

**Decreto del Direttore Generale anno 2018**

**Oggetto: Procedura per la fornitura di un servizio di assistente virtuale per gli studenti destinato a supportare l'interazione con l'Ateneo e del relativo supporto per un periodo di 3 anni. Importo a base d'asta Euro 100.000 + IVA – CIG 755846202A – Approvazione documenti di gara.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

- VISTO** Il Decreto del Direttore Generale Repertorio n. 488/2018 Prot. n. 0039844 del 09/07/2018 che ha autorizzato la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ateneo di un avviso finalizzato esclusivamente alla ricezione di manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione di operatori economici potenzialmente interessati ad essere invitati alla procedura in oggetto ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. e nominato, ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e delle Linee Guida ANAC n. 3, il Dott. Alberto Piotta responsabile unico del procedimento. Il servizio avrà la durata di tre anni per un importo stimato massimo di Euro 100.000+IVA;
- VISTA** L'avvenuta pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ateneo all'indirizzo [www.unive.it/appalti](http://www.unive.it/appalti) dell'avviso finalizzato alla ricezione di manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione di operatori economici potenzialmente interessati ad essere invitati alla procedura;
- CONSIDERATO** Che hanno presentato domanda nel termine previsto dall'avviso pubblico le Società Teorema Engineering S.r.l. (ns. prot. n. 42490 del 24.07.18), Softjam S.p.A. (ns. prot. n. 42492 del 24.07.18) e IBM Italia S.p.A. (ns. Prot. n. 43485 del 30.07.18);
- RITENUTO** Di ammettere le Società Teorema Engineering S.r.l., Softjam S.p.A. e IBM Italia S.p.A. alla procedura di affidamento sotto soglia ai sensi dell'Art. 36 c. 2 lett. b) di cui al D.Lgs. 18.04.2016, n. 50 e s.m.i. per la fornitura in oggetto;
- VISTO** Che tra le convenzioni attive che il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha stipulato avvalendosi della CONSIP S.p.A. non esiste alcuna convenzione per i suddetti beni di cui necessita l'Ateneo;
- VERIFICATO** Che nel mercato elettronico sono presenti i servizi di cui necessita l'Ateneo;
- VERIFICATA** La disponibilità dei fondi ASIT, UO Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni (ASIT) alla voce CoAn A.C.06.08.16 "Licenze d'uso software (non inventar.)" degli esercizi di competenza;
- VISTO** Il D.Lgs. 18.04.2016, n. 50 "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.;
- VISTE** Le Linee Guida ANAC pubblicate all'indirizzo internet <https://www.anticorruzione.it>;
- VISTI** Gli artt. 29 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., 37 del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. e 1, comma 32, della Legge n. 190/2012 e s.m.i., in materia di obblighi di trasparenza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;
- VISTO** Il Codice di comportamento dell'Università Ca' Foscari Venezia emanato con D.R. n. 121 del 12/02/2015;
- VISTO** Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) 2017-2019 dell'Università Ca' Foscari Venezia, adottato ai sensi della L. n. 190 del 2012;
- PRESO ATTO** Che non sussistono situazioni di conflitto di interessi di cui all'art. 42 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e di cui all'art. 7 del Codice di comportamento di Ateneo nei confronti del responsabile unico del procedimento;
- VISTO** Lo Statuto di Ateneo;
- VISTO** Il Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità;
- VISTO** Il Regolamento di Ateneo per l'acquisizione di forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria emanato con Decreto del Rettore 752 prot. n. 49591 del 23.10.17;
- VERIFICATA** La regolarità della procedura di affidamento;
- CONSIDERATO** Il Decreto del Direttore Generale Rep. n. 76/2018 prot. n. 6937 del 06.02.18 relativo all'allocatione dei budget ai centri di responsabilità e alle modalità di utilizzo per l'esercizio 2018;
- VISTO** Il Decreto del Direttore Generale n. 509/2015 prot. n. 44769-VII/4 del 25.09.15 ad oggetto "Ing. Tommaso Piazza - attribuzione incarico di funzione dirigenziale";
- PRESO ATTO** Che la struttura proponente ha attestato la conformità del provvedimento alla legislazione vigente e ai regolamenti di Ateneo;

**DECRETA**

- Art. 1** Di autorizzare il ricorso ad una procedura di acquisto ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 per l'individuazione del contraente mediante Richiesta di Offerta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura del "servizio di assistente virtuale da inserire sul sito web di Ateneo e destinato, rispondendo automaticamente agli studenti, a supportare l'interazione degli studenti con l'Ateneo inclusi le sue licenze d'uso, il servizio di hosting, la manutenzione correttiva ed evolutiva per mantenere l'applicativo aggiornato all'ultima versione disponibile in commercio e del servizio di supporto utenti nonché l'affiancamento per l'uso iniziale del software e per il miglioramento del software" per un periodo di tre anni sulla base delle seguenti disposizioni:
- importo stimato a base di gara di Euro 100.000,00+IVA,
  - aggiudicazione col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa,
  - aggiudicazione potrà effettuarsi anche in presenza di una sola offerta valida, fatta salva la verifica di congruità,

- mediante un lotto con caratteristiche meglio specificate nell'allegato capitolato speciale;
- Art. 2** Di approvare il capitolato speciale e la lettera d'invito allegati relativi alla procedura in oggetto;
- Art. 3** Le ditte invitate saranno Teorema Engineering S.r.l., Softjam S.p.A. e IBM Italia S.p.A.
- Art. 4** La spesa complessiva massima di Euro 100.000,00+IVA (Euro 122.000,00 IVA compresa) graverà sui fondi ASIT, UO Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni (ASIT) alla voce CoAn A.C.06.08.16 "Licenze d'uso software (non inventar.)" degli esercizi di competenza.

IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Antonio Marcato

**ALLEGATI:**

- Capitolato speciale,
- Lettera d'invito.

## **ALLEGATO 1: CAPITOLATO SPECIALE**

### **Art. 1 - OGGETTO**

Il presente capitolato ha per oggetto la fornitura di un servizio di assistente virtuale per gli studenti destinato a supportare l'interazione con l'Ateneo, secondo le modalità di seguito dettagliate.

### **Art. 2 - DESCRIZIONE DELL'APPLICATIVO**

Il sistema che si intende adottare deve permettere l'interazione degli studenti con l'Ateneo attraverso un assistente virtuale, in modo da veicolare e gestire più efficacemente le richieste di informazioni su tasse, scadenze amministrative e domanda di laurea.

L'assistente virtuale (chatbot) deve essere progettato per simulare una conversazione con gli studenti e - utilizzando un sistema di elaborazione del linguaggio naturale - deve fornire la risposta più adeguata alle domande degli studenti.

Il servizio, nella sua configurazione iniziale, dovrà supportare l'interazione dell'utenza con l'Area Didattica e Servizi agli Studenti (ADiSS) dell'Università Ca' Foscari Venezia e dovrà coprire i seguenti ambiti o processi amministrativi:

- tasse e contributi - <http://www.unive.it/pag/26854/>
- conseguimento titoli - <http://www.unive.it/pag/8749/>
- scadenze amministrative.

Il chatbot deve essere progettato per dare non solo risposte generiche ma anche risposte puntuali sulla situazione del richiedente a seguito di autenticazione e integrazione con i sistemi Ateneo.

I principali ambiti di risposta sono i seguenti:

#### Tasse e contributi

- informazioni generiche su scadenze e modalità di pagamento e rimborso delle tasse con la possibilità di "simulare" l'importo della tassa in base ai parametri di reddito;
- possibilità di chiedere una simulazione delle tasse personalizzata in base al proprio profilo, seguire l'andamento della propria richiesta e vedere le informazioni su tasse/rimborsi aggiornate.

#### Conseguimento titolo

- informazioni sul conseguimento dei titoli di laurea triennale e magistrale;
- requisiti, procedure e scadenze relative alla presentazione della domanda di laurea;
- modalità, requisiti, procedure e scadenze inerenti alla tesi;
- punteggio minimo di laurea.

#### Scadenze & informazioni generiche

- informazioni di carattere operativo durante l'anno accademico relativi a scadenze (scadenze, domande di laurea, piano studi, bandi mobilità...).

L'assistente virtuale dovrà essere addestrato alla risposta da un team di persone che comprenda personale dell'Ateneo, studenti e personale del fornitore.

Il servizio deve prevedere un accesso pubblico e uno con autenticazione da parte dell'utenza e dovrà essere integrato, su piattaforma del fornitore, con il sistema informativo dell'Ateneo. In particolare per quanto riguarda l'autenticazione dell'utente il servizio dovrà essere integrato a cura e spese del fornitore con il sistema di autenticazione dell'Ateneo basato sullo standard aperto Security Assertion Markup Language (SAML2).

Il sistema dovrà garantire le seguenti caratteristiche tecniche minime:

- essere web-based, su piattaforma cloud presso Data Center Europei e con possibilità di interazione tramite web-service;
- potere essere utilizzato sia per le funzioni di front office che per quelle di back office attraverso le ultime versioni dei più comuni browser in uso quali Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge.
- essere installato sui sistemi gestiti completamente dal fornitore;
- essere integrato a cura e spese del fornitore con Esse3 (prodotto dal CINECA), in particolare per le informazioni relative alla carriera dello studente e la situazione amministrativa;
- avere una gestione granulare delle autorizzazioni per utenti e gruppi di utenti, in base al ruolo e alle strutture di appartenenza;
- prevedere forme di reportistica dettagliata per raccogliere i feedback degli utenti, verificare la qualità delle risposte ed analizzare eventuali richieste che non hanno trovato risposta;
- garantire la manutenzione e l'aggiornamento dell'applicativo per tutto il periodo del contratto;
- garantire la presenza di un sistema di backup e di un sistema di disaster recovery che consenta di mantenere l'operatività dell'Ateneo anche in caso avvenga un problema presso la sala server del fornitore;
- garantire l'osservanza del principio della privacy by design (o protezione dei dati personali fin dalla progettazione) e della privacy by default (o protezione per impostazione predefinita), di cui all'art. 25 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Il trattamento delle informazioni da parte della ditta incaricata dello sviluppo e del mantenimento del sistema dovrà essere perfettamente aderente alle disposizioni del GDPR in particolar modo per quanto attiene alla profilazione degli utenti.

Il fornitore dovrà, inoltre, essere disponibile, preliminarmente all'implementazione del software, ad effettuare insieme agli esperti dell'Ateneo la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati riguardo i trattamenti effettuati con il software proposto e a implementare prima della messa in produzione del sistema le soluzioni che verranno individuate con il DPIA prodotto secondo quanto previsto dall'art 35 del Regolamento (UE) 2016/679.

La fornitura comprende la gestione completa 24h su 24 e 365 giorni all'anno (presa in carico di problemi, conduzione operativa e monitoraggio, ecc.) del sistema con turnazione completa sulle 24h degli operatori addetti.

La ditta metterà a disposizione dell'Ateneo un Call Center a cui si devono rivolgere gli operatori dell'Ateneo per ottenere supporto. Il Call Center provvede all'accoglimento telefonico delle richieste di intervento, effettua una prima azione di filtro e supporta l'Ateneo nella risoluzione dei problemi di carattere più operativo richiamandolo entro tre ore lavorative dall'accoglimento della chiamata, qualora l'intervento non possa essere concluso contestualmente alla chiamata dell'Ateneo.

La comunicazione del problema al Call Center può essere effettuata via telefono o per mezzo di posta elettronica.

Il Call Center dovrà essere attivo con il seguente orario: dalle ore 7.30 alle ore 14.00 nei giorni dal lunedì al venerdì.

Sulla base degli elementi raccolti il Call Center stabilisce con azione di filtro, entro le suddette tre ore lavorative, le modalità con cui la soluzione del problema denunciato può essere perseguita:

- fornendo direttamente informazioni sulla soluzione;
- comunicando la presenza di patch, workaround o la risoluzione tramite azioni di manutenzione ordinaria e, eventualmente, con distribuzione di nuove release;
- fornendo direttamente assistenza telefonica (assistenza di 1° livello) agli operatori nella risoluzione dei problemi di carattere più operativo;

La risoluzione positiva dell'intervento richiesto deve comunque avvenire:

- entro 8 (otto) ore lavorative in caso di blocco della procedura o di blocco delle sue funzionalità principali;
- in cinque giorni lavorativi negli altri casi, salvo diversi accordi scritti ed accettati tra la Ditta e l'operatore dell'Ateneo che ne ha richiesto l'intervento.

Al fine di monitorare le tempistiche di cui sopra il fornitore metterà a disposizione dell'Ateneo un servizio online per l'apertura di ticket tecnici, con tracciamento dello stato del singolo ticket che permetta di valutare i ticket aperti e le tempistiche di quelli chiusi.

### **Art. 3 - FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'offerta dovrà prevedere un piano di formazione per il personale dell'Ateneo che dovrà essere in grado di intervenire sul sistema per l'estensione e l'aggiornamento della base di conoscenza dell'Assistente Virtuale.

La durata di una giornata di formazione è stabilita in otto ore lavorative dalle 9:00 alle 17:00 salvo diverso accordo con l'Ateneo.

Il piano di formazione deve prevedere una formazione iniziale di almeno tre giorni lavorativi da condurre on site presso la sede dell'Ateneo durante la quale verranno istruiti tutti gli operatori dell'Ateneo (circa 10).

Il piano di formazione, dovrà inoltre garantire, per l'intera durata contrattuale senza implicare alcun onere aggiuntivo per l'Ateneo come minimo, fatta salva eventuale offerta migliorativa, 10 (dieci) giorni lavorativi per ciascun anno di contratto esclusi i giorni dedicati alla formazione iniziale.

Il calendario delle attività di formazione sarà preventivamente approvato dal responsabile unico del provvedimento.

La formazione iniziale dovrà fare in modo che il personale dell'Ateneo sia autonomo nell'espletamento delle seguenti attività:

- monitoraggio del funzionamento del sistema in tutte le sue componenti;
- valutazione dei livelli di servizio erogati;
- estrazione di report;
- aggiornamento della base di conoscenza.

La formazione successiva a quella iniziale dovrà permettere il mantenimento delle capacità acquisite, l'eventuale formazione di nuovo personale e la formazione sulle novità e gli aggiornamenti del prodotto.

La formazione di base del personale deve avvenire entro la consegna del software disciplinata all'art.4 di modo che al collaudo del prodotto possa essere anche verificata la somministrazione della formazione.

La mancata o parziale attività di formazione del personale o il ritardo nell'erogazione della stessa sarà oggetto di penale.

#### **Art. 4 - TEMPISTICHE E MODALITA' DI CONSEGNA**

L'aggiudicatario dovrà consegnare una versione installata e pienamente funzionante del sistema sopra descritto entro 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dalla stipula del contratto.

L'Università svolgerà il collaudo del sistema al fine di verificare il rispetto dei requisiti previsti dal presente capitolato e le caratteristiche migliorative proposte dalla Ditta nella sua offerta.

#### **Art. 5 - DURATA CONTRATTUALE**

Il contratto avrà la durata complessiva di 3 (tre) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione.

#### **Art. 6 - TRASFERIMENTO DEI DATI**

Almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto e, in ogni caso, su richiesta del responsabile unico del procedimento, entro 30 (trenta) giorni dalla sua richiesta, la Ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibili tutti i dati in formato standard per poterne permettere la migrazione su un sistema diverso da quello offerto.

#### **Art. 7 - OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

Successivamente all'aggiudicazione dell'appalto, al fine di pervenire alla sottoscrizione del contratto, l'impresa aggiudicataria dovrà trasmettere tempestivamente, e comunque non oltre 15 (quindici) giorni naturali consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione, all'Ateneo la seguente documentazione:

- a) cauzione definitiva di cui all'art. 8;

- b) polizza RCT di cui all'art. 16, unitamente alla quietanza del pagamento del premio;
- c) coordinate bancarie (codice IBAN), relative al conto corrente dedicato ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., generalità e codice fiscale delle persone delegate a operare sul c/c;
- d) persona di riferimento (tel., e-mail, cell.) per la gestione operativa del contratto;
- e) dati identificativi del soggetto che sottoscriverà il contratto con eventuale procura notarile.

La stipula del contratto di appalto, mediante scrittura privata, avrà luogo entro il termine di 60 (sessanta) giorni solari dalla comunicazione di aggiudicazione.

La Ditta, inoltre, si impegna a non divulgare e a non utilizzare i dati e le informazioni relative al servizio reso.

### **Art. 8 - GARANZIA DEFINITIVA**

L'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (di seguito per brevità anche "Codice") Codice, è obbligato a costituire a favore dell'Università una garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3 del Codice, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

La garanzia definitiva deve avere una validità temporale di 3 (tre) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

Alla garanzia si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del Codice per la garanzia provvisoria.

La garanzia fideiussoria di cui al comma 1 a scelta dell'Appaltatore può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

La garanzia deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
- l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Università.

La fideiussione deve essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, D.M. 19 gennaio 2018, n. 31 pubblicato in [GU n.83 del 10-4-2018 - Suppl. Ordinario n. 16](#).

La mancata costituzione della garanzia di cui sopra determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione da parte dell'Università della cauzione provvisoria presentata in sede di gara dal concorrente aggiudicatario. In tal caso l'Università si riserva di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Qualora la garanzia sia venuta meno in tutto o in parte, l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente al reintegro della stessa, dandone comunicazione scritta al RUP mediante PEC. In caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore.

L'Università ha diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei servizi nel caso di risoluzione contrattuale disposta in danno dell'esecutore.

## **ART. 9 - SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

L'Appaltatore è tenuto ad osservare, e a far osservare al personale dipendente le disposizioni vigenti sulla sicurezza nei posti di lavoro, dotando il personale di tutti i mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi da svolgere, e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele previste dalle norme, atte a garantire l'incolumità del personale addetto al servizio e dei terzi, sollevando l'Università da ogni responsabilità per eventuali inadempienze.

## **Art. 10 -TUTELA DEI LAVORATORI**

L'Appaltatore deve osservare tutte le norme e regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori. Si applica l'art. 30, comma 4, del Codice.

## **Art. 11 - RECESSO DELL'UNIVERSITÀ**

Fermo restando quanto previsto dall'art. 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, l'Università può recedere dal contratto in qualunque momento previo pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, oltre al decimo dell'importo di quelle non eseguite. Il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti dell'importo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni regolarmente eseguite.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'Appaltatore trasmessa via PEC da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni naturali consecutivi, decorsi i quali l'Università verifica la regolarità delle prestazioni rese.

## **Art. 12 - PENALI**



L'Università applicherà una penale giornaliera pari all'uno per mille dell'importo contrattuale (IVA esclusa) per ciascuna delle seguenti inadempienze contrattuali, purché non imputabili all'Università stessa:

1. ritardo nella fornitura del sistema (art. 4);
2. mancata o parziale attività di formazione del personale o ritardo nell'erogazione della formazione sia per quella iniziale che per quella erogata annualmente (art. 3);
3. mancata risoluzione del blocco della procedura oltre le 8 (otto) ore lavorative (art. 2);
4. mancata risoluzione dei problemi segnalati nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi (art. 2).

Tutte le penalità saranno prelevate dalle competenze dovute all'Appaltatore e, occorrendo, dalla cauzione definitiva. L'applicazione delle penali, non esclude comunque il diritto dell'Università al risarcimento di eventuali maggiori danni.

Il diritto al pagamento delle penali sorge per l'Università automaticamente per il solo verificarsi dell'inadempimento, senza che sia all'uopo necessaria la messa in mora dell'Appaltatore.

Qualora l'ammontare delle penali superi il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale (IVA esclusa), l'Università, su proposta del responsabile del procedimento, potrà risolvere il contratto per grave inadempimento, fatto salvo il diritto dell'Università stessa al risarcimento di eventuali maggiori danni.

L'applicazione delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento delle medesime penali.

### **Art. 13 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

L'Università si riserva di risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, previa dichiarazione scritta da comunicarsi all'Appaltatore con posta elettronica certificata (PEC), nei seguenti casi:

- a) reiterata (3 eventi in sei mesi consecutivi) mancata risoluzione del blocco della procedura nel termine di 8 (otto) ore lavorative (art. 2);
- b) reiterata (5 eventi in sei mesi consecutivi) mancata risoluzione dei problemi segnalati nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi (art. 2);
- c) mancato reintegro della cauzione ai sensi dell'art. 8 e dell'art. 22;
- d) inosservanza delle disposizioni in materia di sicurezza, di cui all'art. 9;
- e) inosservanza degli obblighi in materia di lavoro, di cui all'art. 10;
- f) qualora l'ammontare delle penali di cui all'art. 12 superi il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale (IVA esclusa);
- g) violazione delle norme di tracciabilità di cui all'art. 15;
- h) cessione e subappalto del contratto in violazione dell'art. 20.

In tutti i casi di risoluzione del contratto, l'Università provvederà ad escutere, senz'altro avviso, a titolo di penale, l'intero importo della garanzia definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali ulteriori danni.

## **ART. 14 - ULTERIORI CASI DI RISOLUZIONE**

L'Università si riserva di risolvere il contratto durante il periodo di sua efficacia nei casi di cui all'art. 108, comma 1, del Codice.

L'Università procederà inoltre alla risoluzione del contratto qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Nel caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore, ai sensi dell'art. 108, comma 5, del Codice, ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. Si applicano i commi 3, 4 e 8 dell'art. 108 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Il contratto, ai sensi dell'art. 1, comma 3, del D.L. 95/2012 (convertito, con modificazioni, in legge 7 agosto 2012, n. 135), è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di disponibilità di convenzione Consip per le prestazioni oggetto del presente appalto, fatto salvo il periodo necessario per la stipula del contratto in Consip, durante il quale l'Appaltatore uscente garantirà il servizio senza soluzione di continuità.

## **Art. 15 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce, ai sensi dell'art. 3, comma 9bis, della L. 136/2010 e s.m.i., causa di risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria, si impegna a darne comunicazione all'Università e alla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Venezia.

L'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. ad inserire nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

L'Appaltatore, inoltre, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

## **Art. 16 - MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

L'Appaltatore provvederà alla fatturazione in 3 rate uguali con periodicità annuale posticipata.

Il pagamento avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, previa verifica, da parte del responsabile unico del procedimento, della regolare esecuzione del servizio reso.

Le fatture elettroniche dovranno essere intestate a: Università Ca' Foscari - - ASIT - Dorsoduro 3246 - 30123 Venezia, Codice fiscale: 80007720271 e dovranno riportare il Codice Univoco Ufficio 7FLFT1 il CIG (Codice Identificativo Gara) e la dicitura ""scissione dei pagamenti (art. 17- ter Decreto n. 633/1972 e s.m.i.).

A tal fine, l'Università acquisirà d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (DURC) attestante la posizione contributiva dell'Appaltatore.

Il pagamento avverrà sul conto corrente bancario (codice IBAN) dedicato ai sensi dell'art. 3 Legge 136/2010 e s.m.i. che verrà comunicato dall'Appaltatore, il quale provvederà a trasmettere all'Università gli estremi identificativi del conto corrente, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto stesso, nonché a comunicare tempestivamente entro sette giorni ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi.

Sull'importo netto mensile della fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50% ai sensi dell'art.4 c.3 DPR 207/2010. Le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'attestazione di regolare esecuzione del servizio, previa acquisizione del Durc.

In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva dell'Appaltatore, il responsabile unico del procedimento trattiene, dal pagamento dovuto all'Appaltatore, l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva è disposto dall'Università direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

#### **Art. 17 - REVISIONE PERIODICA DEL CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo oggetto del presente appalto è imm modificabile per l'intera validità del contratto e non sarà oggetto di revisione.

#### **Art. 18 - RESPONSABILITÀ CIVILE DELL'APPALTATORE**

L'Appaltatore è responsabile di ogni danno che possa derivare a persone o a cose, sia dell'Università che di terzi, conseguente all'espletamento del servizio. Di ogni evento dannoso, è tenuto a darne immediata comunicazione scritta all'Università.

A tale riguardo, l'Appaltatore dovrà stipulare, per l'intera durata del contratto d'appalto, apposita polizza assicurativa R.C.T., a copertura di eventuali danni a persone o cose, con un massimale unico minimo di € 1.500.000,00 per sinistro.

L'Appaltatore dovrà dare tempestiva comunicazione all'Università di tutte le eventuali variazioni collegate alla stessa.

I massimali di polizza dovranno essere automaticamente aggiornati a cura dell'Appaltatore qualora intervengano, durante il periodo del rapporto contrattuale, fattori che ne obblighino l'adeguamento.

## **Art. 19 - SPESE CONTRATTUALI**

Gli oneri fiscali (imposta di bollo ed eventuale imposta di registro in caso d'uso) relativi al contratto sono a carico dell'Appaltatore, salvo l'IVA che è a carico dell'Università come per Legge.

## **Art. 20 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità. E' vietato il subappalto del servizio.

## **Art. 21 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

L'Appaltatore non può sospendere o ritardare i servizi oggetto del presente capitolato unilateralmente, neanche in caso di controversie con l'Università. L'unilaterale sospensione o ritardo nell'espletamento dei servizi, da parte dell'Appaltatore, costituisce una grave inadempienza contrattuale, tale da determinare la risoluzione del contratto. In questo caso, l'Appaltatore non potrà vantare alcun credito nei confronti dell'Università, mentre quest'ultima ha diritto al risarcimento del danno subito in relazione alla unilaterale sospensione del servizio.

## **ART. 22 - ESECUZIONE IN DANNO**

Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, le prestazioni oggetto del presente capitolato secondo le modalità ed entro i termini ivi previsti, l'Università potrà ordinare ad altra impresa l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i maggiori costi e i danni eventualmente subiti dall'Università. Rimane salva, in ogni caso l'applicazione delle penali di cui all'art. 12.

In tal caso, l'Università potrà rivalersi sulle competenze dovute all'Appaltatore e, occorrendo, sulla garanzia definitiva, che dovrà essere reintegrata tempestivamente, dandone comunicazione mediante pec al responsabile unico del procedimento.

## **Art. 23 - CONTROVERSIE**

Qualora insorgano controversie relative all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto, le parti ne danno comunicazione al responsabile del procedimento, che proporrà una conciliazione per l'immediata soluzione in via amministrativa.

Nel caso tale conciliazione non dovesse dar luogo ad accordo entro il termine di 30 (trenta) giorni, le controversie saranno esaminate secondo le disposizioni di cui all'art. 205 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., in quanto compatibili.

Tutte le controversie che non saranno risolte a norma dell'art. 205 del Codice, saranno demandate al giudice competente. Si elegge come esclusivamente competente il Foro di Venezia.

## **ART. 24 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato d'appalto si fa riferimento alle disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., al DPR 207/2010 e s.m.i.

per le parti ancora in vigore e al Codice civile regolanti la materia. Per quanto non previsto si fa riferimento al Capitolato presente in MEPA.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), recante il Regolamento Generale sulla protezione dei dati, e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" i dati personali dei legali rappresentanti delle imprese e dei procuratori delle stesse raccolti verranno trattati esclusivamente per l'esecuzione di tutte le operazioni e le attività connesse alla presente procedura di gara e per ottemperare ad adempimenti di legge riguardanti la procedura stessa. I dati verranno conservati nei termini previsti per la prescrizione ordinaria.

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, ad opera di soggetti appositamente autorizzati, in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 ovvero da soggetti esterni nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR che svolgono attività strumentali o accessorie. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea

IL RESPONSABILE DEL  
PROCEDIMENTO

Dott. Alberto Piotto

## **Allegato 2: LETTERA D'INVITO**

Spett.le

Società

**OGGETTO: INVITO PROCEDURA NEGOZIATA PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENTE VIRTUALE PER GLI STUDENTI DESTINATO A SUPPORTARE L'INTERAZIONE CON L'ATENEO E DEL RELATIVO SUPPORTO PER UN PERIODO DI 3 ANNI - CIG: 755846202A**

**AUTORIZZAZIONE: DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE N. 488/2018, PROT. N. 39844 DEL 09/07/2018**

Codesta Spett.le Società è invitata a presentare offerta per l'affidamento, mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b del d.lgs. 50/2016 e s.m.i. (di seguito anche "Codice"), del servizio di fornitura di un servizio di assistente virtuale per gli studenti destinato a supportare l'interazione con l'ateneo e del relativo supporto per un periodo di 3 anni.

L'importo stimato a base di gara è pari a € 100.000, oltre IVA (22%).

### **Art. 1- MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA**

L'operatore economico invitato dovrà inserire, attraverso la piattaforma MEPA, nelle apposite buste elettroniche, la seguente documentazione:

- 1 - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA
- 2 - OFFERTA TECNICA
- 3 - OFFERTA ECONOMICA

#### **1 - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

La documentazione amministrativa è costituita da:

**A.1 dichiarazione sostitutiva** resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 e s.m.i., redatta secondo lo schema allegato A), sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa, con la quale lo stesso, consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito dal codice penale e dalle leggi speciali ai sensi dell'art. 76 del predetto DPR, dichiara:

1) di non trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e che, relativamente ai commi 1 e 2 del predetto articolo, non

sussistono le cause di esclusione nei confronti dei soggetti indicati al comma 3 dello stesso art. 80;

2) di non trovarsi nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i.;

3) di accettare, senza riserva alcuna, il capitolato speciale di appalto;

4) di essere a conoscenza degli obblighi derivanti dal Codice di Comportamento adottato dall'Ateneo con Decreto Rettorale n. 121 del 12/02/2015 e pubblicato sul sito web dell'Università, che per quanto compatibili si applicano ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa appaltatrice. Si impegna, altresì, in caso di aggiudicazione, a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto Codice, pena la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile;

5) che i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice sono i seguenti:

5.1 (per i soggetti in carica, riportare nominativo, dati anagrafici, codice fiscale, carica sociale e relativa durata);

5.2 (per i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data della presente lettera d'invito, riportare nominativo, dati anagrafici, codice fiscale, carica sociale e relativa data di cessazione);

6) di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), recante il Regolamento Generale sulla protezione dei dati, che i dati personali dei legali raccolti verranno trattati esclusivamente per l'esecuzione di tutte le operazioni e le attività connesse alla presente procedura di gara e per ottemperare ad adempimenti di legge riguardanti la procedura stessa. I dati verranno conservati nei termini previsti per la prescrizione ordinaria.

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, ad opera di soggetti appositamente autorizzati, in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 ovvero da soggetti esterni nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR che svolgono attività strumentali o accessorie. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Il concorrente potrà dichiarare i requisiti di cui all'art.80 utilizzando anche il DGUE debitamente compilato al quale dovranno essere allegare le seguenti dichiarazioni integrative:

a) di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. f-bis) e f-ter) del Codice;

b) dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.:

b.1. per i soggetti in carica, riportare nominativo, dati anagrafici, carica sociale;

b.2. per i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, riportare nominativo, dati anagrafici, carica sociale, data cessazione;

**A.2. garanzia provvisoria**: le imprese invitate dovranno costituire una garanzia, pari al 2% dell'importo stimato posto a base di gara, mediante fideiussione secondo quanto prescritto dall'art. 93 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.. **L'importo della garanzia provvisoria ammonta a € 2.600,00 (euro duemilaseicento,00)**

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa. La garanzia dovrà riportare la dicitura: <<GARANZIA PROVVISORIA - PROCEDURA NEGOZIATA PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENTE VIRTUALE PER GLI STUDENTI DESTINATO A SUPPORTARE L'INTERAZIONE CON L'ATENEO E DEL RELATIVO SUPPORTO PER UN PERIODO DI 3 ANNI - CIG: 755846202A >>, e prevedere espressamente:

a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;

b) la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;

c) l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Università;

d) l'impegno del fideiussore (anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria), a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 103 del Codice, qualora l'offerente risultasse affidatario. Rimane salvo quanto previsto all'art. 93, comma 8 del Codice.

La garanzia deve avere validità per almeno centottanta giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

**Le fideiussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, D.M. 19 gennaio 2018, n. 31 pubblicato in [GU n.83 del 10-4-2018 - Suppl. Ordinario n. 16](#).**



**A.3. PASSOE** di cui all'art. 2, comma 3.b della deliberazione ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016 sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa.

I requisiti generali saranno verificati, ove possibile, attraverso il Sistema AVCPass. Gli operatori economici invitati devono obbligatoriamente registrarsi al Sistema, accedendo all'apposito link sul portale dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ex AVCP (Servizio ad accesso riservato - AVCPass), secondo le istruzioni ivi contenute, inserendo il cig della presente procedura. Il sistema rilascerà un PASSOE da inserire nella busta elettronica contenente la documentazione amministrativa.

Si applica l'art. 83, comma 9 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. in materia di soccorso istruttorio.

## **2 - OFFERTA TECNICA**

L'offerta tecnica deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- **Descrizione dettagliata dell'applicativo**

Descrizione dettagliata dell'applicativo da cui si evinca in maniera evidente la rispondenza del sistema alle caratteristiche minime richieste, oltre che la disponibilità in termini di formazione.

- **Cronoprogramma per le fasi di installazione, configurazione e formazione iniziale**

- **Descrizione dettagliata delle caratteristiche migliorative**

Descrizione dettagliata delle caratteristiche migliorative del sistema e dei servizi proposti rispetto alle caratteristiche minime richieste con particolare riguardo ai criteri e ai sotto-criteri di valutazione riportati nell'articolo 2.

- **Schema di valutazione delle caratteristiche migliorative**

Compilato usando il format dell'allegato B ed inserendo per ciascun sotto criterio una breve sintesi e il riferimento alla pagina del documento "Descrizione dettagliata delle caratteristiche migliorative" in cui viene dettagliata la caratteristica considerata.

L'offerta tecnica non deve riportare a pena di esclusione i dati relativi all'offerta economica.

L'offerta tecnica deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa invitata.

## **3 - OFFERTA ECONOMICA**

A pena di esclusione, l'operatore economico invitato dovrà inserire a sistema l'importo offerto utilizzando le funzioni messe a disposizione dalla piattaforma MEPA.

## Art. 2 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La gara sarà aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, di cui all'art. 95, comma 2, D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

All'offerta verrà assegnato un punteggio massimo pari a 100, risultante dalla somma dei seguenti pesi:

- Elementi qualitativi (meglio dettagliati nell'allegato B) 70 punti
- Elementi quantitativi: offerta economica con riferimento al prezzo 30 punti

L'offerta tecnica sarà valutata da apposita commissione giudicatrice, composta da tre esperti, nominata dopo il termine fissato per la ricezione delle offerte, con Decreto di Direttore Generale.

La Commissione procederà a determinare la migliore offerta utilizzando il metodo aggregativo compensatore.

Il punteggio è dato dalla seguente formula:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots + C_{ni} \times P_n$$

dove

$P_i$  = punteggio concorrente  $i$ ;

$C_{ai}$  = coefficiente criterio di valutazione  $a$ , del concorrente  $i$ ;

$C_{bi}$  = coefficiente criterio di valutazione  $b$ , del concorrente  $i$ ;

$C_{ni}$  = coefficiente criterio di valutazione  $n$ , del concorrente  $i$ ;

$P_a$  = peso criterio di valutazione  $a$ ;

$P_b$  = peso criterio di valutazione  $b$ ;

$P_n$  = peso criterio di valutazione  $n$ .

Relativamente agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

### **Tabella dei criteri tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica**

Criterio di valutazione	Punteggio max	Sottocriterio	Modalità di attribuzione del punteggio/coefficiente		Tabellare T MAX
Funzionalità Chatbot	15	Possibilità di monitorare le conversazioni troncate con l'utente finale al fine di individuare le conversazioni che non hanno avuto esito positivo e intervenire nella correzione della base dati.	Funzion e present e	5	5
			Funzion e non present	0	

			e		
		Garantire un sistema di reportistica granulare e dettagliato sulle esperienze utente e sul "sentiment" delle conversazioni.	Funzione presente	5	5
			Funzione non presente	0	
		Autonomia da parte dell'Ateneo nell'implementazione della base dati per correggere eventuali situazioni che portano al fallimento della conversazione.	Funzione presente	5	5
			Funzione non presente	0	
Interfaccia, sistema di reportistica accessibilità ai dati	18	Possibilità di supporto multilingua.  Per supporto multilingua la possibilità di instaurare con l'assistente virtuale un dialogo in lingua differente dall'italiano.	Solo italiano	0	15
			Italiano e Inglese	10	
			Italiano, Inglese, Cinese	15	
		Report aggiuntivi rispetto a quelli messi a disposizione dal prodotto configurati secondo le esigenze dell'Ateneo e con impostazione grafica richiesta dall'Ateneo	fino a 5 report aggiuntivi	2	3
			dai 6 ai 10 report aggiuntivi	3	
Offerta migliorativa sull'attività di formazione e assistenza	37	Supporto in affiancamento per training on the job e formazione d'aula aggiuntiva rispetto alla formazione iniziale e annuale previste: 0,5 punti per ogni giornata lavorativa (8 ore).			8
		Giornate di consulenza per ciascun anno di contratto per implementazioni e personalizzazioni: 1 punto per ogni giornata lavorativa (8 ore)			20
		Disponibilità di un project manger dedicato a cui verranno indirizzate tutte le richieste di nuovi sviluppi e di analisi	Sì	5	5
			No	0	
		Estensione del Servizio di help desk verso il personale dell'Ateneo	- fino alle 15.30: 1 punto	1	4
			- fino alle 16.30: 3 punti	3	
			- fino alle 18.00:	4	

			4 punti		
--	--	--	---------	--	--

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula:

Formula con interpolazione lineare

$$C_i = R_a/R_{max}$$

dove:

$C_i$  = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

$R_a$  = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente i-esimo;

$R_{max}$  = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala. È facoltà della stazione appaltante procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

Il RUP richiede per iscritto al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il RUP esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Saranno escluse le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili e procede ai sensi del seguente articolo 3.

### **Art. 3 - PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE**

All'esito delle operazioni di cui sopra la commissione - o il RUP, qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale - formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni

di gara e trasmettendo al RUP tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti.

L'aggiudicazione verrà approvata dal Direttore Generale entro il termine di sessanta giorni decorrenti dal ricevimento della proposta di aggiudicazione. L'aggiudicazione non equivale ad accettazione dell'offerta.

A parità di punteggio complessivo, l'Università aggiudicherà mediante sorteggio. La data ora e luogo del sorteggio saranno comunicati ai concorrenti interessati con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi. L'aggiudicazione potrà effettuarsi anche in presenza di una sola offerta ritenuta valida, fatta salva in ogni caso la verifica di congruità ai sensi dell'art. 97, comma 6, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'Università, ai sensi dell'art. 95, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si riserva di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Qualora il concorrente primo classificato non comprovi quanto dichiarato in fase di gara, si procederà all'esclusione dello stesso dalla gara, all'escussione della relativa cauzione provvisoria e alla segnalazione del fatto all'Autorità per i provvedimenti di competenza.

L'Università, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del Codice, si riserva di affidare il servizio oggetto della presente gara in via d'urgenza, nelle more della sottoscrizione del contratto.

#### **Art. 4 - ALTRE INFORMAZIONI**

- 1) Eventuali chiarimenti, integrazioni e rettifiche agli atti di gara, saranno comunicati agli operatori economici invitati mediante la piattaforma Me.Pa.
- 2) Il termine per la conclusione del procedimento è fissato in 180 gg. naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.
- 3) Documentazione allegata alla presente lettera d'invito:
  - Allegato A - dichiarazione sostitutiva;
  - Allegato B - Schema di valutazione delle caratteristiche migliorative
- 4) È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare al RUP almeno cinque giorni lavorativi prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte. Non saranno, pertanto, fornite risposte ai quesiti pervenuti successivamente al termine indicato.

5) Responsabile Unico del Procedimento: Dott. Alberto Piotto  
email:alberto.piotto@unive.it - tel. 041 2347113

Il Dirigente  
Ing. Tommaso Piazza

**Allegato A - Dichiarazione sostitutiva**

Il/La sottoscritto/a .....

(cognome e nome),

nato/a ..... (prov. ....) il

.....

residente ..... a

.....

(prov. ....)

Via .....

n° .....

codice ..... fiscale

.....

.....

documento d'identità n. .... rilasciato da

.....

in qualità di

**Legale Rappresentante / titolare**

**Procuratore**, come da procura generale/speciale in data ..... a

rogito ..... del ..... Notaio

..... Rep. n.

.....

dell'impresa

.....

.....

C.F. n. .... partita I.V.A. n.

.....

con sede legale in  
..... (prov.  
.....)

via/piazza ..... n. ....  
(CAP .....) )

tel. n. .... fax n.  
.....

e sede operativa/amministrativa in  
..... (prov. ....)

via/piazza ..... n. ....  
(CAP .....) )

tel. n. .... fax n.  
.....

E-mail .....

iscritta nel registro della imprese della C.C.I.A.A. di  
.....,

numero di iscrizione ..... codice attività  
.....

Matricola INPS ..... sede INPS di  
.....

ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 e s.m.i., consapevole che chiunque  
rilascia dichiarazioni mendaci è punito dal codice penale e dalle leggi speciali ai sensi  
dell'art. 76 del predetto D.P.R. 445/2000

#### **DICHIARA:**

1) di non trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs.  
50/2016 e s.m.i. e che, relativamente ai commi 1 e 2 del predetto articolo, non  
sussistono le cause di esclusione nei confronti dei soggetti indicati al comma 3 dello  
stesso art. 80;



2) di non trovarsi nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i.;

3) di accettare, senza riserva alcuna, il capitolato speciale di appalto;

4) di essere a conoscenza degli obblighi derivanti dal Codice di Comportamento adottato dall'Ateneo con Decreto Rettorale n. 121 del 12/02/2015 e pubblicato sul sito web dell'Università, che per quanto compatibili si applicano ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa appaltatrice. Si impegna, altresì, in caso di aggiudicazione, a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto Codice, pena la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile;

5) che i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice sono i seguenti:

5.1 (per i soggetti in carica, riportare nominativo, dati anagrafici, codice fiscale, carica sociale e relativa durata)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5.2 (per i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data della presente lettera d'invito, riportare nominativo, dati anagrafici, codice fiscale, carica sociale e relativa data di cessazione)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6) di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), recante il Regolamento Generale sulla protezione dei dati, che i dati personali dei legali raccolti verranno trattati esclusivamente per l'esecuzione di tutte le operazioni e le attività connesse alla presente procedura di gara e per ottemperare ad adempimenti di legge riguardanti la procedura stessa. I dati verranno conservati nei termini previsti per la prescrizione ordinaria.

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, ad opera di soggetti appositamente autorizzati, in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 ovvero da soggetti esterni nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR che svolgono attività strumentali o accessorie. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Data .....

Il Titolare o Legale Rappresentante

DA FIRMARE DIGITALMENTE

- **Allegato B - Schema di valutazione delle caratteristiche migliorative** (La valutazione verrà effettuata esclusivamente sui servizi effettivamente disponibili alla data di scadenza per la presentazione delle domande e già adottati presso altri Atenei).

<b>Criterio di valutazione</b>	<b>Pun ti max</b>	<b>Sottocriterio</b>	<b>Punteg gio max</b>	<b>Offerta della Ditta</b>
Funzionalità Chatbot	15	<p>Possibilità di monitorare le conversazioni troncate con l'utente finale al fine di individuare le conversazioni che non hanno avuto esito positivo e intervenire nella correzione della base dati.</p> <p>-funzione non presente: 0 punti</p> <p>-funzione presente: 5 punti</p>	5	
		<p>Garantire un sistema di reportistica granulare e dettagliato sulle esperienze utente e sul "sentiment" delle conversazioni.</p> <p>-funzione non presente: 0 punti</p> <p>-funzione presente: 5 punti</p>	5	
		<p>Autonomia da parte dell'Ateneo nell'implementazione della base dati per correggere eventuali</p>	5	

Criterio di valutazione	Pun ti max	Sottocriterio	Punteg gio max	Offerta della Ditta
		<p>situazioni che portano al fallimento della conversazione.</p> <p>-funzione non presente: 0 punti</p> <p>-funzione presente: 5 punti</p>		
<p>Interfaccia, sistema di reportistica accessibilità ai dati</p>	<p>18</p>	<p>Possibilità di supporto multilingua.</p> <p>Per supporto multilingua la possibilità di instaurare con l'assistente virtuale un dialogo in lingua differente dall'italiano.</p> <p>-solo italiano: 0 punti</p> <p>-italiano-inglese: 10 punti</p> <p>-italiano-inglese-cinese: 15 punti</p>	<p>15</p>	
		<p>Report aggiuntivi rispetto a quelli messi a disposizione dal prodotto configurati secondo le esigenze dell'Ateneo e con impostazione grafica richiesta dall'Ateneo</p> <p>-fino a 5 report aggiuntivi: 2 punti</p>	<p>3</p>	

<b>Criterio di valutazione</b>	<b>Pun ti max</b>	<b>Sottocriterio</b>	<b>Punteg gio max</b>	<b>Offerta della Ditta</b>
		- da 6 a 10 report aggiuntivi: 3 punti		
Offerta migliorativa sull'attività di formazione e assistenza	37	Supporto in affiancamento per training on the job e formazione d'aula aggiuntiva rispetto alla formazione iniziale e annuale previste: 0,5 punti per ogni giornata lavorativa (8 ore).	8	
		Giornate di consulenza per ciascun anno di contratto per implementazioni e personalizzazioni: 1 punto per ogni giornata lavorativa (8 ore)	20	
		Disponibilità di un project manger dedicato a cui verranno indirizzate tutte le richieste di nuovi sviluppi e di analisi	5	
		Estensione del Servizio di help desk verso il personale dell'Ateneo - fino alle 15.30: 1 punto - fino alle 16.30: 3 punti - fino alle 18.00: 4 punti	4	

Data .....

Il Titolare o Legale Rappresentante  
DA FIRMARE DIGITALMENTE