

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA ACI INFORMATICA S.P.A. PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA AVC (AGENTE VIRTUALE CONVERSAZIONALE) NECESSARI ALLA GESTIONE DELL'ASSISTENZA TASSE**

**N. AFFIDAMENTO: ICT1251K24**

**PROGETTO DEL SERVIZIO**  
(ex art. 41, d.lgs. 36/2023)

Allegati:

- PRO01\_Relazione Tecnica generale
- PRO02\_Quadro Economico dell'Appalto Specifico
- PRO03\_Schema di contratto

Il Responsabile Unico del Progetto  
Gianluca Romeo Stefani



**ACI Informatica**  
Innovativi per tradizione

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA ACI INFORMATICA S.P.A. PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA AVC (AGENTE VIRTUALE CONVERSAZIONALE) NECESSARI ALLA GESTIONE DELL'ASSISTENZA TASSE**

**N. AFFIDAMENTO: ICT1251K24**

- PRO01\_Relazione Tecnica generale di Progetto  
(ex art. 41, d.lgs. 36/2023)



Sommario

<b>Premesse</b> .....	3
<b>1) Caratteristiche tecniche</b> .....	3
<b>2) Analisi economica e valori di aggiudicazione</b> .....	5
<b>3) Procedura di gara e suddivisione in lotti</b> .....	7
<b>4) Caratteristiche della procedura</b> .....	7
<b>4.1) Portale Acquisti di ACI Informatica</b> .....	7
<b>4.2) Soggetto invitato</b> .....	7
<b>4.3) Requisiti di partecipazione di ordine generale e speciale</b> .....	7
<b>4.4) Durata</b> .....	7
<b>4.5) Contratto e prestazioni previste</b> .....	8
<b>5) Conclusioni</b> .....	8

## Premesse

ACI Informatica S.p.A., per l'esercizio delle funzioni istituzionali e nelle sue qualità di società in house providing de l'Automobile Club Italia – ACI, è tenuta a porre in essere ogni utile iniziativa gestionale, organizzativa o acquisitiva volta al mantenimento del ruolo di conservatore del Pubblico Registro Automobilistico, sia in veste di fornitore di servizi di gestione degli archivi di riscossione tasse auto alle Regioni/Province autonome sue clienti, sia come gestore dei canali di incasso della tassa automobilistica (Internet, con il servizio BolloNet, pagoPA, delegazioni ACI, poli telematici, etc.).

Dal 2022 ACI Informatica si è avvalsa dell'agente virtuale conversazionale (già in uso presso il contact center di ACI Infomobility) per rispondere, in ambito assistenza tasse automobilistiche, a domande sul quanto e quando pagare a fronte di una targa fornita telefonicamente dall'utente. Mediamente ogni anno vengono gestite dall'AVC (Agente virtuale conversazionale) 56.600 telefonate: poiché il costo dell'assistenza telefonica è mediamente di 2.41 € a chiamata, l'utilizzo del bot annualmente porta ad un risparmio lordo 136.400 €. I costi annuali per l'AVC invece sono di 36.210 €, con un risparmio netto di 100.190 €, dunque si reputa vantaggioso continuare con l'utilizzo della soluzione fino ad ora adottata.

La stazione appaltante procede all'affidamento diretto nei confronti di ACI Infomobility in quanto società totalmente partecipata dall'Automobile Club d'Italia (ACI), nei confronti del quale svolge, in regime di "in house" providing, i servizi connessi con la mobilità, e quant'altro necessario per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente stesso e nello specifico che già utilizza la piattaforma per rispondere come operatore telefonico virtuale a richieste telefoniche relative al traffico e ad informazioni sugli URP dell'ACI.

Alla luce di quanto sopra, con Richiesta di Acquisto (RdA) n. 418 del 2024 il Direttore Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazioni, ha richiesto il rinnovo dell'utilizzo della piattaforma AVC (agente virtuale conversazionale) già in uso presso il contact center di ACI Infomobility per rispondere a richieste di assistenza telefonica ricevute dai cittadini sulle tematiche Tasse, per la durata di 36 mesi.

L'acquisizione in oggetto, stante i valori stimati, è inserita nell'ambito della programmazione triennale dei lavori, beni e dei servizi 24-25-26. Essa trova la copertura economica nell'ambito del Budget 2024 di spesa della Direzione Richiedente.

Il presente documento illustra l'analisi economica e i principali aspetti della procedura di cui sopra e si compone dei seguenti paragrafi: 1) Caratteristiche tecniche 2) Analisi economica e valori di aggiudicazione; 3) Procedura di gara e suddivisione in lotti; 4) Caratteristiche della procedura; 5) Conclusioni.

### 1) Caratteristiche tecniche

Premesso che la piattaforma di Call Center Management (CCM) di ACI Infomobility consente di gestire un servizio specializzato di call center per l'erogazione dei servizi in materia di Tasse Automobilistiche (per brevità Bolli Auto) garantendo un elevato livello di automazione e una alta qualità dei servizi ai contribuenti.

Di seguito i servizi che saranno rinnovati per la durata di 36 mesi per:

- 1) S1 - Messa a disposizione della Piattaforma di CCM comprensiva dell'infrastruttura ICT e delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo di n. 8 AVC (Agenti Virtuali Conversazionali)
- 2) S2 - Conduzione applicativa della piattaforma di CCM comprensiva dei servizi di monitoring & tuning
- 3) S3 - Service Desk per la gestione delle segnalazioni
- 4) S4 - Service Management per il governo dell'intero servizio

Le specifiche funzionali e architetturali dei servizi sono di seguito descritti:

• **S1 - Messa a disposizione della Piattaforma di CCM comprensiva dell'infrastruttura ICT e delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo di n. 8 AVC (Agenti Virtuali Conversazionali)**

Il servizio prevede la messa a disposizione di una piattaforma CCM comprensiva dell'infrastruttura ICT necessaria. La piattaforma supporta l'utilizzo di 8 Agenti Virtuali Conversazionali (AVC), progettati per gestire interazioni automatizzate e migliorare l'efficienza nei processi di comunicazione e assistenza.

• **S2 - Conduzione applicativa della piattaforma di CCM comprensiva dei servizi di monitoring & tuning**

Il servizio include la conduzione applicativa della piattaforma CCM, garantendo il suo funzionamento continuo ed efficiente. L'attività comprende il monitoraggio costante delle prestazioni (monitoring) e l'ottimizzazione dei parametri operativi (tuning), assicurando elevati livelli di disponibilità, affidabilità e reattività della piattaforma per supportare le attività aziendali.

• **S3\_Servizio di Service Desk**

È previsto un servizio di Service Desk di 1° livello per la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni di malfunzionamento inoltrate da ACI Informatica con l'eventuale coinvolgimento dei gruppi tecnici di 2° livello per la risoluzione della problematica specifica. Le modalità di contatto sono regolamentate nella procedura di service desk riportata nell'Allegato A "Procedura Operativa di Gestione dei Troubleshooting".

Ai fini della consistenza del servizio si prevede l'impegno medio annuo stimato in 5 gg/uomo da parte di una figura professionale con profilo "Operatore Service desk senior".

Di seguito vengono riportati in forma tabellare i KPI relativi al servizio:

KPI ID	KPI NAME	DESCRIZIONE KPI	TARGET	FREQUENZA MISURAZIONE
KPI_AINF_ASS1	<b>ASSISTENZA Percentuale richieste risolte – SHD</b>	L'indicatore misura la percentuale di richieste risolte dal primo livello rispetto al totale delle richieste pervenute.	<b>SHD ≥ 75%</b>	Trimestrale
KPI_AINF_ASS2	<b>ASSISTENZA Tempo medio di evasione – TM</b>	L'indicatore misura il tempo medio impiegato per la gestione del ticket al 1° livello (lavorazione del ticket o trasferimento al 2° livello)	<b>TM ≤ 4 ore</b> (Per l'80% dei ticket in entrata al 1° livello)	Trimestrale

• **S4\_Servizio di Service Management**

Il servizio comprende tutte le attività svolte dal Service Manager per la gestione ed il governo delle risorse e degli asset impiegati nei servizi S1, S2 ed S3. In particolare, il Servizio include le attività di pianificazione, implementazione e ottimizzazione al fine di garantire il rispetto dei Target dei KPI previsti e, più in generale, per soddisfare le esigenze di ACI Informatica con il miglioramento continuo dell'intero servizio.

Ai fini della consistenza del servizio si prevede l'impegno medio annuo stimato in 5 gg/uomo da parte di una figura professionale con profilo "Service Manager senior".

KPI ID	KPI NAME	DESCRIZIONE KPI	TARGET	FREQUENZA MISURAZIONE
KPI_AINF_ASS4	<b>ASSISTENZA Percentuale reclami attività Service Manager – RSM</b>	L'indicatore misura la percentuale di reclami causati da inadempienze nelle attività di competenza del Service Manager.	<b>RSM ≥ 99%</b>	Trimestrale

## 2) Analisi economica e valori di aggiudicazione

Dovendo procedere a quantificare un controvalore economico congruo e coerente del massimale da porre a base di offerta, questo è stato quantificato dalla struttura richiedente in € **108.630,00** per le prestazioni in calce meglio individuate. Il RUP, trattandosi di un rinnovo di servizi erogati in continuità, che non prevede un aggiornamento tecnologico della piattaforma, ha ritenuto di confermare i canoni applicati nel precedente contratto e pertanto di rimodulare l'importo massimo a base d'asta fissandolo in € **82.710,00** oltre l'opzione di incremento massimo/riduzione massima pari ad un quinto ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D.Lgs. 36/2023 per un importo complessivo di € 99.252,00 (oltre IVA).

Si riporta in seguito la costruzione e l'analisi della base d'asta da inviare a base di consultazione:

ID	Descrizione	Unità misura	Numero mesi	Prezzo unitario	Prezzo totale
S1	Messa a disposizione della Piattaforma di CCM comprensiva dell'infrastruttura ICT e delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo di n. 8 AVC (Agenti Virtuali Conversazionali)	canone mensile	36	740,00 €	26.640,00 €
S2	Conduzione applicativa della piattaforma di CCM comprensiva dei servizi di monitoring & tuning	canone mensile	36	1.347,50 €	48.510,00 €
S3	Service Desk per la gestione delle segnalazioni	canone mensile	36	90,00 €	3.240,00 €
S4	Service Management per il governo dell'intero servizio	canone mensile	36	120,00 €	4.320,00 €
<b>IMPORTO TOTALE</b>					<b>82.710,00 €</b>

Nelle singole analisi prezzi sopra operate, le Spese Generali e gli Utili di impresa sono sempre intesi, rispettivamente, pari al 15% e al 10%.

Gli oneri interferenziali della sicurezza sono in questa fase quantificati in € 0,00 in quanto nessuna attività di cui al presente appalto sarà espletata dal personale dell'aggiudicatario all'interno dei locali di ACI Informatica.

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera in quanto trattasi di servizi professionali di supporto.

Si riporta in seguito il prospetto economico degli oneri complessivi dell'appalto:



## QUADRO ECONOMICO GENERALE DI COMMESSA

1)	VALORE FORNITURE .....	€ 0,00
2)	VALORE SERVIZI .....	€ 82.710,00
3)	DI CUI MANODOPERA EX ART. 41 [1+2] .....	€ 0,00
<b>A)</b>	<b>TOTALE BASE D'ASTA SERVIZI RIBASSABILE .....</b>	<b>€ 82.710,00</b>
	Oneri attuazione dei piani di sicurezza ordinari/interf. di A)	€ 0,00
	<b>TOTALE SERVIZI A BASE DI GARA al lordo degli oneri sicurezza</b>	<b>€ 82.710,00</b>

<b>B) SOMME A DISPOSIZIONE DELL' AMM.NE :</b>			
B 2	Servizi in economia esclusi dall'appalto	0,00%	di A) € 0,00
B 3	<i>Indagini :</i>		
	B 3.1 <i>Indagini geologiche</i>		€ 0,00
	B 3.2 <i>Accertamenti</i>		€ 0,00
	B 3.3 <i>Rilievi</i>		€ 0,00
			tot. € 0,00
B 4	Allacciamenti ai pubblici servizi : € 0,00		
B 5	Imprevisti	0,00%	di A) € 0,00
B 6	Acquisizione aree o immobili € 0,00		
B 7	Art.45 D.Lgs. n.36/2023:		di A2)
	B 7.1 <i>RUP</i>		
	B 7.2 <i>Direttore Lavori/DEC</i>		€
	B 7.3 <i>Assistenti tecnici/amministrativi</i>		
	B 7.4 <i>accantonamento (20% del 2%)</i>		€
			tot. € 0,00
B 8	Spese per tecnici esterni	0,00%	di A) € 0,00
B 9	Spese per attività di consulenza o di supporto € 0,00		
B 10	Spese per commissioni giudicatrici € 0,00		
B 11	Spese per pubblicità e, ove previsto, per opere artistiche € 0,00		
B 12	Accertamenti di laboratorio, verifiche, collaudi € 0,00		
B 13	I.V.A ed eventuali altre imposte :		
	B 13.1 <i>Inpdap/Inps/CP</i>	0,00%	di A) € 0,00
	B 13.2 <i>I.V.A.</i>	22,00%	di A+B5+B13.1 € 18.196,20
	B 13.3 <i>I.V.A. su spese tecniche</i>	0,00%	di B8 € 0,00
	B 13.4 <i>I.V.A. su spese B3.1</i>	22,00%	di B3.1 € 0,00
	B 13.4 <i>CONTRIBUTO ANAC STAZIONE APPALTANTE</i>		€ 35,00
			tot. € 18.231,20
	<b>TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE .....</b>		<b>€ 18.231,20</b>

**TOTALE PROGETTO (A+B) ..... € 100.941,20**

ROMA, Lì 17/01/2025

il Responsabile di fase della progettazione

*Gianluca Romeo Stefani*

### **3) Procedura di gara e suddivisione in lotti**

In relazione all'oggetto dell'affidamento si ritiene che il criterio di aggiudicazione più indicato sia quello del minor prezzo, tenuto conto che, ai sensi dell'art. 108 comma 3 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., si tratta di servizi/forniture con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato e che non si tratta di servizi ad alta intensità di manodopera.

L'affidamento non è suddivisibile in lotti per la sua natura e pertanto, esso non può che essere erogato da un unico fornitore per garantire la qualità e l'efficienza dei prodotti e l'integrità dei dati e avviene nel rispetto delle procedure interne di ACI Informatica S.p.A.

### **4) Caratteristiche della procedura**

Stante l'importo delle somme stanziare dalla struttura richiedente l'acquisto, la procedura acquisitiva, sarà espletata mediante affidamento diretto nei confronti di ACI Infomobility in quanto società totalmente partecipata dall'Automobile Club d'Italia (ACI), nei confronti del quale svolge, in regime di "in house" providing, i servizi connessi con la mobilità, e quant'altro necessario per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente stesso e nello specifico che già utilizza la piattaforma per rispondere come operatore telefonico virtuale a richieste telefoniche relative al traffico e ad informazioni sugli URP dell'ACI, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. a) e b) del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i.

Si precisa inoltre che ACI Informatica ed ACI Infomobility posseggono i requisiti richiesti dalla normativa come soggetti che operano in regime di 'in house providing' nei confronti di ACI e che ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 36/2023 (Codice degli Appalti Pubblici) e s.m.i., il Contratto è escluso dallo stesso Codice, trattandosi di accordo concluso tra società 'in house' della stessa Amministrazione ('in house orizzontale').

#### **4.1) Portale Acquisti di ACI Informatica**

ACI Informatica ritiene opportuno procedere all'affidamento dei servizi in oggetto, mediante l'indizione di una procedura attraverso il proprio Portale Acquisti, che essendo un processo di acquisizione interamente telematico, presenta evidenti vantaggi connessi alla dematerializzazione delle procedure, alla trasparenza e alla celerità delle medesime.

#### **4.2) Soggetto invitato**

Trattandosi del rinnovo triennale di servizi già erogati da ACI Infomobility S.p.A., come sopra esposto, sarà esperita apposita procedura mediante affidamento diretto.

#### **4.3) Requisiti di partecipazione di ordine generale e speciale**

La partecipazione alla procedura dell'operatore economico presuppone che questo sia in possesso dei requisiti minimi di partecipazione di carattere generale, nonché d'idoneità professionale, di capacità economica e finanziaria e di capacità tecniche e professionali.

#### **4.4) Durata**

La durata dell'appalto è di 36 mesi.

#### **4.5) Contratto e prestazioni previste**

Sarà stipulato con il contraente un contratto di appalto in forma di scrittura privata sottoscritta digitalmente dai soggetti muniti dei necessari poteri di firma, ai sensi dell'art. 18 comma 1, del Codice, in ragione del quale la struttura direttoriale richiedente potrà successivamente ricevere le prestazioni oggetto di RDA.

#### **5) Conclusioni**

Alla luce delle valutazioni effettuate in ordine al fabbisogno acquisitivo, si intende procedere all'esecuzione di procedura con affidamento diretto attraverso il Portale Acquisti di ACI Informatica, al fine di stipulare il contratto d'appalto con l'operatore economico che attualmente eroga il servizio e a cui affidare le prestazioni professionali finalizzate al rinnovo dell'utilizzo della piattaforma AVC (agente virtuale conversazionale) necessari alla gestione dell'assistenza tasse.

Il Responsabile Unico del Progetto  
Gianluca Romeo Stefani

**QUADRO ECONOMICO GENERALE DI COMMESSA**

1)	VALORE FORNITURE .....	€ 0,00
2)	VALORE SERVIZI .....	€ 82.710,00
3)	DI CUI MANODOPERA EX ART. 41 [1+2] .....	€ 0,00
<b>A)</b>	<b>TOTALE BASE D'ASTA SERVIZI RIBASSABILE</b> .....	<b>€ 82.710,00</b>
	Oneri attuazione dei piani di sicurezza ordinari/interf. di A)	€ 0,00
	<b>TOTALE SERVIZI A BASE DI GARA</b> al lordo degli oneri sicurezza	<b>€ 82.710,00</b>

<b>B)</b>	<b>SOMME A DISPOSIZIONE DELL' AMM.NE :</b>			
B 2	Servizi in economia esclusi dall'appalto	0,00%	di A)	€ 0,00
B 3	<i>Indagini :</i>			
	B 3.1 <i>Indagini geologiche</i>			€ 0,00
	B 3.2 <i>Accertamenti</i>			€ 0,00
	B 3.3 <i>Rilievi</i>			€ 0,00
			tot.	€ 0,00
B 4	Allacciamenti ai pubblici servizi :			€ 0,00
B 5	Imprevisti	0,00%	di A)	€ 0,00
B 6	Acquisizione aree o immobili			€ 0,00
B 7	Art.45 D.Lgs. n.36/2023:		di A2)	
	B 7.1 <i>RUP</i>			€
	B 7.2 <i>Direttore Lavori/DEC</i>			€
	B 7.3 <i>Assistenti tecnici/amministrativi</i>			€
	B 7.4 <i>accantonamento (20% del 2%)</i>			€
			tot.	€ 0,00
B 8	Spese per tecnici esterni	0,00%	di A)	€ 0,00
B 9	Spese per attività di consulenza o di supporto			€ 0,00
B 10	Spese per commissioni giudicatrici			€ 0,00
B 11	Spese per pubblicità e, ove previsto, per opere artistiche			€ 0,00
B 12	Accertamenti di laboratorio, verifiche, collaudi			€ 0,00
B 13	I.V.A ed eventuali altre imposte :			
	B 13.1 <i>Inpdap/Inps/CP</i>	0,00%	di A	€ 0,00
	B 13.2 <i>I.V.A.</i>	22,00%	di A+B5+B13.1	€ 18.196,20
	B 13.3 <i>I.V.A. su spese tecniche</i>	0,00%	di B8	€ 0,00
	B 13.4 <i>I.V.A. su spese B3.1</i>	22,00%	di B3.1	€ 0,00
	B 13.4 <i>CONTRIBUTO ANAC STAZIONE APPALTANTE</i>			€ 35,00
			tot.	€ 18.231,20
	<b>TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE</b> .....			<b>€ 18.231,20</b>

**TOTALE PROGETTO (A+B)** ..... **€ 100.941,20**

ROMA, Lì 17/01/2025

il Responsabile di fase della progettazione

Gianluca Romeo Stefani



**Codice affidamento ICT1251K24**

Spett.le

**ACI Infomobility SpA**

Largo Somalia 30/B

00199 - ROMA

P. IVA: 08420060017

**Oggetto: Contratto /2025 per il rinnovo dell'utilizzo della piattaforma AVC (agente virtuale conversazionale) necessari alla gestione dell'assistenza tasse**

**CIG B5470FA65A**

### **CONTRATTO PER CORRISPONDENZA COMMERCIALE**

ACI Informatica S.p.A. con sede in Roma, via Fiume delle Perle, 24 Codice Fiscale 00405030586 e Partita IVA 00883311003, di seguito Stazione Appaltante, affida all'impresa ACI Infomobility SpA, con sede legale in Roma, Largo Somalia 30/B - C.A.P. 00199, codice fiscale e partita IVA 08420060017.

#### **PREMESSO CHE**

- A. la Stazione Appaltante ha approvato con disposizione a firma del Direttore Approvvigionamenti e Logistica del \_\_\_\_\_, il rinnovo del servizio per il rinnovo dell'utilizzo della piattaforma AVC (agente virtuale conversazionale) necessario alla gestione dell'assistenza tasse, da utilizzare come operatore telefonico virtuale per rispondere a richieste telefoniche di assistenza sulle tematiche Tasse automobilistiche il cui importo complessivo è pari ad € \_\_\_\_\_,00;
- B. il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il Dott. Oronzo Scannificio;
- C. il Responsabile dell'Esecuzione è Sonia Pisani;
- D. tutti i predetti atti devono aversi qui per integralmente richiamati e trascritti.

#### **CONDIZIONI CONTRATTUALI**

##### **ART. 1 VALIDITÀ DELLE PREMESSE. ALLEGATI. NORME REGOLATRICI**

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto ed hanno ad ogni effetto valore di patto.

L'esecuzione del Contratto è disciplinata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e in tutti i documenti che fanno parte del Contratto stesso ai sensi del successivo art. 3, dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. nonché relativi Allegati, dal Codice Civile, e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate.



## ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

ACI Informatica S.p.A., ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, affida all'Appaltatore, che accetta senza riserva alcuna, il rinnovo dell'utilizzo della piattaforma AVC (agente virtuale conversazionale) necessari alla gestione dell'assistenza tasse secondo quanto meglio precisato nel presente Contratto e nei relativi allegati.

In particolare, saranno erogati i seguenti servizi:

- S1 - Messa a disposizione della Piattaforma di CCM comprensiva dell'infrastruttura ICT e delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo di n. 8 AVC (Agenti Virtuali Conversazionali)
- S2 - Conduzione applicativa della piattaforma di CCM comprensiva dei servizi di monitoring & tuning
- S3 - Service Desk per la gestione delle segnalazioni
- S4 - Service Management per il governo dell'intero servizio

L'appaltatore si impegna ad eseguire le anzidette attività in ottemperanza alla normativa vigente, alle prescrizioni del presente Contratto e relativi allegati, in particolare del Capitolato Speciale di Appalto di Servizi.

## ART. 3 DOCUMENTI COSTITUENTI IL CONTRATTO

Fanno parte integrante e sostanziale del presente Contratto i documenti tecnici ed amministrativi e in particolare i seguenti atti, qui allegati in copia informatica:

- a. Capitolato Speciale di Appalto (d'ora in poi CSA) di Servizi
- b. Offerta economica

L'affidamento viene accettato dall'Appaltatore con l'osservanza piena, assoluta, incondizionata ed inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità previsti nel Contratto ed in tutti gli atti e documenti in esso richiamati, siano o meno essi qui materialmente allegati, con particolare riferimento al CSA di Servizi.

Il Contratto viene concluso, ai sensi dell'articolo 1326 del cod. civ., con l'accettazione integrale e senza alcuna riserva da parte dell'Appaltatore.

## ART. 4 IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo complessivo dell'affidamento, al netto dell'I.V.A., è pari ad € \_\_\_\_\_ comprensivo di € 0,00 per oneri della sicurezza.

ACI Informatica si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., di richiedere un aumento o una riduzione delle prestazioni/fornitura fino a concorrenza del quinto del valore del contratto.

ACI Informatica si riserva la facoltà di esercizio delle opzioni di cui sopra comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 2 *giorni* prima della scadenza del contratto originario



I prezzi unitari che saranno corrisposti per l'utilizzo della piattaforma di Interactive Media, già in uso presso il contact center di ACI Infomobility, da utilizzare come agente virtuale conversazionale (AVC) per rispondere a richieste telefoniche di assistenza sulle tematiche Tasse, sono espressi in Euro, omnicomprensivi, fissi ed invariabili, come di seguito specificato:

ID	Descrizione	Unità misura	Numero mesi	Prezzo unitario	Prezzo totale
S1	Messa a disposizione della Piattaforma di CCM comprensiva dell'infrastruttura ICT e delle licenze d'uso necessarie per l'utilizzo di n. 8 AVC (Agenti Virtuali Conversazionali)	canone mensile	36		
S2	Conduzione applicativa della piattaforma di CCM comprensiva dei servizi di monitoring & tuning	canone mensile	36		
S3	Service Desk per la gestione delle segnalazioni	canone mensile	36		
S4	Service Management per il governo dell'intero servizio	canone mensile	36		
<b>PREZZO TOTALE (€)</b>					

I suddetti prezzi unitari s'intendono a canone.

ACI Informatica S.p.A., ai sensi dell'art. 60, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., applicherà la formula di revisione prezzi, in aumento se a farne richiesta è l'operatore economico o in diminuzione se a farne richiesta è la stazione appaltante, calcolata sugli indici indicati nel comma 3 dell'art 60 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., come di seguito riportata:

qualora, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione dell'appalto, l'indice riporti una variazione percentuale superiore al 5% rispetto al valore del medesimo indice nel mese di stipula del contratto, i prezzi unitari saranno adeguati in misura pari al 80% della variazione riportata a partire dal mese successivo a quello di rilevazione.

## **ART. 5 DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del presente Contratto è fissata in 36 mesi.

## **ART. 6 PAGAMENTO E TRACCIABILITÀ**

### *6 a) Termini di pagamento*

Per il servizio erogato, dovranno essere emesse, per ciascuna annualità, fatture di pari importo con cadenza trimestrale posticipata.

Il pagamento delle fatture avverrà con le modalità indicate all'art 4.3 del CSA.

### *6 b) Tracciabilità dei flussi finanziari*

I corrispettivi spettanti all'Appaltatore saranno accreditati unicamente a mezzo bonifico bancario/postale sul conto corrente dedicato di cui alla dichiarazione prestata dall'Appaltatore,

come art 21 e 125 del D.Lgs. 36/2023 sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136. Si richiama integralmente la clausola di Tracciabilità dei Flussi Finanziari di cui all'art 4.4 dell'allegato Capitolato Speciale d'appalto.

#### **ART. 7 TERMINI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Il servizio dovrà essere erogato senza interruzione di continuità.

#### **ART. 8 VERIFICA DI CONFORMITÀ/ REGOLARE ESECUZIONE**

Entro 15 giorni dall'ultimazione della prestazione è avviata la verifica di Conformità/regolare esecuzione sulle prestazioni oggetto del presente Contratto, nelle forme e secondo le modalità stabilite dal CSA di Servizi.

#### **ART. 9 FORO COMPETENTE**

Tutte le controversie, di qualsiasi natura e specie, derivanti dall'esecuzione del Contratto saranno devolute alla competenza esclusiva del Giudice Ordinario, Foro di Roma.

#### **ART. 10 SPESE DI CONTRATTO E TRATTAMENTO FISCALE**

Resta inteso che tutte le spese di bollo e di registro se dovute, ivi comprese quelle non espressamente previste, sono a carico dell'Appaltatore che dovrà provvedere al loro assolvimento nei termini di legge.

#### **ART. 11 FIRMA DIGITALE**

Ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., il Contratto sarà stipulato mediante corrispondenza e sottoscritto con firma digitale anche ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i..

Il presente contratto, concluso per corrispondenza commerciale è trasmesso all'Appaltatore, che dovrà sottoscriverlo per accettazione e restituirlo via PEC all'indirizzo acquisti.tec@pec.informatica.aci.it.

Distinti saluti,

Il RUP

Dott. Oronzo Scannificio

Il Direttore Approvvigionamenti e Logistica

Ing. Stefano Carosi



PER ACCETTAZIONE  
L'APPALTATORE

---

Allegati:

- A) Capitolato Speciale di Appalto di Servizi
- B) Offerta economica