

Richiesta di preventivo

(ai sensi dell'art. 50, co.1, lett. B) del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii)

Per: **Rinnovo licenza Algho LTA 1 anno.**

CPV: 48000000-8 ("Pacchetti software e sistemi di informazione").

1. Scenario esistente

Il comune di Firenze per promuovere gli eventi, i luoghi e i percorsi di interesse turistico di Firenze e della sua area metropolitana si avvale del sistema FeelFlorence costituito da un portale web (www.feelflorence.it) e da una app mobile denominata FeelFlorence.

L'Assistente virtuale Algho rappresenta per il portale e per l'app del turismo del comune di Firenze e della sua area metropolitana, una delle principali funzionalità del sistema. Esso consente agli utenti di ottenere supporto tramite un Chatbot, ovvero un sistema con cui interagire attraverso domande espresse in linguaggio naturale, e da una LiveChat, che consente il dialogo diretto con operatori dedicati, nel caso in cui il Chatbot, all'interno di un determinato arco temporale, non sia in grado di soddisfare la richiesta dell'utente.

Questa funzionalità è messa a disposizione attraverso un servizio esterno, erogato in modalità cloud SaaS attraverso una piattaforma denominata Algho. La base di conoscenza del Chatbot è costantemente alimentata e aggiornata, anche attraverso una dashboard messa a disposizione dalla piattaforma sopra citata.

2. Esigenze e obiettivi dell'intervento

La presente procedura è diretta alla finalizzazione dell'acquisto della licenza annuale in modo da consentire la continuità dell'erogazione del servizio erogato tramite il chatbot.

La licenza annuale dovrà includere:

- Riconoscimento e sintesi vocale;
- Intent Recognition (riconoscimento intento);
- Conversational Form ed Information Extraction Engine;
- Form ed Information Extraction Engine;
- Browser Automation;
- Live Chat;
- Piattaforma di Booking;
- Area operatori Live Chat;
- Storico delle conversazioni effettuate;
- Area per il reinforcement learning;
- Area per la personalizzazione del lessico dell'assistente;

- Votazione delle risposte da parte degli utenti;
- Dashboard di Analytics;
- API disponibili per integrazione con altri SW (XML, Json);
- Avatar DHI;
- Algho Semantic Emotion Analysis;
- Algho Computer Vision Emotion Analysis;
- Nessun limite di assistenti virtuali da poter costruire;
- Nessun limite di gruppi di assistenti virtuali da poter costruire;
- Nessun limite sul numero di sotto-account attivabili.

L'attivazione della fornitura deve avvenire in continuità, senza alcuna interruzione del servizio attuale e mantenendo inalterata la base di conoscenza della chatbot, lo storico delle statistiche, le configurazioni degli operatori e, in generale, tutto ciò che riguarda la dashboard e le configurazioni già presenti.

3. Valore e criterio di affidamento

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 9.250,00** (centocinquemila/00) oltre IVA nei termini di legge al 22%. Verranno accettati solo preventivi con valore economico complessivo minore o uguale al limite massimo sopra indicato e dovrà pervenire tramite la apposita funzionalità messa a disposizione dalla piattaforma telematica www.acquistiinrete.it Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), entro e non oltre il termine perentorio previsto dalla procedura telematica.

Si ritiene che non sussistano oneri per la sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008. Pertanto, il quadro dell'ammontare dell'appalto è il seguente:

- Soggetti a ribasso d'asta: **€ 9.250,00 + IVA.**
- Oneri per la sicurezza (D. Lgs. n.81/2008): **€ 0.**

4. Durata e organizzazione del rapporto contrattuale

Le licenze avranno decorrenza dal 01/12/2025 e si estenderà per la durata di un anno con termine ultimo del 30/11/2026. Il contratto sarà costituito da:

- La presente scheda.
- Il preventivo.
- Il documento di stipula ed eventuali allegati.

Le condizioni, di cui alla presente scheda di richiesta di preventivo, ha validità per tutta la durata contrattuale.

Le sospensioni dell'esecuzione del contratto possono essere disposte dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 36/2023, nei casi previsti dal Codice.

Con la presentazione del preventivo, la Ditta affidataria espressamente riconosce e accetta tutte le condizioni poste dall'Amministrazione in proposito.

Le condizioni di cui alla Scheda tecnica hanno validità per tutta la durata contrattuale.

5. Requisiti obbligatori di partecipazione

L'operatore economico dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:

- **Requisiti di ordine generale** di cui al Titolo IV, Capo II, Parte V del D. Lgs. 36/2023.
- **Requisiti di idoneità professionale** (art. 100, co.1, lett. a) del D. Lgs. 36/2023): iscrizione alla CCIAA con oggetto sociale attinente alla prestazione richiesta nel presente documento.
- **Documentate esperienze pregresse** (art. 50, co. 1 lett. b) del D. Lgs. 36/2023).

Le dichiarazioni sostitutive rese per la partecipazione alla presente procedura sono soggette a verifica ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 ss.mm. Ogni altra dichiarazione rilasciata per il presente appalto è soggetta a verifica ai sensi e per gli effetti del medesimo D.P.R. 445/2000 ss.mm.

Le dichiarazioni sui requisiti di ordine generale e speciale devono essere rilasciate nel DGUE e nel Mod. "Integrazione al DGUE".

L'Amministrazione può richiedere chiarimenti ed integrazioni delle dichiarazioni presentate nonché procedere, in qualsiasi momento ad accertamenti d'ufficio circa i requisiti documentati dalle imprese tramite le dichiarazioni medesime al cui possesso è subordinato l'affidamento. Qualora dagli accertamenti in questione emergano dichiarazioni non veritiere, l'Amministrazione, salvi gli eventuali adempimenti previsti ai sensi della legge penale, provvederà, in conformità all'ordinamento vigente, alla revoca degli atti eventualmente già adottati in favore dell'impresa ed alla segnalazione all'ANAC, come previsto dalla normativa vigente in materia. La proposta sarà subordinata a tutte le verifiche e gli accertamenti di legge.

6. Cause ostative all'affidamento

Si applicano le cause di cui agli artt. 94 - 98 del D. Lgs 36/2023.

Non si procederà ad affidamento nel caso in cui l'Operatore economico abbia affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma, 16-ter, del D.Lgs. del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi 3 (tre) anni.

7. Documentazione amministrativa obbligatoria richiesta

- Documento di Gara Unico Europeo (DGUE);
- Documento di integrazione al DGUE;

- Dichiarazione ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari.

8. Caratteristiche e contenuti

Il presente affidamento deve prevedere una licenza annuale per l'utilizzo del software che dovrà includere:

- Riconoscimento e sintesi vocale;
- Intent Recognition (riconoscimento intento);
- Conversational Form ed Information Extraction Engine;
- Form ed Information Extraction Engine;
- Browser Automation;
- Live Chat;
- Piattaforma di Booking;
- Area operatori Live Chat;
- Storico delle conversazioni effettuate;
- Area per il reinforcement learning;
- Area per la personalizzazione del lessico dell'assistente;
- Votazione delle risposte da parte degli utenti;
- Dashboard di Analytics;
- API disponibili per integrazione con altri SW (XML, Json);
- Avatar DHI;
- Algho Semantic Emotion Analysis;
- Algho Computer Vision Emotion Analysis;
- Nessun limite di assistenti virtuali da poter costruire;
- Nessun limite di gruppi di assistenti virtuali da poter costruire;
- Nessun limite sul numero di sotto-account attivabili.

9. Figure di riferimento

Di seguito vengo individuati i ruoli e le figure operanti nell'ambito del presente appalto. Le figure di riferimento dell'Ente nei confronti dell'appaltatore sono di seguito identificate:

- Il Responsabile Unico di Progetto (RUP), designato dall'Ente ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii, Allegato I.2, nella figura del Responsabile E.Q. Servizi Digitali per la Città della Direzione Sistemi Informativi, Francesco Foresta;

I dirigenti e i responsabili degli uffici utenti comunicano direttamente con il personale operativo dell'appaltatore per lo svolgimento delle attività quotidiane in fase di esercizio, ma ogni richiesta onerosa deve essere autorizzata dal RUP.

L'Ente comunicherà tempestivamente al referente dell'appaltatore ogni variazione in merito alle figure di riferimento.

10. Modifiche in corso di esecuzione

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere apportata dall'appaltatore, se non è autorizzata dal RUP nel rispetto delle condizioni e dei limiti di seguito descritti e di quanto disciplinato dall'art. 120 del D. Lgs. 36/2023. La Stazione Appaltante può disporre modifiche al contratto, senza una nuova procedura di affidamento, a norma dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 120, comma 9, D. Lgs. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto ("quinto d'obbligo"), la stazione appaltante potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste nel contratto. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto, ed è tenuto ad eseguire i servizi agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, salva l'eventuale definizione di nuovi prezzi, e non ha diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo ai nuovi servizi.

11. Prezzi e rinegoziazione

Ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 36/2023 e dell'Allegato II.2-bis, si applica all'appalto la revisione dei prezzi come sotto dettagliata, e con la medesima frequenza di aggiornamento dell'indice sotto esplicitato. Le clausole di revisione dei prezzi sono attivate automaticamente dalla stazione appaltante, anche in assenza di istanza di parte, qualora si verifichino particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% dell'importo complessivo, e operano nella misura dell'80% della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire a decorrere dal primo giorno del mese successivo al provvedimento.

Si precisa che per "variazione" si intende la differenza tra la percentuale eccedente rispetto al 5% ed il 5% stesso. Ai fini del calcolo della variazione, si richiama la corrispondente Tabella di riferimento rispetto al CPV del presente intervento contenuta nell'Allegato II.2-bis.

Il RUP monitora l'andamento del predetto indice con frequenza trimestrale al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione delle clausole di revisione prezzi. La revisione dei prezzi è riconosciuta quando, sulla base dell'istruttoria condotta dal RUP, sono accertate variazioni, in aumento o in diminuzione, rispetto al prezzo originario, a norma di quanto previsto dal presente articolo nei limiti delle risorse disponibili ai sensi dell'art. 60 comma 5 del D. Lgs. 36/2023.

Qualora l'appaltatore ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, lo comunica per scritto al Responsabile Unico del Progetto. Sulle richieste avanzate dall'appaltatore la stazione appaltante si pronuncia entro 30 (trenta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'appaltatore il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.

Quando si determinano le condizioni per il riconoscimento della revisione, il RUP, durante l'intera fase di esecuzione del contratto assicura il continuo ed efficace controllo della spesa pubblica,

provvedendo a darne comunicazione all'Appaltatore affinché possa emettere fattura secondo l'importo comprensivo della revisione prezzi.

In caso di difformità tra le valutazioni del RUP e quelle dell'appaltatore in merito all'importo riconosciuto, spetta a quest'ultimo richiedere verifica tempestiva in contraddittorio. Ove la difformità persista e l'appaltatore intenda contestare l'importo revisionale, dovrà iscrivere riserva mediante PEC entro il termine perentorio di 15 giorni dalla comunicazione dell'importo come sopra stabilito.

12. Regolare esecuzione

Il RUP e l'Appaltatore predispongono e sottoscrivono il Verbale di Monitoraggio della Prestazione sulla base del quale sarà predisposto Certificato di Regolare Esecuzione (CRE) che costituisce elemento necessario all'autorizzazione alla fatturazione da parte del RUP nei confronti dell'Appaltatore e relativa liquidazione.

Il Verbale di Monitoraggio della Prestazione viene redatto sulla base di un piano di verifica precedentemente predisposto e concordato con l'Appaltatore relativamente agli elementi funzionali che vengono considerati rappresentativi della corretta esecuzione contrattuale.

13. Garanzia definitiva

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 5% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 53, comma 4, del D. Lgs. 36/2023 (sottosoglia). La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'appalto. L'Ente agirà per la tutela dei suoi interessi e per il risarcimento dei danni causati dalla non effettuazione delle prestazioni.

La garanzia è prestata per:

- a) L'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.
- b) Il rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.
- c) Le maggiori spese sostenute per il completamento della prestazione contrattuale nel caso di risoluzione disposta in danno dell'Appaltatore.
- d) Le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

La garanzia fideiussoria deve essere costituita ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs 36/2023.

La garanzia sarà svincolata, secondo quanto previsto dall'art. 117 comma 8 del D. Lgs 36/2023, progressivamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito.

L'ammontare residuo permane fino alla data del certificato di regolare esecuzione o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione della prestazione risultante dal relativo certificato.

14. Fatturazione e pagamenti

I corrispettivi verranno fatturati a conclusione dell'attività.

Si chiede espressamente al fornitore di non emettere fattura finché non sia stato emesso il nulla osta da parte del Responsabile Unico di Progetto ovvero all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione (nel caso di verifica intermedia) ovvero del certificato di regolare esecuzione (in caso di verifica finale).

Il pagamento della relativa fattura avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data del ricevimento della stessa, salvo eventuali contestazioni che determineranno la sospensione del termine.

Le fatture dovranno avere formato digitale ed essere intestate a:

<i>Direzione Sistemi Informativi - Comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250 50141 Firenze P.IVA 01307110484</i>

e pervenire esclusivamente tramite il Sistema di interscambio (SDI).

Il documento inviato dovrà contenere obbligatoriamente, oltre agli elementi sopraindicati, anche il codice univoco dell'ufficio destinatario della P.A. (codice IPA) e a tal fine si comunica che il codice univoco della Direzione Sistemi Informativi è il seguente: **D9IDV3**.

Le fatture dovranno obbligatoriamente riportare gli estremi del contratto, il codice CIG l'eventuale CUP e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

Le fatture dovranno riportare, in relazione all'IVA, la dizione "scissione dei pagamenti – art. 17 ter del DPR 633/1972" così come indicato nel D.M. del 23/01/2015 relativo allo split payment. In assenza di tale dicitura le stesse non saranno accettate.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art.3 della L. n.136/10, le ditte concorrenti si obbligano ad ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata.

Pertanto, i pagamenti saranno effettuati mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato, i cui estremi saranno comunicati dall'affidatario.

15. Subappalto e modifica del contratto

Si applica quanto previsto dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 in materia di subappalto e il disposto dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 in tema di modifiche dei contratti in corso di esecuzione e, in particolare, l'Ente si riserva di applicare, all'occorrenza, quanto previsto al comma 9 dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 (cd. "quinto d'obbligo").

L'ente si riserva, altresì, la possibilità di prorogare l'appalto e il fornitore è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 120, comma 10, D. Lgs. 36/2023.

16. Richiesta chiarimenti

Ogni richiesta di chiarimento o informazione sulla procedura e sul contenuto del servizio oggetto della presente procedura, dovrà avvenire tramite l'apposita funzionalità messa a disposizione dalla piattaforma e-procurement Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) attraverso il portale www.acquistiinrete.it, in caso di malfunzionamento, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: **direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it**.

Sarà premura della stazione appaltante rispondere alla richiesta entro 7 (sette) giorni solari dalla data di scadenza della presentazione del preventivo.

17. Riservatezza

Il soggetto affidatario è tenuto a rispettare la riservatezza delle informazioni e delle attività svolte e al segreto professionale. L'Impresa affidataria si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni di cui avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, nonché l'obbligo di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, nel pieno rispetto di quanto disposto dal GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679.

18. Trattamento dei dati personali

In ossequio a quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 (cosiddetto GDPR) si informa che i dati personali forniti dalle ditte saranno raccolti presso la Direzione Sistemi Informativi (Via Reginaldo Giuliani 250 Firenze) per le finalità correlate alla scelta del contraente, all'instaurazione del rapporto contrattuale e per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo, all'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo. Il conferimento di dati ha natura obbligatoria connessa alla inderogabilità degli adempimenti da svolgere; il trattamento dei dati avverrà con l'ausilio di supporti cartacei, informatici e telematici secondo i principi di correttezza e massima riservatezza previsti dalla legge.

I dati potranno essere comunicati:

- A qualsiasi dipendente ed ufficio del Committente coinvolto a qualsiasi titolo nella presente fornitura.
- Ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti, nei limiti consentiti dalla normativa in materia.

- Agli Enti pubblici per lo svolgimento dei controlli e degli adempimenti conseguenti le procedure di appalto pubbliche (controlli sulle dichiarazioni sostitutive D.P.R. n. 445/2000, in materia di lotta alla criminalità mafiosa D.Lgs. 159/2011 e per adempimenti fiscali.
- Alla Prefettura competente per gli accertamenti “antimafia” (se dovuti).

Il nominativo dell'affidatario e il corrispettivo saranno diffusi tramite il sito internet <https://www.comune.firenze.it> nella sezione Profilo del Committente.

I trattamenti dei dati saranno ispirati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, e nel rispetto delle misure di sicurezza. Il trattamento dei dati verrà effettuato dall'appaltante in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attestato mediante strumenti manuali e informatici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla legge.

All'operatore economico, in qualità di interessato, spettano i diritti di cui al Capo III del GDPR 2016/679, tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Titolare del trattamento è il Comune di Firenze – Palazzo Vecchio – Piazza della Signoria – Firenze.

L'informativa completa è disponibile in allegato alla documentazione di gara ed agli atti del servizio amministrativo della Direzione Sistemi Informativi.

Con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del contratto, l'operatore economico acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra indicato.

Contestualmente alla stipula del contratto, l'Appaltatore è designato Responsabile esterno del trattamento dei dati personali gestiti dal sistema informativo oggetto del presente contratto, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato dall'appaltatore garantendone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità e potrà essere attestato mediante strumenti manuali e informatici idonei a trattarli nel rispetto delle disposizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente.

È condizione dell'efficacia del presente contratto e per il pagamento delle prestazioni erogate, l'indicazione, contestuale alla stipula, da parte dell'appaltatore, dei nominativi e degli ambiti di operatività dei suoi tecnici che dovranno essere designati “Amministratori di sistema” da parte del Dirigente, sub-titolare del trattamento, richiamato il provvedimento del Garante Privacy “Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema” del 27/11/2008 modificato con provvedimento del 25 giugno 2009.

19. Clausola di rinvio a foro competente

Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.

È escluso il ricorso all'arbitrato e alla commissione.

Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 212 e seguenti del D. Lgs. 36/2023.

20. Disposizioni finali

Per tutto quanto non diversamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. 36/2023 e alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di servizi e forniture.

L'Amministrazione si riserva:

- Di invitare l'operatore economico a produrre integrazioni o chiarimenti sui documenti o le dichiarazioni richieste.
- Di accertare d'ufficio il possesso dei requisiti sopra richiesti.

Il Responsabile Unico di Progetto

Dott. Francesco Foresta