



COMUNE DI VENEZIA

SETTORE: Flussi Turistici

SERVIZIO: Turismo Sostenibile, Accoglienza e Informazione

Responsabile Unico del Progetto/Procedimento: PAGANI BRIGIDA STEFANIA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: NO23102 INTERVENTO 6 – IMPLEMENTAZIONE CRM E SVILUPPO CCU DEL PROGETTO “VENEZIA E LA SUA LAGUNA: GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI FLUSSI TURISTICI” CUP: F44H22000780001. AGGIORNAMENTO E INTEGRAZIONE DELLA SOLUZIONE DI A.I. “RIVO” APPLICATA AL CONTRIBUTO DI ACCESSO 2026. AFFIDAMENTO IN-HOUSE A VENIS SPA AI SENSI DELL’ART.7 C.2 DLGS 36/2023. BILANCIO 2026. ATTO SOGGETTO A PUBBLICAZIONE AI SENSI DEGLI ARTT. 23 E 37 D.LGS. 33/2013 E ART. 20 D.LGS. 36/2023.

Proposta di determinazione (PDD) n. 528 del 02/03/2026

Determinazione (DD) n. 442 del 09/03/2026

Fascicolo N.6/15/2026 - INTERVENTO 6 - IMPLEMENTAZIONE CRM E SVILUPPO CCU

Il Dirigente

Visti:

- la Deliberazione di Consiglio comunale n. 57 del 18/12/2025 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2026-2028 e i relativi allegati ed è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2026-2028;
- la Deliberazione di Giunta comunale n. 281 del 30/12/2025 con la quale è stato approvato il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026-2028 (che ricomprende nei contenuti: obiettivi gestionali dirigenziali di Performance, misure di Anticorruzione e Trasparenza, Programmazione dei fabbisogni del personale, Piano organizzativo del lavoro agile, Piano della Formazione, Piano delle Azioni Positive e Piano degli Sviluppi Informatici) e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2026-2028 (dove sono dettagliate per centro di responsabilità e centro di costo finanziario le dotazioni di risorse umane, finanziarie e gli interventi assegnati a direttori e dirigenti);

Visti inoltre:

- la disposizione sindacale PG/694926 del 31/12/2025 con la quale è stato attribuito al dott. Francesco Bortoluzzi l'incarico di Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale e ad interim del Settore Flussi Turistici dell'area Servizi al Cittadino, Imprese e Qualità della Vita fino al 31/12/2026;
- i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 4-2 al decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, "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 legge 5 maggio 2009, n. 42;
- il Regolamento di Contabilità, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale 15 giugno 2016, n. 34, esecutivo dal 4 luglio 2016;
- l'art. 7, comma 2, del D. Lgs. 36/2023 stabilisce che: "Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. 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 perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.A. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato.";
- le norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, in particolare la legge 13 agosto 2010, n. 136, "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e il decreto legge 12 novembre 2010, n. 187, "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito dalla legge 17 dicembre 2010, n. 217;
- il d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", e in particolare l'art. 107 in merito alle competenze dei dirigenti;

- il d.lgs 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", e in particolare l'art. 4 disciplinante gli adempimenti di competenza dei dirigenti;
- l'art. 17 del vigente Statuto del Comune di Venezia;
- il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- il "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", approvato con DPR 16 aprile 2013, n. 62;
- la Deliberazione di Giunta comunale n. 314 del 10/10/2018 con cui è stato approvato il nuovo "Codice di comportamento interno" che ha sostituito ogni precedente;

Richiamati:

- la legge 6 novembre 2012 n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" s.m.i.;
- la Delibera dell'ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017 recante "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici" e il relativo Allegato 1;
- Venis S.p.A. risulta iscritta al predetto elenco per effetto della determina ANAC prot. n.7188 del 12/02/2021;
- la sezione 3.3. "Rischi corruttivi e trasparenza" del Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026-2028 del Comune di Venezia e i relativi Allegati 1 e 2 approvati con Deliberazione di Giunta Comunale n. 281 del 30/12/2025;

PREMESSO CHE

- il settore turistico, nel biennio 2020-2021, è stato particolarmente colpito dalla crisi generata dalla pandemia Covid-19 e che, con l'obiettivo di rilanciare il settore turistico italiano e valorizzare il patrimonio culturale nelle città nelle quali la presenza di siti iscritti nella lista del patrimonio UNESCO rappresenta un fattore determinante di attrattività e competitività turistica, il Ministro del Turismo, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, previa intesa in sede di Conferenza Unificata, ha istituito con la legge n. 106/2021 il "Fondo in favore dei Comuni a vocazione culturale, storica, artistica e paesaggistica nei cui territori sono ubicati siti riconosciuti dall'Unesco patrimonio mondiale dell'Umanità";
- il Ministero del Turismo in data 4 marzo 2022 ha pubblicato l'Avviso pubblico riguardante l'individuazione di progetti volti alla valorizzazione dei Comuni a vocazione turistico-culturale nei cui territori sono ubicati siti riconosciuti dall'UNESCO patrimonio dell'Umanità e dei Comuni appartenenti alla rete delle città creative dell'UNESCO";
- la finalità dell'avviso è "finanziare interventi per la valorizzazione dei Comuni a vocazione culturale, storica, artistica e paesaggistica, nei cui territori sono ubicati siti riconosciuti dall'Unesco patrimonio mondiale dell'umanità e delle Città italiane della Rete delle città Creative dell'UNESCO volti ad incrementare in qualità, quantità e attrattività le presenze turistiche nei territori interessati" (Art 1.1 Avviso);
- le modalità indicate nell'Avviso con cui sostanzare gli interventi sono "realizzare iniziative riguardanti strumenti di valorizzazione e promozione turistica digitale, itinerari turistici, progetti di marketing turistico, nonché opere di tipo edilizio,

strutturale o impiantistico e allestimenti funzionali all'incremento della fruizione e dell'attrattività turistica" (Art. 1.2 Avviso).

Preso atto che:

- i Comuni di Venezia, Mira e Chioggia, appartenenti al sito UNESCO "Venezia e la sua laguna" hanno manifestato in tempo utile, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del citato Avviso, il loro interesse a presentare domanda di finanziamento;
- i Sindaci dei Comuni sopracitati hanno sottoscritto in data 27 giugno 2022 un Accordo di Programma (repertorio speciale 23072 del 04/07/2022) che ha definito gli obblighi reciproci e ha individuato il Comune di Venezia quale Comune Capofila e soggetto delegato alla presentazione della domanda;
- con Deliberazione n.148 del 13 luglio 2022 la Giunta comunale di Venezia ha ratificato l'Accordo di Programma e ha approvato la proposta progettuale unitaria dei Comuni aggregati di Venezia, Mira e Chioggia, afferenti al sito UNESCO "Venezia e la sua laguna" per la partecipazione all'*"Avviso pubblico riguardante l'individuazione di progetti volti alla valorizzazione dei Comuni a vocazione turistico-culturale nei cui territori sono ubicati siti riconosciuti dall'UNESCO patrimonio dell'Umanità e dei Comuni appartenenti alla rete delle città creative dell'UNESCO"* del Ministero del Turismo;
- il Comune di Venezia, in qualità di capofila dell'aggregazione, ha presentato al Ministero del Turismo la domanda di finanziamento per 11 interventi tramite apposita piattaforma informatica con prot. n. UNE0000018 del 08/08/2022, per un importo pari a euro 7.070.000,00;
- l'intervento 6 prevede la Configurazione del sistema CRM (Custom Relationship Management) turistico e implementazione della tecnologia CCU (Contact Center Unico) per un valore complessivo di euro 300.000,00 (oneri fiscali inclusi);
- il Decreto Direttoriale del Ministero del Turismo del 25 novembre 2022 prot. n. 15842 ha riportato l'elenco dei progetti ammessi al contributo che include il progetto denominato "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici", assegnando il CUP F44H22000780001;
- il Disciplinare d'obblighi regolante i rapporti tra il Ministero del Turismo e il Sindaco del Comune di Venezia per l'attuazione del progetto "*Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici*" è stato sottoscritto dalle parti il 20/12/2022 e ricevuto dal Comune di Venezia con PG/2022/591803 il 22/12/2022 (repertorio speciale n.23723 del 25/01/2023);
- con la sottoscrizione del Disciplinare d'obblighi tra il Comune di Venezia e il Ministero del Turismo è stata formalizzata la concessione al Comune Capofila di un contributo a fondo perduto a valere sul Fondo di cui all'articolo 7, commi 4 e 6-bis, del decreto-legge 25 maggio 2021 n. 73, convertito con modificazioni nella legge 23 luglio 2021 n. 106, per un importo complessivo pari a euro 7.070.000,00 (settemilionisettantamila/00), secondo le modalità di erogazione stabilite all'art.4 del suddetto Disciplinare;
- con Decreto Direttoriale della Direzione Generale di valorizzazione e della promozione turistica del Ministero del Turismo, prot.3877 del 27/02/2023, è stata comunicata la proroga del progetto, inclusi le fasi di monitoraggio e rendicontazione, al 30 novembre 2025;
- con Decreto Direttoriale della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo, prot. n. 62789 del 05/02/2025, è stata comunicata un'ulteriore proroga del progetto, in tutte le sue componenti ed interventi, al 31 dicembre 2026.

CONSIDERATO che:

- Venis S.p.A. (p.iva 02396850279) è società affidataria della conduzione tecnica del Sistema Informativo Comunale dal 1989 ai sensi della deliberazione di Consiglio

comunale n. 1451 del 25/26 settembre 1989, divenuta esecutiva il 7 novembre 1989 per decorso del termine, la quale ha approvato l'ingresso del Comune di Venezia nel capitale sociale;

- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 52 del 19 dicembre 2017, ha affidato, ai sensi dell'art. 192 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 "Codice dei contratti pubblici", a Venis S.p.A., società partecipata che risponde ai requisiti normativi per essere affidataria in house, il servizio di sviluppo e conduzione del sistema informativo del Comune di Venezia per una durata di 5 anni, dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2022, successivamente prorogato fino al 31 dicembre 2024 con deliberazione n. 75 del 23 dicembre 2022 e n. 71 del 21 dicembre 2023, nelle more della conclusione delle attività istruttorie finalizzate all'approvazione del nuovo affidamento in house;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 1 del 25 gennaio 2024, ha affidato a Venis S.p.A. la gestione del servizio di sviluppo e conduzione del sistema informativo del Comune di Venezia per il quadriennio 2024 – 2027 e ha approvato le linee guida per la stesura del nuovo contratto di servizio tra il Comune di Venezia e Venis S.p.A. per le attività ed i servizi ad essa affidati;
- la Giunta comunale, con deliberazione n. 216 del 03/12/2024 ha approvato il Contratto di Servizio tra Comune di Venezia e VENIS S.p.A. per la gestione del Sistema Informativo comunale 2024-2027 nel rispetto delle linee guida approvate con provvedimento consiliare;
- i rapporti contrattuali tra Comune di Venezia e Venis S.p.A. relativi al servizio di sviluppo e conduzione del sistema informativo del Comune di Venezia sono attualmente regolati dal Contratto di servizio per la gestione del Sistema Informativo Comunale (di seguito anche "Contratto"), repertorio speciale n. 25650 del 05/12/2024, il cui schema è stato approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 216 del 3 dicembre 2024, che riguarda i seguenti ambiti:
 1. Sistemi applicativi;
 2. Data center;
 3. Informatica distribuita, repertorio speciale n. 19832;
 4. Reti e telecomunicazioni;
 5. Videosorveglianza;
- accertato che Venis S.p.A. è soggetto che risponde a tutti i requisiti nel tempo elaborati dalla normativa e dalla giurisprudenza comunitaria per la gestione in house in quanto:
 - è società a capitale interamente pubblico, in via diretta ed indiretta;
 - è rispettato il requisito del controllo analogo, come si evince dallo Statuto societario (che prevede l'inalienabilità a privati delle azioni, il potere di nomina dei componenti dell'Organo Amministrativo da parte del Comune di Venezia, l'attribuzione all'Assemblea ordinaria di maggiori poteri rispetto agli Statuti delle società private, la costituzione del Comitato di Coordinamento e Controllo);
 - la quasi totalità del proprio fatturato è verso l'Amministrazione Comunale e comunque la parte residua verso gli altri soci pubblici;
 - lo statuto della società è stato adeguato alle previsioni del testo unico con deliberazione dell'assemblea straordinaria dei soci del 28 dicembre 2016 così come previsto dall'art. 26 comma 1 del D.lgs 175/2016 e s.m.i. con inserimento tra le altre delle disposizioni previste dall'art. 16 del predetto decreto in tema di società in house;

Richiamati:

- il Disciplinare d'obblighi regolante i rapporti tra il Ministero del Turismo e il Sindaco del Comune di Venezia per l'attuazione del progetto "*Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici*", PG/2022/591803 del 22/12/2022

(repertorio speciale n.23723 del 25/01/2023) per la disciplina delle modalità e delle procedure di attuazione del progetto;

- la deliberazione di Giunta Comunale n. 216 del 3 dicembre 2024 che ha approvato lo schema di "Contratto di Servizio tra Comune di Venezia e Venis S.p.A. per il servizio di gestione del Sistema Informativo Comunale" e dello schema di "Convenzione tra Comune di Venezia e Venis S.p.A. per PN Metro plus e città medie Sud 2021-2027";
- il *"Contratto di servizio tra Comune di Venezia e Venis S.p.A. per il servizio di gestione del Sistema Informativo Comunale"* rep. Speciale n. 25650 del 05/12/2024, sottoscritto con PG/604579 il 09/12/2024 e valido fino al 31/12/2027;

Tenuto conto che:

- il Comune di Venezia è stato iscritto nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società *in house* di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 36/2023 e in relazione agli affidamenti *in house providing* tra le quali la VENIS – Venezia informatica e Sistemi S.p.A.;

Visto

- l'art. 23 comma 5 del D.Lgs n. 36/2023 che recita "Con proprio provvedimento l'ANAC individua le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso le piattaforme telematiche di cui all'articolo 25. Gli obblighi informativi di cui al primo periodo riguardano anche, in funzione degli obiettivi di trasparenza di cui all'articolo 28, gli affidamenti diretti a società *in house* di cui all'articolo 7, comma 2", e richiamata la FAQ ANAC n. B.10 che conferma l'obbligo di acquisizione del Codice Identificativo Gara (CIG) per gli affidamenti.

Dato atto che è stato acquisito il CIG BA9E38EF69.

Rilevato che

- Il Comune di Venezia
 - è responsabile dell'intero progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici" e di tutti i suoi interventi;
 - gestisce i rapporti con il Ministero del Turismo, verifica la regolare e corretta attuazione del progetto rispetto alla proposta approvata, monitorando gli avanzamenti procedurali, fisici e finanziari dello stesso ed il conseguimento degli obiettivi previsti;
 - con cadenza trimestrale invia al Ministero una relazione sullo stato di avanzamento del progetto, recante una descrizione sintetica di quanto realizzato, i dati di avanzamento fisico, finanziario e procedurale e la valorizzazione degli indicatori, oltre all'elenco delle spese effettivamente sostenute e quietanzate;

Rilevato inoltre che

- l'Intervento 6 "Implementazione CRM e sviluppo CCU" è uno strumento di valorizzazione e promozione turistica digitale che prevede lo Sviluppo di componenti di Intelligenza Artificiale (I.A.) applicate al Contributo d'Accesso;
- l'Intervento 6 è finanziato dal Ministero del Turismo per la valorizzazione dei Comuni a vocazione turistico-culturale nei cui territori sono ubicati siti riconosciuti

dall'UNESCO patrimonio dell'umanità;

- le attività previste per l'intervento 6 del progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici" trovano adeguata copertura al cap. 24622/302 - SOFTWARE - Bilancio 2026.

Richiamati

- i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 4-2 al D.Lgs. 23/06/2011 n. 118;
- le norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, in particolare la Legge 136 del 13 agosto 2010, " Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e il Decreto Legge 187 del 12 novembre 2010, "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito in Legge 217 del 17 dicembre 2010;
- Il D.Lgs. 36/2023;

Visti

- l'articolo 11, commi 2-bis e 2-ter della legge 16 gennaio 2003, n. 3, recante "Disposizioni ordinarie in materia di pubblica amministrazione" così come modificato dall'articolo 41, comma 1, della legge n.120 del 2020, in materia di Codice Unico di Progetto degli investimenti pubblici";
- l'articolo 25, comma 2, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, che, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni prevede l'apposizione del codice identificativo di gara (CIG) e del Codice unico di Progetto (CUP) nelle fatture elettroniche;

Dato atto che:

- la NO23102 - Configurazione del sistema CRM (Custom Relationship Management) turistico e implementazione della tecnologia CCU (Contact Center Unico) - risulta inserita nel Piano degli investimenti, delle opere pubbliche e degli interventi di manutenzione, allegato al Bilancio di previsione 2025-2027 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 77 del 19/12/2024 per l'importo complessivo di € 300.000,00;
- con Determinazione Dirigenziale n.470/2025 la NO23102 è stato affidato a Venis spa il servizio per lo Sviluppo di componenti di Intelligenza Artificiale (I.A.) applicate al Contributo d'Accesso 2025 per un importo di € 215.720,06 (o.f.i.) di cui è stata spesa la somma complessiva di € 116.912,48 (o.f.i.), risultando un'economia di € 98.807,58;
- la NO23102 - Configurazione del sistema CRM (Custom Relationship Management) turistico e implementazione della tecnologia CCU (Contact Center Unico) - risulta iscritta al Bilancio di previsione 2026-2028 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 57 del 18/12/2025 per l'importo residuo di € 183.087,52.

Visti

- la richiesta di offerta (agli atti) inviata a Venis Spa con PG/2026/0108897 del 25/02/2026 per l'affidamento del servizio relativo allo Sviluppo di componenti di Intelligenza Artificiale applicate alla gestione del customer service del sistema "Contributo di Accesso" da sperimentare nel periodo di applicazione del sistema previsto per il 2026;
- l'offerta di Venis S.p.A. pervenuta al Comune di Venezia (allegata alla presente determinazione) con PG/2026/0111407 del 26/02/2026 per l'importo complessivo di € 106.000,00 al netto dell'IVA, pari a € 129.320,00 (o.f.i.) nella quale si prevede:

- prestazioni professionali Venis per attività applicative e sistemistiche, gestione dei temi legati alla tutela dei dati personali e all'accessibilità, sperimentazione funzionamento e coordinamento;
- prestazioni professionali esterne per la progettazione e sviluppo degli aggiornamenti e delle integrazioni delle componenti di I.A.;
- servizi infrastrutturali quali cloud, logging, monitoraggio, sicurezza e interazioni RIVO;
- eventuali interventi di assistenza tecnica del servizio che dovessero rendersi necessari durante il periodo di pubblicazione, ivi compresi interventi correttivi e di modifica fine del modello pre-addestrato;

Ritenuto di attestare la congruità dell'importo, determinato in un massimo di € 129.320,00 sulla base di ricerche di mercato, in quanto conforme a quello già applicato con la D.D. n. 470/2025, avente per oggetto lo sviluppo di componenti di Intelligenza Artificiale (I.A.) applicate al Contributo d'Accesso 2025; le fasi di lavoro nel 2025 e nel 2026 sono le stesse sono coerenti e sostenibili, pertanto la congruità risulta confermata;

- il corrispettivo sopra citato, ritenuto congruo, sarà liquidato a Venis Spa al termine del servizio, che dovrà concludersi entro il 30/09/2026;
- la nota PG/521135 del 9.11.2016 del dirigente del Settore Bilancio e Contabilità Finanziaria e dato atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del Decreto Legislativo n. 267/2000 viene attestato dal Responsabile del servizio finanziario con l'apposizione del parere di regolarità contabile e del visto di copertura finanziaria sulla presente determinazione;
- il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026-2028 approvato con DGC n. 281 del 30 dicembre 2025 contenente le misure e gli strumenti per la trasparenza ed in materia di anticorruzione;

Ritenuto necessario procedere con l'affidamento del servizio di aggiornamento e integrazione della soluzione di A.I. "RIVO" applicata al Contributo di Accesso 2026 nell'ambito dell'intervento 6 denominato "implementazione CRM e sviluppo CCU" per un importo di € 129.320,00 (o.f.i), finanziato complessivamente dal Ministero del Turismo con Decreto Direttoriale del 25 novembre 2022 prot. n. 15842. La spesa per la realizzazione di quanto in oggetto trova copertura nel Bilancio 2026-2028, annualità 2026, al cap.24622/302 "Software", spesa finanziata con avanzo da contributo dello stato applicato al Bilancio 2026.

D E T E R M I N A

1. di affidare alla società in-house VENIS – Venezia Informatica e Sistemi S.p.A. (P.IVA 02396850279), con sede a Venezia San Marco 4934 , ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 36/2023, il servizio di aggiornamento e integrazione della soluzione di A.I. "RIVO" applicata al Contributo di Accesso 2026 nell'ambito l'Intervento 6 denominato "Implementazione CRM e sviluppo CCU" del progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici";
2. di impegnare, per le motivazioni espresse nelle premesse, l'importo complessivo di € 129.320,00 (o.f.i) alla società in-house VENIS spa, per il servizio di sviluppo di componenti di Intelligenza Artificiale (I.A.) applicate al Contributo d'Accesso 2026 nell'ambito l'Intervento 6 denominato "Implementazione CRM e sviluppo CCU" del progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici". Bilancio 2026;
3. di imputare spesa di € 129.320,00= (o.f.i.) risulta finanziata dal Ministero del Turismo e trova copertura al capitolo 24622/302 "SOFTWARE", codice gestionale 001 "Sviluppo software e manutenzione evolutiva" NO23102 "Configurazione del sistema CRM (Custom Relationship Management) turistico e implementazione della

tecnologia CCU (Contact Center Unico)", spesa finanziata con avanzo da contributi a carico dello stato applicato a bilancio 2026;

4. di dare atto che l'intervento si concluderà entro il 30/09/2026;
5. di dare atto che il CIG, al solo fine della tracciabilità è il seguente BA9E38EF69;
6. di stabilire che alla relativa liquidazione si provveda a seguito di rendicontazione come stabilito nella richiesta di offerta, con dispositivo dirigenziale e su presentazione di regolari fatture elettroniche, debitamente liquidate dal Responsabile del Servizio ai sensi dell'art. 17 del vigente regolamento di contabilità, fatti salvi gli accertamenti DURC;
7. di dare atto che ai fini del processo di capitalizzazione del bene verrà attivata la procedura N.2 SOFTWARE – codice 22 – acquisto sviluppo evolutivo di software già esistente - inventariato;
8. di trasmettere il presente atto al Controllo di Gestione, come previsto dal disposto dell'art. 26, c.3bis, e 4 Legge n.488/99;
9. di pubblicare la presente determinazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi degli artt. 23 e 37 del D.Lgs. 33/2013 in combinato con l'art. 20 del D.Lgs. 36/2023 come esplicitato nel Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026–2028.
10. di prendere atto che è responsabile del presente procedimento la Responsabile del Servizio Turismo sostenibile, accoglienza e informazione, Brigida Stefania Pagani;
11. di dare atto che il Dirigente firmatario del presente atto, non si trova in situazione di conflitto d'interesse, e che non sono pervenute segnalazioni di sussistenza di conflitto di interesse in capo alla Responsabile del procedimento come da nota PG/117443 del 02/03/2026 agli atti presso lo scrivente servizio;
12. di dare atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del dlgs. 267/2000 viene attestato dal responsabile del servizio finanziario con l'apposizione del visto di regolarità contabile, secondo quanto disposto con circolare della Direzione Finanziaria P.G. 521135 del 9/11/16;
13. di dare atto che l'esecutività del presente provvedimento è subordinata all'apposizione del visto di regolarità contabile ai sensi dell'art. 183 comma 7 del D.Lgs. n. 267/2000.

Allegato: offerta Venis spa PG/0111407 del 26/02/2026

Il Dirigente
Francesco Bortoluzzi / InfoCert
S.p.A.*

*L'atto è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) in data 09/03/2026