

<b>A00151</b>	<b>PROOF OF CONCEPT (PoC) DENOMINATA “AI EMPOWERED SERVICE DESK” IN AMBITO GENERATIVE AI UTILE ALLA EROGAZIONE DI UN SERVIZIO DI DIGITAL HUMAN</b>
RUP:	Dott. Paolo Malfetti
<b>AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DEL MERCATO</b>	
<b>Termine per la presentazione delle istanze/proposte</b>	<b>17/04/2023 ore 18:00</b>

## 1. PREMESSE

Il CINECA ha necessità di procedere all'acquisizione di un Proof of Concept (PoC) in ambito Generative AI (GAI) finalizzato alle costruzioni di una piattaforma software utile per erogare servizi di Digital Human.

La GAI è una branca dell'intelligenza artificiale che ha l'obiettivo di creare dati o informazioni originali, in grado di somigliare a quelli prodotti dall'uomo. A differenza di altre tecniche di intelligenza artificiale, la GAI non si limita a elaborare dati già esistenti, ma ha la capacità di creare qualcosa di nuovo, a partire da alcuni dati di input.

Per farlo, la GAI utilizza algoritmi complessi basati sulle reti neurali artificiali, che sono in grado di analizzare grandi quantità di dati e di apprendere i modelli sottostanti. Una volta appresi questi modelli, la GAI è in grado di generare nuovi dati, come immagini, video, testi o suoni, in grado di somigliare a quelli prodotti dall'uomo.

Un'applicazione molto interessante della GAI è quella della Digital Human, ovvero la creazione di avatar digitali che siano in grado di interagire con gli utenti in modo naturale e fluente, utilizzando un linguaggio naturale. In questo caso, la GAI viene utilizzata per creare il modello di intelligenza artificiale che guiderà l'avatar digitale, rendendolo in grado di conversare con l'utente in modo simile a come farebbe un essere umano.

Ai fini di quanto sopra si rende noto quanto di seguito:

- per meglio determinare le esigenze necessarie e predisporre idonea documentazione di gara si ritiene opportuno - anche considerato il dettato delle Linee guida ANAC n. 14 - svolgere un'analisi di mercato al fine di verificare le alternative di servizio presenti;
- il CINECA intende pertanto avviare una consultazione preliminare di mercato così da verificare, ai sensi dell'art. 66 del d.lgs. 50/2016, l'esistenza di ipotesi in grado di rispondere alle necessità sopra descritte e valutare le potenzialità e le caratteristiche delle varie proposte presentate;
- il presente avviso non costituisce invito a partecipare ad alcuna procedura di affidamento, ma è finalizzato esclusivamente ad analizzare il mercato così da poter meglio definire e pianificare le modalità di svolgimento della futura ed eventuale procedura di gara.

## 2. SPECIFICHE INDICATIVE DEL SERVIZIO RICHiesto

La PoC intende dimostrare le potenzialità degli strumenti di GAI per le attività di supporto partendo dal materiale disponibile all'interno di un trouble ticketing system utilizzato dal IT Service Desk di CINECA nella sperimentazione.

CINECA supporta i processi IT erogati dal personale tecnico interno nel dominio dell'assistenza verso il personale interno ed i clienti. È disponibile uno storico di richieste e di segnalazioni rivolte al service desk con relative azioni correttive e risposte fornite, nonché con il manuale utente.

CINECA cerca una soluzione erogabile on-premise dal proprio Data Center che fornisca:

- integrazione con sistemi di gestione di modelli di intelligenza artificiale del tipo Large Language Model (LLM), al fine di fornire un servizio di Digital Human;
- capacità di gestire grandi quantità di dati e di adattarsi continuamente alle esigenze dell'utente;
- elevata personalizzazione ed estensione in termini di training specifico dei modelli di AI LLM per adattarsi al contesto di riferimento (nel caso di specie il service desk);
- essere in grado di comunicare con l'utente in modo naturale e fluido, utilizzando un linguaggio naturale;
- elevati standard di sicurezza informatica;
- elevata scalabilità, in grado di supportare un gran numero di utenti contemporaneamente;
- elevata integrabilità con altri software e applicazioni esistenti, per garantire la massima flessibilità e compatibilità.

Si richiede di manifestare il proprio interesse ad implementare il Proof of Concept denominato “AI Empowered Service Desk” su una piattaforma software fornita dal concorrente come descritto nel presente documento ed acquisibile da CINECA anche in formato sorgente.

Si richiede di fornire un progetto di massima indicando:

- l'architettura software proposta,
- le tecnologie proposte come LLM, NER, etc.,
- le competenze che l'operatore economico apporterà al progetto,
- le competenze che l'operatore economico richiederà a CINECA,
- i tempi previsti per l'addestramento del LLM su un dominio specifico del service desk (es. dominio infrastruttura composto da reti, storage, server e relativi layer di virtualizzazione),
- l'effort (in termini di risorse umane) che l'operatore economico apporterà al progetto,
- l'effort (in termini di risorse umane) che l'operatore economico richiederà a CINECA,
- il costo che l'operatore economico dovrebbe sostenere per risorse necessarie allo svolgimento del progetto,
- un gantt di massima,
- un costo di massima del progetto.

CINECA si riserva in ogni caso di meglio delineare le proprie esigenze nella successiva documentazione di gara e contrattuale ad esito della presente fase di consultazione del mercato.

### 3. REQUISITI GENERALI E SPECIALI RICHIESTI

Vista la specificità e la peculiarità dei servizi richiesti si richiede esclusivamente la partecipazione di operatori economici, ovvero le imprese singole e/o raggruppate a norma dell'art. 45 del d.lgs. 50/2016 in possesso dei seguenti requisiti:

a) requisiti generali:

- assenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- assenza di situazioni e circostanze ulteriori che, ai sensi della vigente normativa, inibiscono la possibilità di partecipare alle procedure di gara pubbliche;

b) requisiti tecnico-professionali:

- iscrizione alla C.C.I.A.A. (Registro delle Imprese) - o ad altro registro/albo previsto in relazione alla natura giuridica del soggetto istante - per l'attività di cui trattasi;

### 3. IMPORTO

Considerando che si tratta di procedura volta alla individuazione delle soluzioni proposte, non viene ancora previsto un importo il quale verrà indicato nella futura ed eventuale procedura di gara.

### 4. DURATA

La durata prevista e stimata del futuro affidamento è di 12 mesi.

## 5. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE, SOGGETTI AMMESSI E CONDIZIONI MINIME

Gli Operatori Economici in possesso dei requisiti sopra specificati che intendono partecipare alla procedura in oggetto dovranno far pervenire la propria candidatura, inviando apposita istanza, corredata da relativa proposta di servizio **entro e non oltre le ore 18:00 del 17/04/2023**.

Per poter inviare quesiti, comunicazioni e presentare le offerte è necessario registrarsi sul Portale Appalti CINECA (<https://cinecaerp.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti>).

L'indirizzo PEC [agbs@pec.cineca.it](mailto:agbs@pec.cineca.it) potrà essere utilizzato esclusivamente nel caso di mancato funzionamento della piattaforma telematica adottata per lo svolgimento della procedura.

Non verranno prese in considerazione le manifestazioni di interesse/proposte pervenute dopo la scadenza sopra indicata e con modalità diverse da quelle di seguito indicate.

Le istanze/proposte – predisposte preferibilmente sulla base dell'apposito **Modello Istanza** allegato - dovranno essere sottoscritte digitalmente dal legale rappresentante dell'istante ed inoltrate tramite l'apposita sezione "Nuova comunicazione" del Portale Appalti CINECA e secondo le modalità telematiche di utilizzo del medesimo (<https://cinecaerp.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti>).

Prima della scadenza del termine perentorio per la presentazione delle istanze/proposte, l'Operatore Economico può inoltrare una nuova istanza/proposta che all'atto dell'invio invaliderà quella precedente. A tal proposito si precisa che qualora, alla scadenza della procedura, risultino presenti sul Portale più istanze/proposte dello stesso Operatore Economico, salvo diversa indicazione dell'Operatore medesimo, verrà ritenuta valida l'istanza/proposta collocata temporalmente come ultima.

Non sono ammesse proposte incomplete o condizionate o alternative. Saranno escluse altresì tutte le proposte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente avviso.

Le proposte devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Eventuali richieste di chiarimento sul presente avviso dovranno pervenire mediante il medesimo Portale entro il 07/04/2023 ore 13:00.

Alle istanze dovrà essere allegata la seguente documentazione:

a. dichiarazione sostitutiva, resa preferibilmente compilando il **Modello Istanza**, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, nella quale il legale rappresentante o soggetto in possesso dei medesimi poteri, sotto la propria responsabilità, attesti:

- 1) l'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 e ss.mm.ii. del d.lgs. 50/2016;
- 2) l'insussistenza in proprio capo, e nei confronti dell'Operatore economico rappresentato, di ipotesi di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door);
- 3) il rispetto integrale delle normative comunitarie e nazionali, sugli accordi e intese internazionali in materia di lavoro minorile, lavoro forzato, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, libertà di assicurazione e diritto alla contrattazione collettiva, non discriminante, non adozione di procedure disciplinari contrarie a quelle stabilite dalla legge, rispetto degli orari di lavoro e dei salari, regolarità contributiva;
- 4) che l'Operatore economico rappresentato non si avvale di piani individuali di emersione ai sensi dell'art. 1-bis, comma 14, della legge n. 383/01;
- 5) l'impegno al rispetto delle prescrizioni di cui al punto 2 del presente avviso;
- 6) di essere in possesso dei requisiti tecnico-professionali di cui al punto 2 del presente avviso.

b. proposta di servizio.

Gli istanti hanno la possibilità di modificare e/o integrare il sopra indicato Modello, e non meramente compilarlo, nel rispetto del presente Avviso (che prevale sugli stessi) ed alle loro proprie esigenze; il Modello è fornito per mero ausilio.

Al momento della compilazione/modifica/integrazione dei Modelli, o documenti equipollenti, il Concorrente avrà l'obbligo di dichiarare, ai sensi del d.p.r. 445/2000, che le dichiarazioni contenute nella modulistica messa a disposizione dalla S.A. non sono state in alcun modo alterate, ovvero indicare esplicitamente le modifiche apportate.

Ai Concorrenti è richiesto, al fine di favorire una celere definizione della fase di valutazione della documentazione amministrativa, di rendere ciascuna dichiarazione solamente una volta su idoneo Modello/autodichiarazione equipollente.

Per le medesime ragioni si richiede di specificare, in caso di presentazione di documentazione non espressamente richiesta, le parti/pagine che si ritiene possano essere di interesse della scrivente Stazione Appaltante.

I punti di contatto per la risoluzione di eventuali problemi tecnici relativi all'utilizzo della piattaforma sono i seguenti:

- direttamente dalla piattaforma telematica compilando il modulo web "Richiesta di assistenza";
- e-mail: [service.appalti@maggioli.it](mailto:service.appalti@maggioli.it);
- Telefono: 0422 267755.

## 6. ESITO AVVISO

Alla scadenza del termine di presentazione delle istanze/proposte, la Stazione Appaltante verificherà il possesso dei requisiti richiesti e l'idoneità rispetto a quanto prescritto ai punti 1 e 2 del presente avviso degli Operatori economici che hanno presentato l'istanza /proposta nei termini prescritti.

Le soluzioni proposte dagli Operatori Economici verranno valutate da CINECA sulla base delle esigenze consortili ai fini della futura eventuale documentazione di gara in applicazione di quanto prescritto all'art. 66 e 67 del d.lgs. 50/ 2016.

Non sono previste attribuzioni di punteggi, graduatorie o altre classificazioni di merito.

Della seduta di cui sopra verrà redatto apposito verbale/relazione.

## 7. ULTERIORI INFORMAZIONI

- Il presente avviso è finalizzato ad una consultazione del mercato e non costituisce proposta contrattuale né vincola in alcun modo CINECA ad alcun affidamento e/o procedura successiva;
- CINECA si riserva la facoltà di interrompere, a proprio insindacabile giudizio e in qualsiasi momento, il procedimento avviato;
- Il conferimento di dati, compresi quelli "giudiziari", ai sensi della normativa sulla privacy vigente, ha natura obbligatoria, connessa all'adempimento di obblighi di legge, regolamenti e normative comunitarie in materia di contratti pubblici.
- Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento che dovrà essere dichiarato dall'interessato e verificato da CINECA in occasione della successiva ed eventuale procedura.
- Il presente avviso è pubblicato sul Portale Appalti di CINECA (<https://cinecaerp.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti>)
- Responsabile di procedimento: Dott. Paolo Malfetti

Allegati:

- Modello Istanza

Il Responsabile Unico del Procedimento  
CINECA Consorzio Interuniversitario  
Dott. Paolo Malfetti  
(Firmato digitalmente)