

AVVISO PUBBLICO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE AD UNA PROCEDURA NEGOZIATA PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENTE VIRTUALE PER GLI STUDENTI DESTINATO A SUPPORTARE L'INTERAZIONE CON L'ATENEO – CIG 755846202A

L'Università Ca' Foscari Venezia (di seguito denominata UNIVERSITÀ), intende acquisire manifestazioni di interesse per procedere all'affidamento della fornitura in oggetto, mediante procedura negoziata, di cui all'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (di seguito indicato come CODICE).

Il presente avviso è da intendersi 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 ed in nessun modo potrà essere considerato vincolante per l'UNIVERSITÀ.

Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento e pertanto non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggi o altre classificazioni di merito. Le manifestazioni di interesse hanno il solo scopo di comunicare all'UNIVERSITÀ la disponibilità ad essere invitati a presentare offerte.

L'UNIVERSITÀ si riserva di non procedere all'indizione della successiva procedura negoziata per l'affidamento in oggetto.

1. AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni

2. OGGETTO DELLA PROCEDURA

Individuazione degli operatori economici da invitare a presentare offerta per la fornitura del servizio di seguito descritto.

3. DURATA E IMPORTO STIMATO

La durata dell'affidamento è di 3 (tre) anni per l'importo stimato di Euro 100.000,00 (centomila/00), senza oneri per la sicurezza, a cui sommare I.V.A. al 22%. L'importo è da intendersi comprensivo della licenza d'uso, del servizio di hosting, della manutenzione correttiva ed evolutiva per mantenere l'applicativo aggiornato all'ultima versione disponibile in commercio e del servizio di supporto utenti nonché dell'affiancamento per l'uso iniziale del software e per la sua configurazione.

4. REQUISITI GENERALI

Potranno candidarsi i soggetti di cui all'art. 45 del CODICE che:

- 1) non si trovino in alcuna delle situazioni di esclusione di cui all'art. 80 del CODICE;
- 2) non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i. e non siano incorsi, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrarre con la pubblica amministrazione;
- 3) siano abilitati al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione di Consip S.p.A. per il servizio oggetto di affidamento, nella categoria merceologica SERVIZI PER ITC.

5. CRITERIO SELETTIVO DI CAPACITÀ TECNICO-PROFESSIONALE

Il criterio selettivo ai fini dell'individuazione degli operatori economici da invitare alla successiva fase di presentazione delle offerte tecnica ed economica è il possesso di esperienza documentata e maturata negli ultimi cinque anni di almeno tre contratti con Atenei pubblici o privati o con aziende di servizi multinazionali aventi ad oggetto la fornitura e la manutenzione di uno strumento applicativo dello stesso tipo di quello indicato. Tali contratti devono riguardare progetti già completati in cui il software venga usato per gestire l'interazione tra gli studenti e l'Ateneo o tra i clienti e l'Azienda.

6. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME NECESSARIE DELL'APPLICATIVO

L'oggetto della fornitura è la realizzazione, la configurazione e la manutenzione triennale di un assistente virtuale (chatbot) che - interagendo con gli studenti dell'Ateneo (circa 20.000) - risponda ai quesiti posti. Il 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 alla domanda dello studente.

Il servizio dovrà supportare l'interazione dell'utenza con l'Area Didattica e Servizi agli Studenti (ADiSS) dell'Università Ca' Foscari di 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.

La proposta dovrà prevedere, oltre alla possibilità di risposte generiche, la possibilità di risposte puntuali sulla situazione del richiedente a seguito di autenticazione e integrazione con i sistemi Ateneo.

Principali ambiti di risposta

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 sistema dovrà permettere di estrarre una dettagliata reportistica per:

- raccogliere i feedback degli utenti;
- verificare la qualità delle risposte;
- analizzare eventuali richieste che non hanno trovato risposta.

Il servizio deve prevedere un accesso pubblico e una 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 integrabile con il sistema di autenticazione dell'Ateneo basata sullo standard aperto Security Assertion Markup Language (SAML2)

Configurazione e formazione

La Ditta fornitrice si dovrà occupare della formazione del 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.

Tale possibilità dovrà essere garantita per l'intera durata contrattuale e non implicare alcun onere aggiuntivo per l'Ateneo. Il personale dovrà essere adeguatamente formato affinché sia autonomo nell'espletamento delle seguenti attività:

- monitoraggio di funzionamento del sistema;
- valutazione dei livelli di servizio erogati;
- aggiornamento della base di conoscenza.

Specifiche tecnologiche

Il sistema proposto dovrà avere le caratteristiche tecniche minime necessarie di seguito indicate:

- essere erogato in Cloud presso Data Center Europei.
- essere installato sui sistemi gestiti completamente dal fornitore
- permettere l'importazione iniziale e l'integrazione costante dei dati utilizzati dal sistema con quelli presenti nei sistemi informativi in uso nell'UNIVERSITÀ, quali come minimo la gestione delle carriere studenti: sistema ESSE3 (prodotto dal CINECA)
- avere una gestione granulare delle autorizzazioni per utenti e gruppi di utenti, in base al ruolo e alle strutture di appartenenza;
- garantire un piano di formazione per gli utenti, che comprenda, oltre alla formazione iniziale, periodi successivi di formazione in affiancamento per un minimo di 15 giorni lavorativi complessivi, da concordare con l'UNIVERSITÀ sia il primo anno che negli anni successivi;
- garantire un sistema di reportistica granulare e dettagliato sulle esperienze utente e sul "sentiment" delle conversazioni
- garantire un servizio di manutenzione dell'applicativo.

Il sistema dovrà 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 del sistema dovrà essere perfettamente aderente alle disposizioni del GDPR in particolar modo per quanto attiene alla profilazione dell'utente.

7. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La migliore offerta sarà selezionata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del CODICE.

8. MODALITÀ E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI D'INTERESSE

Gli operatori economici interessati ad essere invitati alla procedura negoziata dovranno presentare la manifestazione di interesse, secondo il modello allegato al presente avviso (Allegato 1), sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, con cui lo stesso, 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 alcuna delle situazioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;

- 2) di non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i. e non essere incorso, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrarre con la pubblica amministrazione;
- 3) di essere abilitato al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione di Consip S.p.A. per il servizio oggetto di affidamento, nella categoria merceologica SERVIZI PER ITC;
- 4) di accettare, senza riserva alcuna, l'avviso di manifestazione di interesse in oggetto;
- 5) di possedere un applicativo e di disporre dell'infrastruttura per provvedere a tutte le caratteristiche tecniche minime indicate all'art. 6 dell'avviso pubblico di manifestazione di interesse.

Alla manifestazione di interesse dovrà essere allegata la dichiarazione, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, attestante il possesso del requisito di capacità tecnico-professionale di cui al punto 5 del presente Avviso, precisando per ogni contratto importo, periodo di riferimento e committente.

La manifestazione di interesse dovrà essere inviata esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo: protocollo@pec.unive.it, **entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 6 agosto 2018**

Il messaggio deve avere per oggetto: "Manifestazione di interesse per assistente virtuale".

Eventuali messaggi spediti da caselle non certificate non saranno presi in considerazione. Saranno escluse dalla procedura di selezione le manifestazioni di interesse pervenute dopo la scadenza indicata.

Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC o problemi temporanei nell'utilizzo di tale forma di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate al responsabile unico del procedimento; diversamente l'Università declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

9. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

A seguito della ricezione delle manifestazioni di interesse l'UNIVERSITÀ procederà con la verifica del possesso dei requisiti generali di cui al punto 4 del presente Avviso e del requisito di capacità tecnico-professionale di cui al punto 5 del presente Avviso.

L'UNIVERSITÀ procederà quindi attraverso la piattaforma MEPA di Consip S.p.A. a trasmettere le richieste di offerta a tutti i soggetti in possesso dei requisiti.

10. ULTERIORI INFORMAZIONI

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà in conformità alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. per finalità connesse alla procedura oggetto del presente avviso.

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale dell'UNIVERSITÀ ed è visionabile all'indirizzo www.unive.it/appalti.

L'Università si riserva la facoltà di avviare la procedura di affidamento in oggetto anche in assenza di manifestazioni d'interesse.

12. RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Il responsabile unico del procedimento è l'ing Tommaso Piazza – Area Sistemi Informatici e Telecomunicazioni e-mail: tommaso.piazza@unive.it.

ALLEGATI

Si allegano al presente avviso pubblico di manifestazione di interesse:

- 1) Modello - Istanza di manifestazione d'interesse;
- 2) Modello per la dichiarazione del possesso del requisito di capacità tecnico-professionale;

Venezia, 10 luglio 2018

Il Direttore Generale
Dott. Antonio Marcato