



CAPITOLATO PER ACQUISIZIONE DI UN'INTERFACCIA CONVERSAZIONALE EVOLUTA BASATA SU ALGORITMI DI 'AI' E MACHINE LEARNING, PER MIGLIORARE LA NAVIGAZIONE DEL SITO ISTITUZIONALE DI AFOL MONZA BRIANZA E AUTOMATIZZARE LA PROCEDURA DI PRENOTAZIONE DI APPUNTAMENTI PRESSO I CENTRI PER L'IMPIEGO (ALL'INTERNO DEL PROGETTO DI POTENZIAMENTO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO) MEDIANTE AFFIDAMENTO DIRETTO COME DA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020, N. 120 CONVERSIONE IN LEGGE, CON MODIFICAZIONI, DEL DECRETO-LEGGE 16 LUGLIO 2020, N. 76, RECANTE «MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE E L'INNOVAZIONE DIGITALI» (DECRETO SEMPLIFICAZIONI), ARTT. 1, C.2 L.A), FACENDO CONCORRERE TRA GLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE E NEGOZIAZIONE, LE CARATTERISTICHE TECNICHE E QUALITATIVE DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO OLTRE AL PREZZO.



Sommario

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	3
ART. 3 IMPORTO PRESUNTO STIMATO	5
ART. 4 DURATA DEL SERVIZIO	5
ART. 5 PROCEDURA DI AFFIDAMENTO	5
ART. 6 CRITERI DI NEGOZIAZIONE STABILITI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO	5
ART. 7 PAGAMENTI	6
ART. 8 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	7
ART. 9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO	7
ART. 10 SUBAPPALTO	8
ART. 11 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	8
ART. 12 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	8
ART. 13 STIPULA DEL CONTRATTO	8
ART. 14 INADEMPIENZE E PENALITÀ	8
ART. 15 RINVIO	9
ART. 16 CONTROVERSIE	9



ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

AFOL Monza e Brianza intende dotarsi di un'interfaccia conversazionale evoluta basata su algoritmi di AI e Machine Learning, per migliorare la navigazione del proprio sito e automatizzare la procedura di prenotazione di appuntamenti presso le sedi centri per l'impiego (all'interno del piano di potenziamento dei centri per l'impiego)

ART. 2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

WEB ASSISTANT

All'interno del sito internet <https://www.afolmonzabrianza.it/> l'assistente virtuale o chat bot, si occuperà di fornire risposte agli utenti sulla base di uno specifico training e sarà in grado di contestualizzare la richiesta indipendentemente dalla formulazione che verrà utilizzata dall'utente.

L'assistente virtuale consentirà, inoltre, agli utenti di Afol di prenotare, modificare, annullare appuntamenti con i 4 centri per l'impiego attraverso la piattaforma di booking. L'interazione potrà avvenire in modalità vocale o chat e comunque sempre in linguaggio naturale.

L'assistente sarà, inoltre, in grado di applicare tecnologie di browser automation per automatizzare la ricerca di informazioni e la navigazione del cliente all'interno del sito internet.

Qualora l'assistente non fosse in grado di rispondere a una domanda, in quanto non addestrato su quello specifico quesito, potrà inoltrare la conversazione, tramite modulo live chat integrato proprietario, a un operatore del CPI che potrà, in questo modo, essere di supporto all'utente in real-time

Qualora l'operatore non fosse disponibile, l'assistente recupererà i dati dell'utente, attraverso conversational form, per consentire all'operatore umano di poterlo richiamare o ricontattare appena sarà disponibile. In ogni caso, l'assistente segnalerà nel back-end del sistema le domande a cui non ha saputo fornire risposta.

Sarà anche possibile distribuire l'assistente, sotto forma di QRcode, su depliant e volantini.

SPORTELLO VIRTUALE

AFOL è interessata alla realizzazione di uno «sportello virtuale» in grado di erogare a distanza tutti i servizi all'utenza evitando così assembramenti presso gli uffici e i centri per l'impiego.

Una volta effettuata la prenotazione dell'appuntamento, l'utente riceverà direttamente sul dispositivo utilizzato al momento della prenotazione (pc, tablet, smartphone) e/o sulla casella email la notifica ed il link per collegarsi «virtualmente» con l'operatore.



Sarà attivo un sistema audio/video per la fruizione dei servizi tra cittadino e operatore con la possibilità di scambiare documenti allo stesso modo di un incontro «reale».

CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE VIRTUALE

Il modo in cui le persone comunicano con le aziende sta evolvendo rapidamente. L'intelligenza artificiale aiuta a gestire la comunicazione con gli utenti, risparmiando sulle risorse. L'uso di Chat Bot e/o assistenti virtuali nell'ambito dei servizi erogati facilita la gestione delle richieste, ingaggiando conversazioni su vari canali (Sito web, Voip, Facebook, Mail, App, etc..) e massimizzando la customer experience.

Il sistema dovrà gestire conversazioni, comprendere e interpretare semanticamente le richieste dell'utente, assimilare risposte corrette attraverso una fase di "training", utilizzare protocolli di "machine learning" e NLP (Neural Language Processing) per comprendere il contesto e aggiungere autonomamente livelli di competenza sempre maggiori.

Il servizio\ sistema deve inoltre:

- essere fornito in modalità SaaS, raggiungibile tramite web;
- utilizzare le API per integrarsi con le altre piattaforme e gestionali;
- permettere la Browser Automation attraverso la ricerca e l'apertura di una pagina specifica del sito;
- automatizzare 24\7 la gestione delle richieste degli utenti ed eventualmente:
 - Calendarizzare un appuntamento attraverso un sistema di Booking
 - Inviare un link per una web conference
 - trasferire la chiamata ad un operatore
- permettere oltre alla chat la conversazione vocale;
- permettere di mostrare all'utente, in aggiunta al testo, il contenuto di un link, documento pdf, immagini o video;
- permettere le impostazioni per le informative privacy ai sensi del GDPR (eventuali consensi per il servizio, profilazione e dati sensibili, etc..);
- analizzare i dati conversazionali attraverso gli Analytics per orientare sulle decisioni organizzative;
- permettere la personalizzazione della veste grafica con le brand guidelines aziendali;
- prevedere un sistema di apprendimento con inserimento domande e risposte anche attraverso l'import massivo nonché di trasformare le conversazioni rilevanti in conoscenze disponibili in futuro. Anche le conversazioni tra operatore umano e utente potranno essere usate per aumentare la conoscenza dell'assistente;
- permettere campagne broadcast attraverso l'invio di messaggi tramite App di messaggistica;
- permettere la prenotazione. Dalla chat testuale o con una richiesta vocale, gestire le prenotazioni, popolare l'agenda in qualsiasi momento della giornata. Il sistema deve aggiornare in tempo reale le prenotazioni sul calendario e monitorare giornalmente lo stato di avanzamento delle richieste degli utenti. Consentire inoltre di condividere con gli utenti i link per prenotare in autonomia sia da smartphone o da PC. Il sistema dovrà inviare in



automatico una notifica via mail sia all'operatore e sia all'utente con i dettagli della prenotazione, che può essere in qualsiasi momento modificata o cancellata;

- permettere la creazione di form classificando i dati richiesti (nome, cognome, upload file, etc...) e archiviare i dati consultabili dall'operatore aziendale o esportabili su altri gestionali.

ASSISTENTE MAIL

L'assistente dovrà essere in grado di rispondere anche alle mail che verranno inviate alla casella di posta di ciascun centro per l'impiego attraverso un training dedicato.

ASSISTENTE VOIP

Si richiede che sia installato l'assistente Virtuale\Chat Bot, con le caratteristiche su descritte, all'interno di un centralino VOIP per consentire allo stesso di rispondere alle telefonate in ingresso ed avviare una conversazione telefonica.

In particolare il sistema deve poter essere integrato all'interno di centralini FreePBX\Asterisk e connesso alle linee aziendali.

ART. 3 IMPORTO PRESUNTO STIMATO

L'importo presunto dell'appalto ammonta ad **€. 32.800,00= oltre iva**

Oneri alla sicurezza: **€. 0**

ART. 4 DURATA DEL SERVIZIO

L'appalto ha durata di 12 mesi dalla data di affidamento.

Start up del progetto entro 21 giorni dall'aggiudicazione.

Operativo con funzionalità base entro il 15.06.2021

ART. 5 PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Affidamento diretto come da Legge 11 settembre 2020, n. 120 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali» (Decreto Semplificazioni), artt. 1, c.2 l.a), facendo concorrere tra gli elementi di valutazione e negoziazione, elementi tecnici e di qualità, tra questi l'esperienza e la competenza tecnica, nonché le modalità di realizzazione della prestazione o della fornitura di beni richiesti, oltre all'importo;

ART. 6 CRITERI DI NEGOZIAZIONE STABILITI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio avverrà sulla base dell'affidamento diretto a seguito dei seguenti elementi di negoziazione elencati in ordine decrescente d'importanza:



1. Professionalità e competenza: CV aziendale
2. Progetto del servizio: la valutazione riguarderà il grado di completezza del servizio offerto e loro dettaglio desunta dal progetto globale e dall'illustrazione delle modalità di svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto in grado di soddisfare al meglio le aspettative della stazione appaltante
3. Professionalità e competenze desunte, ad esempio, dal numero e dalla rilevanza dei servizi svolti affini a quelli oggetto dell'affidamento, anche presso enti pubblici e società partecipate
4. Proposte migliorative di servizio
5. dichiarazione attestante il possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, inerente all'oggetto della gara, in corso di validità.
La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
6. Offerta economica servizio oggetto dell'affidamento per n. 12 mesi
7. Canone di assistenza, manutenzione e hosting annuo a partire dal secondo anno di affidamento
8. Manutenzione e miglioramento della knowledge base, a partire dal secondo anno di affidamento

ART. 7 PAGAMENTI

Modalità emissione fattura e pagamenti

Le fatture dovranno essere intestate a: AFOL MB MONZA BRIANZA - Via Tre Venezie, 63 - 20821 MEDA (P. IVA n. 06413980969).

Il pagamento avverrà tramite B.B. alle condizioni 30 gg. d.f. f.m.

L'Ente verificherà, prima dell'emissione del mandato di pagamento entro 30 gg dalla ricezione della fattura il documento unico di regolarità contributiva.

Inoltre:

- le fatture dovranno essere inviate in formato elettronico all'indirizzo mail (SDI) fatture@pec.afolmonzabrianza.it;
- AFOL MB è **assoggettata al meccanismo della scissione dei pagamenti** come da art. 3, comma 1, del D.L n. 148/2017;
- il corrispettivo sarà pagato da AFOL MB entro 30 (trenta) giorni dalla data fattura fine mese e previa attestazione di regolarità e conferma dello svolgimento del servizio da parte del Responsabile competente;
- la liquidazione delle fatture avverrà solo dopo che l'A.C. avrà effettuato i controlli previsti dalle normative vigenti;
- si conviene la sospensione del termine di pagamento delle fatture per il periodo dal 16 dicembre al 15 gennaio per oggettive esigenze connesse alla chiusura e riapertura dell'esercizio finanziario;
- i pagamenti stessi saranno disposti a mezzo mandati diretti intestati all'Impresa.
- l'impresa si impegna a notificare tempestivamente le variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento. In difetto di tale notificazione, anche se le variazioni fossero pubblicate



nei modi di legge, l'Impresa esonera l'Amministrazione da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

ART. 8 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3 della legge 136/10, l'affidatario dovrà utilizzare il conto corrente bancario o postale dedicato alla commessa che sarà comunicato prima della stipula del contratto unitamente all'indicazione dei soggetti abilitati ad eseguire movimentazioni sullo stesso.

L'affidatario dovrà comunicare ad Afol Monza Brianza, entro 7 (sette) giorni, ogni eventuale variazione relativa al predetto conto ed ai soggetti autorizzati ad operare su di esso.

L'affidatario dovrà, altresì, inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e subcontraenti un'apposita clausola, a pena di nullità, con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità finanziaria prescritti dalla citata Legge.

L'affidatario dovrà dare immediata comunicazione ad Afol Monza Brianza e alla Prefettura- ufficio territoriale del Governo di Monza e della Brianza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub-aggiudicatario/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'affidatario dovrà, inoltre, trasmettere i predetti contratti ad Afol Monza Brianza, ai fini della verifica di cui all'art. 3 c. 9 della legge n. 136/10.

L'inadempimento degli obblighi previsti nel presente articolo costituirà ipotesi di risoluzione espressa del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

ART. 9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

Il contratto potrà essere risolto in tutti i casi di inadempimento di non scarsa importanza, ai sensi dell'art. 1455 c.c., previa diffida ad adempiere, mediante pec, entro un termine non superiore a 15 (quindici) giorni dal ricevimento di tale comunicazione.

L'Amministrazione si riserverà la facoltà di considerare il contratto risolto di diritto anche nei seguenti casi:

- a) inadempimenti che abbiano comportato l'applicazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- b) inosservanza delle disposizioni di cui al D.lgs. 231/01 e al Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dall'Amministrazione;
- c) inadempimento agli obblighi di tracciabilità previsti all'art. 6 del presente Capitolato;

La risoluzione in tali casi opera allorché l'Amministrazione comunichi per iscritto a mezzo pec all'aggiudicatario di volersi avvalere della clausola risolutiva ex art 1456 c.c.



ART. 10 SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto nei limiti e nel rispetto degli artt. 31, comma 8, e 105 del D.Lgs. 50/2016.

Se il concorrente intende avvalersi del subappalto, dovrà esplicitare tale volontà; in caso di mancata espressione della volontà di avvalersi del subappalto, le prestazioni da affidare dovranno essere svolte integralmente dal soggetto concorrente.

ART. 11 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 27.04.2016 n.679 (di seguito "GDPR 2016/679"), si informa che i dati personali forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto del GDPR 2016/679 e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta Afol Monza Brianza.

ART. 12 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento è il Dott. Giuseppe Longo, direttore area ICT di Afol Monza Brianza.

ART. 13 STIPULA DEL CONTRATTO

11.1 Il Contratto verrà stipulato ai sensi dell'art. 32 co. 14 del D.Lgs. 50/2016 con atto pubblico notarile informatico, ovvero, in modalità elettronica secondo le norme vigenti per ciascuna stazione appaltante, in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante della stazione appaltante o mediante scrittura privata; in caso di procedura negoziata ovvero per gli affidamenti di importo non superiore a 40.000 euro mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o strumenti analoghi negli altri Stati membri.

11.2 Tutte le eventuali spese di contratto, copie, bolli, registrazione, diritti di segreteria e quanto altro previsto sono a carico dell'aggiudicatario;

11.3 Non è consentito apportare varianti, anche parziali, al presente Capitolato;

ART. 14 INADEMPIENZE E PENALITA'

Qualora, durante lo svolgimento del servizio, fosse riscontrato il mancato rispetto della disciplina contrattuale di cui al presente Capitolato, nonché della normativa dallo stesso richiamata, AFOL MB procederà all'applicazione di penalità pecuniarie da un minimo di euro 100,00 ad un massimo di 1.000,00, secondo il valore specifico che verrà, di volta in volta, determinato ad insindacabile giudizio della stessa in relazione alla gravità della violazione, nei casi di seguito indicati:

L'applicazione delle penalità sarà preceduta da regolare contestazione scritta mediante comunicazione via PEC dell'inadempienza a cura del Responsabile Amministrativo di AFOL MB, e dall'esame delle controdeduzioni presentate dalla ditta aggiudicataria, che dovranno pervenire in forma scritta entro e non oltre 10 giorni dalla notifica del provvedimento o dal ricevimento via PEC dello stesso.



AFOL MB provvederà al recupero delle penalità mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale è stato assunto il relativo provvedimento.

ART. 15 RINVIO

Per tutto quanto non espressamente citato nel presente capitolato, è fatto rinvio al Codice Civile, e a tutte le disposizioni di legge e regolamentari vigenti nelle materie oggetto dell'appalto.

ART. 16 CONTROVERSIE

Per la definizione delle controversie si farà ricorso all'autorità giudiziaria competente per territorio. La sede di competenza è quella di Monza. È espressamente escluso il ricorso all'arbitrato per qualunque evenienza che possa insorgere durante la fase dell'esecuzione del rapporto contrattuale.

**La presente copia e' conforme all'originale depositato
presso gli archivi dell'Azienda**

45-A5-8B-1D-D7-21-B4-E7-19-89-C1-FB-11-5F-D2-BD-22-DF-FF-33

CAdES 1 di 3 del 21/04/2021 13:08:42

Soggetto: STEFANIA CROCI

S.N. Certificato: 00FF 288F

Validità certificato dal 09/01/2020 13:36:12 al 09/01/2023 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT

CAdES 2 di 3 del 21/04/2021 12:50:41

Soggetto: GIUSEPPE LONGO

S.N. Certificato: 0101 5E1F

Validità certificato dal 17/01/2020 11:46:11 al 17/01/2023 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT

CAdES 3 di 3 del 22/04/2021 14:33:53

Soggetto: RIVA BARBARA

S.N. Certificato: 00D6 A851

Validità certificato dal 29/07/2019 10:52:02 al 29/07/2022 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT
