UMBRIA DIGITALE S.C. A R.L.

ATTO DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

RdA 269/2021

Oggetto: Affidamento diretto per la fornitura e la sperimentazione della piattaforma di assistenza virtuale *Algho* per la durata di n. 5 mesi al fornitore READYTEC SPA, per l' importo di € 15.000,00 oltre IVA. **CIG Z3933E9FD1**
Progetto "Numero Unico Telefonico"

CdC 200 **PM/SO Mauro Strappaghetti**
OdA MePA

Visto il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, Codice dei contratti pubblici;

Visto il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale», convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120;

Vista la 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 digitale*»;

Visto il Decreto-Legge 31 maggio 2021 , n. 77 «*Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure*»;

Vista la Legge 29 luglio 2021, n. 108 «*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, recante governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure*»;

Visto il *Regolamento interno per l'affidamento di contratti di beni, servizi e lavori con particolare riferimento ai contratti sotto soglia comunitaria, in attuazione del codice dei contratti pubblici di cui al d.lgs. 50/2016 e s.m.i.* approvato con Delibera dell'Amministratore Unico di Umbria Digitale n. 136 del 12/02/2018;

Viste le Linee Guida ANAC n. 3 di attuazione del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. in merito a ruolo e compiti del Responsabile del Procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni;

Tenuto conto del Sistema di Qualità aziendale ISO 9001:2015 e della relativa procedura *ZA-16-QP-01 Acquisizione di Beni, Servizi e Lavori;*

Vista la Determinazione dirigenziale n. 1215 del 13/11/2019 del Comune di Perugia e la relativa "Convenzione Gestione Piattaforma Per Il Numero Unico Telefonico", Raccolta n° 174 del 18/11/2019, con la quale il Comune di Perugia ha affidato a Umbria Digitale la gestione della piattaforma per il numero unico telefonico "075 075 075" e il conseguente servizio come stabilito nel progetto Agenda Urbana;

Vista la Convenzione stipulata tra Umbria Digitale e il Comune di Perugia al fine di regolamentare la gestione del servizio numero unico telefonico 075 075 075, con efficacia fino al 31/10/2021 (Raccolta n.142 del 12.10.2021);

Vista la nota PEC ns. prot. n. 3244 del 26/10/2021 con la quale Umbria Digitale ha presentato al Comune di Perugia un'offerta tecnico-economica per la continuità dei servizi di Centralino e Numero unico e per la sperimentazione di un "Sistema Assistente Virtuale", per l'importo di € 20.000,00;

Vista la Determinazione Dirigenziale n. 2415 del 27/10/2021 con la quale l'U.O. Servizi al Cittadino ha dato mandato al dirigente dell'Area Governo del Territorio e Smart City di procedere alla stipula di una nuova convenzione tra l'Ente e Umbria Digitale, impegnando la somma necessaria a soddisfare il corrispettivo per le prestazioni riguardanti la suddetta convenzione pari ad € 20.000,00 IVA esente;

Vista la Convenzione stipulata tra Umbria Digitale e il Comune di Perugia (numero di raccolta n. 147 del 29.10.2021) avente ad oggetto: "Gestione piattaforma per il Numero Unico Telefonico", con efficacia fino al 31 dicembre 2021;

Considerato in particolare che, come rilevato dal PM nella relazione d'acquisto, la proposta approvata prevede la sperimentazione attraverso una Proof Of Concept (POC) della durata di 5 mesi di un "Sistema Assistente Virtuale" sviluppato con la piattaforma di intelligenza artificiale ALGHO, al fine di a rendere fruibili alcuni dei servizi offerti tramite un assistente virtuale, tramite integrazione delle informazioni per il cittadino (info, modulistica, procedure, etc.) su multiple

piattaforme (sito web, telegram, messenger, eventuale applicazione futura) e la gestione con il sistema Algho VOIP, delle chiamate in ingresso, erogando le informazioni necessarie ed eventualmente dirottando la chiamata sull'ufficio di competenza, oppure all'operatore disponibile in quel determinato momento;

Considerato che a tal fine, a seguito di colloqui, demo e dello studio di fattibilità dell'implementazione dell'assistente virtuale, è stata individuata la soluzione proposta dalla Società READYTEC SPA - STRADA PROVINCIALE 146, 19 53043 CHIUSI (SI) – P. IVA 00647070523 - C.F. 01216850543 – che prevede:

- Piattaforma Algho standard per 5 mesi, per l'importo di € 6.000,00 oltre IVA:
  - Assistente in una lingua a scelta tra le 9 lingue disponibili ad oggi;
  - Fino a 60.000 conversazioni;
  - Fino a 20 login abilitati;
  - Riconoscimento e sintesi vocale e Intent Recognition;
  - Conversational Form ed Information Extraction Engine;
  - Browser Automation;
  - Live Chat;
  - Area operatori Live Chat;
  - Storico delle conversazioni effettuate;
  - Area per il reinforcement learning;
  - Area per personalizzazione del lessico dell'assistente;
  - Votazione delle risposte da parte degli utenti;
  - Dashboard di Analytics;
- Centralino Voip, per l'importo di € 3.000,00 oltre IVA:
  - Modulo software che consente di integrare Algho con il centralino Voip del cliente. Modulo standard utilizzabile solo su centralini compatibili con protocollo Sip. Fino a 35 linee (fino a 35 chiamate in contemporanea);
- Servizi, installazione e configurazione Algho-Algho VOIP, comprensivi di creazione Knowledge base e definizione di n. 100 domande/risposte, integrazione con Tenant di Google, per l'importo di € 6.000,00 oltre IVA

Considerato che l'Ufficio Acquisti ha provveduto pertanto a verificare la presenza della Società sul MePA - www.acquistinrete.it e ha riscontrato, nell'ambito della categoria BENI/Software di utilità, la presenza del corrispondente prodotto a catalogo, con codice prodotto "ALGHO", per l'importo di € 15.000,00 oltre IVA;

Tenuto conto che:

- tale importo risulta in linea con quanto stimato dal PM e trova adeguata copertura economica all'interno della Convenzione "Gestione piattaforma per il Numero Unico Telefonico" stipulata tra Umbria Digitale e il Comune di Perugia (numero di raccolta n. 147 del 29.10.2021), con efficacia fino al 31 dicembre 2021, come sopra specificato;
- la sperimentazione dell'assistente virtuale proseguirà nel 2022 senza oneri aggiuntivi per il Comune di Perugia;
- l'art. 1, c.2, lettera a) del decreto-legge n. 76/2020 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 120/2020, così modificata dall'art. 51, comma 1, lettera a) del decreto-legge n. 77/2021, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 108/2021 prevede che, per le procedure indette entro il 30/06/2023, in deroga all'art. 36 c. 2 del D.Lgs. 50/2016, la stazione appaltante proceda all'affidamento per servizi e forniture di importo inferiore a € 139.000,00 mediante affidamento diretto;
- è stato acquisito il DURC online, dal quale risulta la regolarità contributiva della Società.

Per tutto quanto sopra riportato, si intende pertanto affidare il servizio in oggetto alla Società READYTEC SPA - STRADA PROVINCIALE 146, 19 53043 CHIUSI (SI) – P. IVA 00647070523 - C.F. 01216850543 – per l'importo di € 15.000,00 oltre IVA.

Perugia, 17/11/2021

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Maria Presenza

AUTORIZZA

L'AMMINISTRATORE UNICO

Ing. Fortunato Bianconi