia confermato il possesso dei requisiti generali o speciali dichiarati, la stazione appaltante procede alla risoluzione del contratto, all'escussione della eventuale garanzia definitiva, alla comunicazione all'ANAC e alla sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla medesima stazione appaltante per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento;

Dato atto che:

- il RUP ha provveduto a tutti gli adempimenti in materia di comunicazione e trasparenza di cui agli artt.20 e 23 del D. Lgs. n. 36/2023;
- *ai sensi dell'art.53, comma 4 del D. Lgs. n. 36/2023, stante la scarsa rilevanza economica dell'affidamento e alle modalità di adempimento delle prestazioni non si richiede la cauzione definitiva di cui all'art.117 del D. Lgs. 36/2023;*
- l'art. 17, comma 2 del d.lgs. n. 36/2023 prevede che in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo, il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico – professionale;

Considerato che la stipula del contratto avverrà mediante stipula attraverso il modello reso disponibile sulla Piattaforma del MEPA unitamente all'ordine generato dal sistema contabile U-GOV e firmato digitalmente dal soggetto stipulante;

Accertato che la disponibilità finanziaria per la copertura della spesa relativa alla fornitura di cui al presente provvedimento grava sulla **UO 000801 - UA.A.AMM.ICT.19.16 “Costi e ricavi comuni”, voce COAN A.S. 10.800.070.200 “Assistenza**



Area dei Servizi ICT

Unità di Staff Active Directory, Servizi istituzionali e in cloud

Software”, obiettivo S.5.3 “Investire nelle nuove tecnologie e nella digitalizzazione dei processi”;

Visto che per espressa previsione dell’art.18, comma 3 lett. d) del D. Lgs. 36/2023 s.m.i., al presente affidamento non si applica il termine dilatorio per la stipula del contratto trattandosi di affidamento di importo inferiore alle soglie europee, di cui all’art.55, comma 2, del predetto D. Lgs. 36/2023;

Visti gli artt. 37 del D. Lgs. 33/2013 e 28, comma 3 del d.lgs. 36/2023, in materia di “Amministrazione trasparente”;

Preso atto che il presente provvedimento, in ossequio al principio di trasparenza e fatto salvo quanto previsto dall’art.1, comma 32, della Legge 190/2012 e dal D. Lgs. 33/2013, è pubblicato, nel proprio sito web.

DETERMINA

Per le motivazioni indicate in premessa:

1. di nominare Responsabile Unico del Progetto l’ing. Michele Bava
2. di autorizzare, ai sensi dell’art. 50, comma 1 lett. b) del D.lgs. 36/2023, la stipula del contratto per l’adesione annuale al servizio Cognitive Robot per la classificazione delle email, utilizzando le piattaforme sviluppato dalla società Loop Q Unsupervised Cognitive Computing Platform e Loop Orchestra, sviluppato da Loop AI Global LLC con sede legale in 101 6th Street, New York, NY 10013, United States, VAT Number US7380784 - con decorrenza dal 24/06/2024 al 23/06/2025 – che avrà un costo complessivo per l’Ateneo pari a **Euro 50.000,00 IVA esclusa**, a carico del corrispondente budget 2024 e, nelle more della sua approvazione, del successivo budget 2025, precisandosi che il presente provvedimento assume la valenza della decisione di contrarre di cui all’art. 17, comma 1, d.lgs. 36/2023, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo;
3. di demandare al RUP tutti gli adempimenti derivanti dalla presente determinazione ed in particolar modo l’accertamento delle condizioni di legge in capo all’affidatario e l’acquisizione della documentazione necessaria ai fini della stipula del relativo contratto;
4. che, per l’anno 2024, la spesa pari a euro **31.920,55 IVA inclusa graverà sui fondi della UO 000801 – UA.A.AMM.ICT.19.16 “Costi e ricavi comuni”, voce COAN A.S. 10.800.070.200 “Assistenza Software”, obiettivo S.5.3 “Investire nelle nuove tecnologie e nella digitalizzazione dei processi”;**
5. di dare mandato al responsabile dell’unità di Staff Active Directory, Servizi istituzionali e in cloud, di prevedere la quota di competenza per l’anno 2025 nelle more dell’approvazione del rispettivo Budget;



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE**

Area dei Servizi ICT

Unità di Staff Active Directory, Servizi istituzionali e in cloud

6. di disporre che il pagamento verrà effettuato a seguito degli accertamenti in materia di pagamenti della PA ed al rispetto degli obblighi di cui all'art.3 della Legge 136/2010, e comunque previa presentazione di fatture debitamente controllate e vistate in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale;
7. di applicare alla fornitura in oggetto le seguenti condizioni contrattuali. Il pagamento sarà effettuato entro 30 gg dall'avvenuta verifica di regolare esecuzione della fornitura ed a seguito di presentazione di regolare fattura ovvero, nel caso di merce sottoposta a collaudo, dopo l'esito positivo della sessione di collaudo;
8. di provvedere alla stipula del contratto tramite la piattaforma del MePA;
9. di dare pubblicità al presente provvedimento in materia di comunicazioni e trasparenza di cui agli artt.20 e 23 del d.lgs. 36/2023, compresa la pubblicazione dell'avviso sui risultati delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 9 del Dlgs n. 36/2023.

Il Direttore dell'Area Servizi ICT
Ing. Michele Bava