



**CONSIP S.P.A.**

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali  
tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

## **CAPITOLATO TECNICO**

***Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto  
delle attività operative aziendali tramite l'impiego di assistenti  
virtuali personalizzati.***

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali  
tramite l’impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Modalità di esecuzione - Piano delle Attività .....	5
2.2	Verifica di conformità.....	5
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>7</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	7
3.2	Modalità di comunicazione .....	7
3.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	7
3.4	Lingua .....	7
3.5	Riservatezza.....	7
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>9</b>

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali tramite l’impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante e beneficiaria della fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Consip e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Fornitore: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali;

### **1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Al fine di migliorare la qualità delle quotidiane attività lavorative di alcune aree della popolazione aziendale, è stata condotta dalla Divisione Sicurezza e Servizi della Consip S.p.A. una approfondita sperimentazione sull’utilizzo della soluzione software denominata “Ambrogio”, sviluppata e messa a disposizione dalla società Intelligentiae S.r.l.

La soluzione “Ambrogio”, utilizzando un motore basato su AI Generativa, permette di creare degli assistenti virtuali che, accedendo ad una knowledge base costituita da documentazione aziendale, riescono a fornire risposte sintetiche e adeguate alle domande poste dagli utenti, accelerando il reperimento e l’integrazione delle informazioni presenti su più documenti aziendali.

Posto che la suddetta sperimentazione, effettuata nel periodo Marzo – Ottobre 2024, ha dato esito positivo, la Consip ha deciso di effettuare una POC (Proof of concept) di più ampio respiro, coinvolgendo direttamente la popolazione aziendale, in particolare le Divisioni Sourcing e Account per valutare operativamente e complessivamente l’utilizzo della soluzione in questione a supporto delle attività legate ai processi aziendali interni.

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

## **2 OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente Capitolato disciplina la fornitura di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati denominata Ambrogio da erogarsi in favore di Consip S.p.A., ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle condizioni contrattuali e dalla Richiesta di offerta.

La piattaforma “Ambrogio” prevederà l'utilizzo di più modelli LLM (Large Language Model) open source, che verranno alimentati, tramite dei connettori predefiniti, da fonti di dati aziendali (principalmente documenti).

La fornitura della soluzione “Ambrogio” prevede:

- Una licenza software
- La manutenzione della piattaforma, comprensiva di aggiornamenti software (minor release) e patch di sicurezza e accesso alle nuove versioni del software comprensiva di miglioramenti e nuove funzionalità.
- Il supporto tecnico, che include l'assistenza per risoluzione dei problemi bloccanti. Tale servizio verrà attivato ad evento, tramite canali di comunicazione quali e-mail, telefono.

Gli orari previsti sono dal lun-ven. 9-18 esclusi festivi, con le seguenti modalità:

- il tempo di presa in carico entro 3 ore dalla chiamata;
- risoluzione dell'anomalia entro 8 ore dalla presa in carico.

Al termine di ogni intervento la Società dovrà effettuare un rapporto di intervento che fra le altre cose dovrà contenere:

- data e ora di intervento;
  - tipo di malfunzionamento riscontrato;
  - soluzione adottata.
- Il noleggio, della durata di 12 mesi dall'attivazione del contratto, di un Server e di Firewall necessari al funzionamento della piattaforma, siti in ambiente cloud, dove verrà installata la piattaforma Ambrogio.

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

## **2.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE - PIANO DELLE ATTIVITÀ**

Al fine di attivare il presente contratto, il fornitore redigerà un piano dettagliato delle attività da condurre nei 12 mesi, da consegnare entro il primo mese dalla stipula del medesimo. Il piano, che dovrà essere approvato da Consip, dovrà prevedere al minimo le seguenti attività:

### Kick-off

- Analisi delle esigenze e definizione degli obiettivi: definizione dei set di documenti rappresentativi (Knowledge Base), definizione degli assistenti virtuali, politica di alimentazione della KB)

### Installazione e Configurazione

- Predisposizione dell'ambiente Cloud dove verrà installata la piattaforma;
- Installazione e Configurazione della soluzione (messa a disposizione del primo LLM opensource)
- Verifica della connettività, sicurezza e raggiungibilità da parte dell'utenza.

### Setup

- Caricamento dei set di documenti previsti nella fase di kick-off;
- Implementazione degli assistenti virtuali (attività di prompt engineering)
- Verifica della qualità degli assistenti virtuali (tramite chat di test).

### Fine-tuning continuativo

- Formazione agli utenti
- Ottimizzazione del processo di caricamento e aggiornamento documenti nella knowledge base;
- Configurazione e verifica dei modelli open source successivi al primo, se necessari;

Il contratto verrà attivato al termine della fase di Setup, previa verifica di conformità da parte di Consip.

## **2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Il Direttore dell'esecuzione eseguirà la verifica di conformità, volta a certificare la corretta installazione, configurazione e setup della piattaforma Ambrogio. Il Fornitore è tenuto a prestare alla Consip, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Consip quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

[Capitolato tecnico RdA 52281](#)

[Classificazione del documento: Consip Public](#)

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali  
tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Consip, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti. Dopo la comunicazione, da parte del Fornitore, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Consip procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

### **3 GESTIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 12 (Dodici) mesi decorrenti dalla data di configurazione e setup della piattaforma, e comunque sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

#### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

Il Fornitore dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Consip. Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Il Fornitore si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo PEC e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.

#### **3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

Il Fornitore s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

#### **3.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione dovranno essere in lingua italiana.

#### **3.5 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e Consip sono riservati; pertanto, è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori della sede Consip. Il Fornitore non potrà utilizzare o condividere con terzi, a nessun titolo e in nessun modo, la documentazione, i dati o qualsiasi altra informazione fornita da Consip.

*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali  
tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

#### **4 PENALI**

Consip applicherà le penali, secondo le modalità previste nel documento Condizioni contrattuali, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di disservizio della piattaforma, dovuto a problematiche tecniche riconducibili anche all'infrastruttura cloud, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale
- per ogni giorno ora di ritardo rispetto alla presa in carico relativa al supporto tecnico che include assistenza per risoluzione dei problemi bloccanti si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.
- per ogni giorno di ritardo rispetto alla risoluzione dei problemi bloccanti si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Consip, avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno del Fornitore, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



*“ Acquisizione di una soluzione basata su Generative AI a supporto delle attività operative aziendali  
tramite l'impiego di assistenti virtuali personalizzati.”*

## **5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Ai fini del pagamento relativo al noleggio del Server/firewall, verrà corrisposto mediante l'erogazione di servizi a canone. Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Ai fini del pagamento relativo alla licenza software, installazione e configurazione della piattaforma e servizio di supporto tecnico, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Ciascuna fattura dovrà essere riferita ad un solo ordine di acquisto e dovrà tassativamente riportare gli estremi del CIG (Codice Identificativo Gare), del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, e l'indicazione del relativo prezzo unitario.