

O.d.G. del \_\_/04/2020

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 4**

|                                 |            |                   |
|---------------------------------|------------|-------------------|
| <b>Deliberazione n° __/2020</b> | <b>del</b> | <b>__/04/2020</b> |
|---------------------------------|------------|-------------------|

**OGGETTO DELLA PROPOSTA**

**REALIZZAZIONE DI UN CHATBOT AZIENDALE PER ARRICCHIRE I CANALI INFORMATIVI SUI SERVIZI AZIENDALI RIVOLTI ALL'UTENZA. AFFIDAMENTO INCARICO.**

Ufficio proponente: Direttore Amministrativo

**ALLEGATI/NOTE:**

1 – Proposta di collaborazione per la realizzazione di un chatbot aziendale (e-mail prot. n. 5277/2020 del 26/03/2020 inviata dalla Società PA ABS s.r.l.

Il Direttore Generale, d'intesa con il Direttore Amministrativo, riferisce e propone quanto segue:

Con e-mail del 26/03/2020, prot. n. 5277/2020, è pervenuta una proposta di collaborazione, da parte della Società PA ABS S.r.l., tesa alla realizzazione di una procedura informatica su misura per AMAT, attraverso l'utilizzo di una piattaforma di intelligenza artificiale.

In particolare, la soluzione proposta prevede la realizzazione di un ChatBot, ovvero un applicativo da realizzare in collaborazione con le strutture aziendali interessate, capace di intrattenere rapporti con gli utenti, raccogliere le domande e fornire le risposte più adeguate, senza l'intervento di operatori, ma attraverso la creazione, utilizzando processi c.d. di "machine learning", di un data-base di informazioni cui la piattaforma è capace di attingere per fornire in forma automatica ed in tempo reale le informazioni richieste dall'utenza.

I campi di utilizzo di queste applicazioni di intelligenza artificiale, che sono il frutto di innovazioni tecnologiche protese ad avvicinare sempre più le interazioni uomo/macchina al comportamento umano, sono moltissimi: informazioni su prodotti e servizi, supporto alle vendite, guida in tempo reale per l'utente che deve fare acquisti sugli e-commerce o ancora assistenza su operazioni di ordini e consegne.

I due aspetti che rendono un ChatBot efficace (o deludente) agli occhi dell'utilizzatore, sono:

- le capacità tecnologiche di implementare le migliori soluzioni ed i migliori processi tecnici affinché l'applicazione sia rispondente alle esigenze;
- il know-how necessario per rendere credibile e adeguato l'approccio ed il linguaggio da utilizzare nelle comunicazioni con l'utilizzatore stesso.

Un ChatBot offre numerosi vantaggi:

Per l'utenza: il vantaggio principale è quello di avere a disposizione un servizio sempre attivo, progettato per un

utilizzo semplice ed immediato, grazie ad un sistema di comunicazione basato su potenti algoritmi che simulano sempre meglio la conversazione umana. Tutti i vantaggi del ChatBot sono ulteriormente amplificati dall'utilizzo su dispositivi *mobile*: da smartphone è possibile accedere in maniera diretta al servizio di assistenza proprio nel momento esatto in cui si presenta la necessità, senza dover tornare ad una postazione desktop.

Per l'Azienda: il ChatBot porta il vantaggio di snellire alcune procedure; può ad esempio rispondere a migliaia di domande basilari che gli utenti rivolgono ogni giorno su temi ricorrenti, togliendo queste incombenze all'Ufficio informazioni, che può dedicarsi a risolvere casi di complessità superiore.

In particolare, l'Azienda che decide di utilizzare la tecnologia chatbot, potrà ottenere i seguenti vantaggi:

- Riduzione dei costi di gestione;
- Maggiore efficienza del customer care;
- Migliore utilizzo degli operatori su tematiche non ripetitive;
- Analisi dei risultati delle interazioni utente/chatbot;
- Attivazione di un nuovo canale di dialogo con gli utenti;
- Profilazione degli utenti più accurata;
- Raccolta di "*big data*" sugli utenti;

Più in generale, il ChatBot può rivelarsi, se ben strutturato e supportato, un efficace strumento di *digital marketing*, affiancandosi a quelli già presenti da svariati anni nel mercato e che sempre di più dovranno essere utilizzati dalle imprese erogatrici di servizi pubblici, sia per la loro capacità di raggiungere istantaneamente grandi numeri di utenti, sia per i loro costi particolarmente contenuti, senza trascurare le possibilità che offrono, se ben gestite, di incidere sull'aspetto reputazionale delle aziende.

La soluzione proposta da PA ABS s.r.l. è un Chatbot, personalizzato per AMAT, che metterà a disposizione dei clienti/utenti un'assistente virtuale interrogabile via chat tramite "Facebook Messenger", integrato con una piattaforma di Intelligenza Artificiale.

La piattaforma proposta, operante 24 ore su 24, 365 giorni su 365 e senza l'intervento umano, sarà in grado di erogare informazioni su:

#### Servizi di Trasporto:

- Linee e orari del trasporto pubblico (bus e idrovie);
- Titoli di viaggio e tariffe;
- Avvisi e Segnalazioni;
- Pianificazione del percorso;
- Punti di interesse;
- Rivendite autorizzate;

#### Servizi di sosta tariffata:

- Parcheggi liberi;
- Zone di sosta e tariffe;
- Eventuali zone a traffico limitato;

La piattaforma sarà predisposta, una volta che l'Azienda avrà attivato il sistema di AVM, per potersi successivamente integrare con piattaforme tipo "Google Transit" via API, al fine di fornire informazioni all'utente in tempo reale in merito all'effettivo orario di arrivo del bus alla fermata.

L'offerta prevede l'inserimento di tutte le conversazioni, qualunque sia la provenienza, in un database, in modo da mantenere traccia di ogni interazione avvenuta con l'utente. Tale database potrà essere utilizzato per co-

stuire una Dashboard di monitoraggio in real-time, attraverso la quale fornire informazioni sul numero dei casi, sulle tempistiche di risposta, sul rapporto di risposte fornite dal bot rispetto al numero delle risposte fornite dagli operatori e comunque, in generale, metriche di monitoraggio che si definiranno nella fase di analisi.

Uno degli aspetti più importanti di tutto il progetto è rappresentato dall'addestramento del motore di intelligenza artificiale per il riconoscimento del linguaggio naturale.

Sebbene la piattaforma sia dotata di una funzionalità di "machine learning", sarà importante organizzare la fase di addestramento del bot in modo da garantire all'utente la migliore "user experience" possibile, fermo restando che il chatbot evolverà nel tempo tanto rapidamente quanto più intenso sarà il suo utilizzo.

PA ABS metterà a disposizione un team di persone preposte ad addestrare il motore, con lo scopo di associare alle varie domande che saranno poste, gli intenti di ricerca effettivi.

L'addestramento sarà strutturato in 3 fasi:

Fase 1 di Addestramento Start Up: Prima di distribuire il chatbot a tutti gli utenti, un team PA ABS, debitamente formato sulle necessità del cliente, si occuperà di generare molteplici richieste e domande allo scopo di creare una casistica sufficientemente ampia che permetta ai sistemi l'interpretazione di un'alta percentuale di richieste degli utenti;

Fase 2 di Addestramento Intenso: La fase di addestramento più intenso sarà quella in cui sarà dato accesso al chatbot a tutti gli utenti. Alla fine di questa fase sarà predisposto un report di analisi che consentirà di comprendere dove intervenire per ottimizzare i flussi e creare eventuali snodi guidati;

Fase 3 di Addestramento On going: Il progetto prevede, successivamente alla distribuzione del chatbot, una fase di formazione tecnica destinata al personale AMAT, finalizzata ad effettuare l'addestramento della macchina virtuale in autonomia, sempre con la supervisione di PA ABS.

Per assicurare il continuo miglioramento del Chatbot, la formazione sarà erogata on site presso la sede AMAT e potrà essere finanziata con il fondo interprofessionale (Fondimpresa o Fonservizi).

L'offerta prevede, inoltre, in particolare nella fase di avvio del progetto (addestramento), la possibilità di utilizzare un servizio di contact center remotizzato (chat/telefono), il cui costo sarà da quotare a parte, in grado di supportare l'utente che non trovi adeguate risposte dal chatbot.

La proposta prevede i seguenti corrispettivi:

| <b>Corrispettivi una tantum (tutti al netto di I.V.A.):</b>                                                                                                                                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Personalizzazione e sviluppo del ChatBot informativo:</b>                                                                                                                                     | € 12.500,00        |
| Analisi e consulenza per definizione dei processi di risposta e progettazione flusso informativo                                                                                                 |                    |
| Sviluppo copy dei messaggi utilizzati dal chatbot                                                                                                                                                |                    |
| Sviluppo e personalizzazione del Chatbot su piattaforma Facebook Messenger e personalizzazione back-office per gestione autonoma dei messaggi                                                    |                    |
| Integrazione piattaforma AI e piattaforma linguaggio naturale                                                                                                                                    |                    |
| Creazione del Data Base degli orari delle linee (autobus/idrovie)                                                                                                                                |                    |
| <b>Attività di addestramento – Start up:</b>                                                                                                                                                     | € 3.100,00         |
| Progettazione e organizzazione gruppi in collaborazione con il Cliente e avvio dell'attività di istruzione ed addestramento della piattaforma di linguaggio naturale fase start up (4 settimane) |                    |
| <b>Formazione per l'addestramento del personale aziendale:</b>                                                                                                                                   | € 2.300,00         |
| - 1 giornata di formazione (8 ore) on site presso AMAT;                                                                                                                                          |                    |
| - 10 ore, frazionabili, di formazione in modalità "training a distanza" su richiesta di AMAT                                                                                                     |                    |
| L'importo si intende compreso di spese di trasferta                                                                                                                                              |                    |
| <b>Totale corrispettivi una tantum:</b>                                                                                                                                                          | <b>€ 17.900,00</b> |

| <b>Corrispettivi per canoni mensili (tutti al netto di I.V.A.):</b>                                                                                                                                                                                             |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Utilizzo della piattaforma ChatBot:</b>                                                                                                                                                                                                                      |                   |
| Utilizzo piattaforma chatbot fino a 10.000 messaggi* mese (120.000* messaggi annui) e utilizzo piattaforma di Intelligenza artificiale per l'interpretazione del linguaggio naturale.<br>Al superamento della soglia, € 50,00 per ogni 1000 messaggi aggiuntivi | € 650,00          |
| <b>Assistenza tecnica ordinaria:</b>                                                                                                                                                                                                                            |                   |
| Assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma                                                                                                                                                                                                             | € 280,00          |
| <b>Hosting piattaforma su server virtuale dedicato e traffico dati:</b>                                                                                                                                                                                         |                   |
| Hosting e utilizzo piattaforma (a partire dalla pubblicazione online del progetto)                                                                                                                                                                              | € 460,00          |
| <b>Totale corrispettivi per canoni mensili:</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>€ 1.390,00</b> |

Considerato l'interesse della proposta formulata dalla Società PA ABS s.r.l. e le potenzialità offerte all'Azienda dallo sviluppo del progetto, sia in termini di servizi informativi resi all'utenza, sia quale strumento di *digital marketing* e valutata positivamente la convenienza e la congruità dell'offerta economico-tecnica rispetto alle prestazioni previste nella stessa ed alle vigenti condizioni di mercato, si propone l'accettazione della proposta ed il conseguente affidamento dell'incarico di sviluppare il ChatBot alla stessa Società, ai sensi dell'art. 36, comma 2), lettera a), del D.Lgs. 18/04/2016, n. 50, nonché dell'art. 7, punto 8) ("*Affidamento diretto senza comparazione di preventivi*") del vigente Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato con deliberazione n. 139 del 21/12/2018.

Il Direttore Amministrativo – Dott. Pietro Carallo \_\_\_\_\_

Il Direttore Generale – Ing. Massimo Dicecca \_\_\_\_\_

#### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Letta la relazione che precede;
- visto lo Statuto della Società e il D.Lgs. 18/04/2016, n. 50;
- tenuto conto degli obiettivi che la Società intende perseguire in tema di miglioramento dei servizi innovativi resi all'utenza e di transizione al digitale delle proprie procedure operative;
- visti gli atti;

A voti \_\_\_\_\_

#### DELIBERA

- 1) di prendere atto ed approvare la relazione che precede;
- 2) di accettare la proposta formulata dalla Società PA ABS s.r.l. con e-mail prot. n. 5277/2020 del 26/03/2020 ed il conseguente affidamento dell'incarico di sviluppare il ChatBot alla stessa Società, ai sensi dell'art. 36, comma 2), lettera a), del D.Lgs. 18/04/2016, n. 50, nonché dell'art. 7, punto 8) ("*Affidamento diretto senza comparazione di preventivi*") del vigente Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato con deliberazione n. 139 del 21/12/2018, valutata positivamente la convenienza e la congruità dell'offerta economico-tecnica rispetto alle prestazioni previste nella stessa ed alle vigenti condizioni di mercato;
- 3) di autorizzare, conseguentemente, la sottoscrizione del relativo contratto per un periodo di mesi 12 (dodici), alle condizioni richiamate in premessa, che prevedono il costo una tantum di Euro 17.900,00 oltre I.V.A., oltre ad un canone mensile complessivo di Euro 1.390,00 oltre I.V.A.;
- 4) di riservarsi di valutare, con successivo provvedimento, la possibilità di affidare un servizio di contact

center remotizzato (chat/telefono), in grado di supportare l'utente che non trovi adeguate risposte dal chatbot nel periodo di avvio del progetto, una volta definita e completata la fase di realizzazione del ChatBot.

O.d.G. del \_\_\_/04/2020

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 4**

**Deliberazione n° \_\_\_/2020 del \_\_\_/04/2020**

**OGGETTO DELLA PROPOSTA**

**REALIZZAZIONE DI UN CHATBOT AZIENDALE PER ARRICCHIRE I CANALI INFORMATIVI SUI SERVIZI AZIENDALI RIVOLTI ALL'UTENZA. AFFIDAMENTO INCARICO.**

Ufficio proponente: Direttore Amministrativo

**ALLEGATI/NOTE:**

1 – Proposta di collaborazione per la realizzazione di un chatbot aziendale (e-mail prot. n. 5277/2020 del 26/03/2020 inviata dalla Società PA ABS s.r.l.

Il Direttore Generale, d'intesa con il Direttore Amministrativo, riferisce e propone quanto segue:

Con e-mail del 26/03/2020, prot. n. 5277/2020, è pervenuta una proposta di collaborazione, da parte della Società PA ABS S.r.l., tesa alla realizzazione di una procedura informatica su misura per AMAT, attraverso l'utilizzo di una piattaforma di intelligenza artificiale.

In particolare, la soluzione proposta prevede la realizzazione di un ChatBot, ovvero un applicativo da realizzare in collaborazione con le strutture aziendali interessate, capace di intrattenere rapporti con gli utenti, raccogliere le domande e fornire le risposte più adeguate, senza l'intervento di operatori, ma attraverso la creazione, utilizzando processi c.d. di "machine learning", di un data-base di informazioni cui la piattaforma è capace di attingere per fornire in forma automatica ed in tempo reale le informazioni richieste dall'utenza.

I campi di utilizzo di queste applicazioni di intelligenza artificiale, che sono il frutto di innovazioni tecnologiche protese ad avvicinare sempre più le interazioni uomo/macchina al comportamento umano, sono moltissimi: informazioni su prodotti e servizi, supporto alle vendite, guida in tempo reale per l'utente che deve fare acquisti sugli e-commerce o ancora assistenza su operazioni di ordini e consegne.

I due aspetti che rendono un ChatBot efficace (o deludente) agli occhi dell'utilizzatore, sono:

- le capacità tecnologiche di implementare le migliori soluzioni ed i migliori processi tecnici affinché l'applicazione sia rispondente alle esigenze;
- il know-how necessario per rendere credibile e adeguato l'approccio ed il linguaggio da utilizzare nelle comunicazioni con l'utilizzatore stesso.

Un ChatBot offre numerosi vantaggi:

Per l'utenza: il vantaggio principale è quello di avere a disposizione un servizio sempre attivo, progettato per un

utilizzo semplice ed immediato, grazie ad un sistema di comunicazione basato su potenti algoritmi che simulano sempre meglio la conversazione umana. Tutti i vantaggi del ChatBot sono ulteriormente amplificati dall'utilizzo su dispositivi *mobile*: da smartphone è possibile accedere in maniera diretta al servizio di assistenza proprio nel momento esatto in cui si presenta la necessità, senza dover tornare ad una postazione desktop.

Per l'Azienda: il ChatBot porta il vantaggio di snellire alcune procedure; può ad esempio rispondere a migliaia di domande basilari che gli utenti rivolgono ogni giorno su temi ricorrenti, togliendo queste incombenze all'Ufficio informazioni, che può dedicarsi a risolvere casi di complessità superiore.

In particolare, l'Azienda che decide di utilizzare la tecnologia chatbot, potrà ottenere i seguenti vantaggi:

- Riduzione dei costi di gestione;
- Maggiore efficienza del customer care;
- Migliore utilizzo degli operatori su tematiche non ripetitive;
- Analisi dei risultati delle interazioni utente/chatbot;
- Attivazione di un nuovo canale di dialogo con gli utenti;
- Profilazione degli utenti più accurata;
- Raccolta di "big data" sugli utenti;

Più in generale, il ChatBot può rivelarsi, se ben strutturato e supportato, un efficace strumento di *digital marketing*, affiancandosi a quelli già presenti da svariati anni nel mercato e che sempre di più dovranno essere utilizzati dalle imprese erogatrici di servizi pubblici, sia per la loro capacità di raggiungere istantaneamente grandi numeri di utenti, sia per i loro costi particolarmente contenuti, senza trascurare le possibilità che offrono, se ben gestite, di incidere sull'aspetto reputazionale delle aziende.

La soluzione proposta da PA ABS s.r.l. è un Chatbot, personalizzato per AMAT, che metterà a disposizione dei clienti/utenti un'assistente virtuale interrogabile via chat tramite "Facebook Messenger", integrato con una piattaforma di Intelligenza Artificiale.

La piattaforma proposta, operante 24 ore su 24, 365 giorni su 365 e senza l'intervento umano, sarà in grado di erogare informazioni su:

Servizi di Trasporto:

- Linee e orari del trasporto pubblico (bus e idrovie);
- Titoli di viaggio e tariffe;
- Avvisi e Segnalazioni;
- Pianificazione del percorso;
- Punti di interesse;
- Rivendite autorizzate;

Servizi di sosta tariffata:

- Parcheggi liberi;
- Zone di sosta e tariffe;
- Eventuali zone a traffico limitato;

La piattaforma sarà predisposta, una volta che l'Azienda avrà attivato il sistema di AVM, per potersi successivamente integrare con piattaforme tipo "Google Transit" via API, al fine di fornire informazioni all'utente in tempo reale in merito all'effettivo orario di arrivo del bus alla fermata.

L'offerta prevede l'inserimento di tutte le conversazioni, qualunque sia la provenienza, in un database, in modo da mantenere traccia di ogni interazione avvenuta con l'utente. Tale database potrà essere utilizzato per costruire una Dashboard di monitoraggio in real-time, attraverso la quale fornire informazioni sul numero dei casi, sulle tempistiche di risposta, sul rapporto di risposte fornite dal bot rispetto al numero delle risposte fornite dagli

operatori e comunque, in generale, metriche di monitoraggio che si definiranno nella fase di analisi.

Uno degli aspetti più importanti di tutto il progetto è rappresentato dall'addestramento del motore di intelligenza artificiale per il riconoscimento del linguaggio naturale.

Sebbene la piattaforma sia dotata di una funzionalità di "machine learning", sarà importante organizzare la fase di addestramento del bot in modo da garantire all'utente la migliore "user experience" possibile, fermo restando che il chatbot evolverà nel tempo tanto rapidamente quanto più intenso sarà il suo utilizzo.

PA ABS metterà a disposizione un team di persone preposte ad addestrare il motore, con lo scopo di associare alle varie domande che saranno poste, gli intenti di ricerca effettivi.

L'addestramento sarà strutturato in 3 fasi:

Fase 1 di Addestramento Start Up: Prima di distribuire il chatbot a tutti gli utenti, un team PA ABS, debitamente formato sulle necessità del cliente, si occuperà di generare molteplici richieste e domande allo scopo di creare una casistica sufficientemente ampia che permetta ai sistemi l'interpretazione di un'alta percentuale di richieste degli utenti;

Fase 2 di Addestramento Intenso: La fase di addestramento più intenso sarà quella in cui sarà dato accesso al chatbot a tutti gli utenti. Alla fine di questa fase sarà predisposto un report di analisi che consentirà di comprendere dove intervenire per ottimizzare i flussi e creare eventuali snodi guidati;

Fase 3 di Addestramento On going: Il progetto prevede, successivamente alla distribuzione del chatbot, una fase di formazione tecnica destinata al personale AMAT, finalizzata ad effettuare l'addestramento della macchina virtuale in autonomia, sempre con la supervisione di PA ABS.

Per assicurare il continuo miglioramento del Chatbot, la formazione sarà erogata on site presso la sede AMAT e potrà essere finanziata con il fondo interprofessionale (Fondimpresa o Fonservizi).

L'offerta prevede, inoltre, in particolare nella fase di avvio del progetto (addestramento), la possibilità di utilizzare un servizio di contact center remotizzato (chat/telefono), il cui costo sarà da quotare a parte, in grado di supportare l'utente che non trovi adeguate risposte dal chatbot.

La proposta prevede i seguenti corrispettivi:

| <b>Corrispettivi una tantum (tutti al netto di I.V.A.):</b>                                                                                                                                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Personalizzazione e sviluppo del ChatBot informativo:</b>                                                                                                                                     | € 12.500,00 |
| Analisi e consulenza per definizione dei processi di risposta e progettazione flusso informativo                                                                                                 |             |
| Sviluppo copy dei messaggi utilizzati dal chatbot                                                                                                                                                |             |
| Sviluppo e personalizzazione del Chatbot su piattaforma Facebook Messenger e personalizzazione back-office per gestione autonoma dei messaggi                                                    |             |
| Integrazione piattaforma AI e piattaforma linguaggio naturale                                                                                                                                    |             |
| Creazione del Data Base degli orari delle linee (autobus/idrovie)                                                                                                                                |             |
| <b>Attività di addestramento – Start up:</b>                                                                                                                                                     | € 3.100,00  |
| Progettazione e organizzazione gruppi in collaborazione con il Cliente e avvio dell'attività di istruzione ed addestramento della piattaforma di linguaggio naturale fase start up (4 settimane) |             |
| <b>Formazione per l'addestramento del personale aziendale:</b>                                                                                                                                   | € 2.300,00  |
| - 1 giornata di formazione (8 ore) on site presso AMAT;                                                                                                                                          |             |
| - 10 ore, frazionabili, di formazione in modalità "training a distanza" su richiesta di AMAT                                                                                                     |             |
| L'importo si intende compreso di spese di trasferta                                                                                                                                              | € 17.900,00 |
| <b>Totale corrispettivi una tantum:</b>                                                                                                                                                          |             |

| Corrispettivi per canoni mensili (tutti al netto di I.V.A.):                                                                                                                                                                                                    |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Utilizzo della piattaforma ChatBot:</b>                                                                                                                                                                                                                      |                   |
| Utilizzo piattaforma chatbot fino a 10.000 messaggi* mese (120.000* messaggi annui) e utilizzo piattaforma di Intelligenza artificiale per l'interpretazione del linguaggio naturale.<br>Al superamento della soglia, € 50,00 per ogni 1000 messaggi aggiuntivi | € 650,00          |
| <b>Assistenza tecnica ordinaria:</b>                                                                                                                                                                                                                            |                   |
| Assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma                                                                                                                                                                                                             | € 280,00          |
| <b>Hosting piattaforma su server virtuale dedicato e traffico dati:</b>                                                                                                                                                                                         |                   |
| Hosting e utilizzo piattaforma (a partire dalla pubblicazione online del progetto)                                                                                                                                                                              | € 460,00          |
| <b>Totale corrispettivi per canoni mensili:</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>€ 1.390,00</b> |

Considerato l'interesse della proposta formulata dalla Società PA ABS s.r.l. e le potenzialità offerte all'Azienda dallo sviluppo del progetto, sia in termini di servizi informativi resi all'utenza, sia quale strumento di *digital marketing* e valutata positivamente la convenienza e la congruità dell'offerta economico-tecnica rispetto alle prestazioni previste nella stessa ed alle vigenti condizioni di mercato, si propone l'accettazione della proposta ed il conseguente affidamento dell'incarico di sviluppare il ChatBot alla stessa Società, ai sensi dell'art. 36, comma 2), lettera a), del D.Lgs. 18/04/2016, n. 50, nonché dell'art. 7, punto 8) ("Affidamento diretto senza comparazione di preventivi") del vigente Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato con deliberazione n. 139 del 21/12/2018.

Il Direttore Amministrativo – Dott. Pietro Carallo \_\_\_\_\_

Il Direttore Generale – Ing. Massimo Dicecca \_\_\_\_\_

#### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Letta la relazione che precede;
- visto lo Statuto della Società e il D.Lgs. 18/04/2016, n. 50;
- tenuto conto degli obiettivi che la Società intende perseguire in tema di miglioramento dei servizi innovativi resi all'utenza e di transizione al digitale delle proprie procedure operative;
- visti gli atti;

A voti \_\_\_\_\_

#### DELIBERA

- 1) di prendere atto ed approvare la relazione che precede;
- 2) di accettare la proposta formulata dalla Società PA ABS s.r.l. con e-mail prot. n. 5277/2020 del 26/03/2020 ed il conseguente affidamento dell'incarico di sviluppare il ChatBot alla stessa Società, ai sensi dell'art. 36, comma 2), lettera a), del D.Lgs. 18/04/2016, n. 50, nonché dell'art. 7, punto 8) ("Affidamento diretto senza comparazione di preventivi") del vigente Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato con deliberazione n. 139 del 21/12/2018, valutata positivamente la convenienza e la congruità dell'offerta economico-tecnica rispetto alle prestazioni previste nella stessa ed alle vigenti condizioni di mercato;
- 3) di autorizzare, conseguentemente, la sottoscrizione del relativo contratto per un periodo di mesi 12 (dodici), alle condizioni richiamate in premessa, che prevedono il costo una tantum di Euro 17.900,00 oltre I.V.A., oltre ad un canone mensile complessivo di Euro 1.390,00 oltre I.V.A.;
- 4) di riservarsi di valutare, con successivo provvedimento, la possibilità di affidare un servizio di contact center remotizzato (chat/telefono), in grado di supportare l'utente che non trovi adeguate risposte dal chatbot nel periodo di avvio del progetto, una volta definita e completata la fase di realizzazione del ChatBot.

**Oggetto:** c.a. Presidente Avv. Gira Giorgia - Proposta Soluzione Chatbot in AI

**Mittente:** Eva Benvenga | PA Group <eva.benvenga@pa-group.com>

**Data:** 26/03/2020 11.32

**A:** "Dott. Pietro Carallo" <carallo@amat.ta.it>

**CC:** "amat@amat.ta.it" <amat@amat.ta.it>

*Alla c.a. del Presidente Avv. Gira Giorgia  
del Consiglio di Amministrazione  
e del Direttore Generale Ing. Dicecca Massimo  
p.c. al Direttore Amministrativo Dott. Carallo Pietro*

Gentilissimi,

facendo seguito alla Demo sulla Soluzione Chatbot presentata all'inizio del mese di marzo, presento in allegato la nostra migliore proposta di collaborazione per realizzare la soluzione su misura per AMAT su piattaforma in AI ( Intelligenza Artificiale).

Alla presente allego due DEMO del prodotto personalizzate per AMAT, una su sito web e l'altra su Messenger per mobile.

Considerato il periodo di emergenza, siamo disponibili sin da ora a pianificare una web conference con il nostro esperto per affrontare gli opportuni approfondimenti sulla piattaforma, senza alcun impegno da parte Vostra.

Cordiali saluti.

**Eva Benvenga**

*Business Development Manager SAP & Area Training Manager*

m. +39 348 3643024

[eva.benvenga@pa-group.com](mailto:eva.benvenga@pa-group.com)

**PA ABS Srl**

Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

t +39 080 5289100 | f +39 080 9190529

[www.pa-abs.com](http://www.pa-abs.com) | [www.pa-group.com](http://www.pa-group.com)



**PA GROUP**  
LEADING BUSINESS INNOVATION

Questo messaggio contiene informazioni confidenziali appartenenti a Società facenti parte del Gruppo Partners Associates che non sono responsabili se questo messaggio viene modificato o falsificato. Il presente messaggio è destinato unicamente ai destinatari. La divulgazione o copia, anche parziale e non autorizzata, è proibita. Se non siete i designati riceventi di questo messaggio, cancellatelo immediatamente dal vostro sistema e avvisate il mittente dell'errore dell'indirizzo di consegna e della cancellazione del messaggio.

This message contains confidential information belonging to Companies members of the Partners Associates Group that are not responsible if this message is modified or falsified. This message is intended for the recipients only. Disclosure or copy, even partial and unauthorized, is prohibited. If you are not the intended recipient of this message, please delete it immediately from your system, notify the sender of the wrong delivery and confirm the mail deletion.

— Allegati: —

|                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| 20 Amat 0325-Offerta 005 EB-PAABS.pdf     | 366 kB |
| amat_trasporti_messenger_b58b8f2833f2.mp4 | 6,5 MB |
| amat_trasporti_website_d6f2ed198a6f.mp4   | 3,1 MB |



PA GROUP  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

Milano, 25 marzo 2020

Spett.le

**AMAT SPA**

Viale Cesare Battisti 657  
74121 TARANTO

**Alla c.a. del Presidente Avv. Gira Giorgia**  
**del Consiglio di Amministrazione**  
**e del Direttore Generale Ing. Dicecca Massimo**  
**p.c. al Direttore Amministrativo Dott. Carallo Pietro**

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

**OGGETTO:** Proposta economica per piattaforma chatbot e AI per AMAT S.p.a.

A seguito della presentazione della soluzione CHATBOT in oggetto, siamo lieti di presentarVi, la nostra proposta di collaborazione.

Ci auguriamo di avere interpretato correttamente le Vostre esigenze e Vi confermiamo che restiamo a completa Vostra disposizione, senza impegno da parte Vostra, per gli eventuali ulteriori approfondimenti che riteniate utili.

Nel ringraziarVi per la fiducia concessaci porgiamo i nostri migliori saluti.

P.A. A.B.S. S.r.l.

Eva Benveniga

**PA ABS Srl - Società a socio unico**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Reteil SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Pasian di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
**WWW.PA-ABS.COM WWW.PA-GROUP.COM**





PA GROUP  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

## Indice

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. OGGETTO DELLA PROPOSTA .....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>3. MODALITÀ DI EROGAZIONE E SEDE DI LAVORO.....</b> | <b>11</b> |
| <b>4. CORRISPETTIVI .....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>5. VALIDITÀ DELLA PROPOSTA .....</b>                | <b>14</b> |



### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Retelit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
Pi 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)

## 1. Presentazione e descrizione offerente

PA ABS appartiene a PA Group, che dal 1998 fornisce prodotti e soluzioni "best in class" nei diversi settori di competenza: Finanza, Industria, Settore Pubblico e Telecomunicazioni.

Offriamo consulenza organizzativa e tecnologica ad alto valore aggiunto per accompagnare il cliente nel soddisfacimento delle proprie esigenze.

Operiamo nel mercato ICT, offrendo servizi personalizzati di sviluppo e servizi sistemistici su tutte le piattaforme (Mainframe, Dipartimentale, Open Source, SAP, Oracle, Hana, ecc.). Come System Integrator, partecipiamo a ogni fase di un progetto IT, dall'analisi delle esigenze alla stesura e realizzazione di precisi progetti tecnici.

Diamo risposte concrete alle esigenze dei nostri clienti offrendo soluzioni su misura, elevata expertise nel settore e una costante ricerca ed analisi delle loro esigenze. Supportiamo le imprese nel loro processo di innovazione tecnologica e miglioramento delle performance aziendali attraverso la gestione dell'intero progetto, la massima scalabilità e l'ottimizzazione delle risorse.

PA ABS si pone sul mercato come importante System Integrator ed opera con aziende multinazionali e leader mondiali nelle soluzioni software per il business. Supportiamo le organizzazioni di tutte le dimensioni a identificare, acquistare e implementare la soluzione ideale per soddisfare le loro specifiche esigenze aziendali.

Siamo un team di circa 350 professionisti: consulenti strategico-organizzativi, esperti di processo, configuratori di soluzioni ERP, analisti tecnici di sviluppo, esperti di gestione applicativa e sistemistica.

### La nostra Offering

- Rivendita licenze SAP
- Progetti di implementazione SAP
- Application e System Management SAP
- Sviluppo software (ABAP, RPG/COBOL, Java, .Net, SharePoint)
- Servizi sistemistici multiplatforma

#### **PA ABS Srl - Società a socio unico**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di ReteIt SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2015-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2015-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

#### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

#### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)

[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

- Infrastrutture e Data Center
- Soluzioni e Consulenza in ambito security, virtualizzazione e open source

### Partnership

Abbiamo partnership attive con aziende leader del settore ICT:

- SAP (Service Partner e VAR Silver)
- Microsoft (Gold Partner)
- Intel Security (McAfee)
- Red Hat
- Splunk
- Acronis
- Rational software

### Certificazioni dell'Azienda

PA ABS ha allineato i propri processi aziendali e le modalità di erogazione dei servizi allo standard ITIL (IT Infrastructure Library) ed ha certificato la propria organizzazione secondo lo standard Qualità ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 per:

- "Erogazione di servizi di supporto specialistico e manutenzione/assistenza (Help Desk) su e per sistemi informatici" e per "Progettazione e sviluppo di SW".
- "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale".

### Certificazioni delle risorse

- SAP Support Consultant Qualification/Certification
- SAP Analytics Product Certification
- SAP Applications Product Certification
- SAP Technology Consultant SAP NW 7.0 - OS/DB Migration for SAP Systems
- SAP Certified System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver
- SAP Certified Support Associate - SAP HANA 1.0
- SAP Certified Technical Associate - Syst. Admin. (Oracle DB) with SAP NW 7.0
- SAP Certified Technology Associate - SAP HANA
- SAP Certified Technology Specialist - SAP HANA Installation (Edition 2015)
- SAP Certified Technology Associate - OS/DB Migration for SAP NetWeaver 7.4
- Oracle DB
- Microsoft MTA 98-365, Exchange 2007/2010, Sharepoint 2007/2010, Sharepoint Service 3.0
- Citrix Metaframe
- NetApp CSA
- Sun Solaris
- CISCO Secure and CISCO VPN, CCNA1, CCNA2, CCNA3, CCNA4

#### **PA ABS Srl - Società a socio unico**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Retelit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert 211944-2015-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert 211944-2015-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
**WWW.PA-ABS.COM WWW.PA-GROUP.COM**

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

- Veritas Cluster Service
- McAfee "Advanced Threat Defense", "Next Generation Firewall", Web Gateway" "Email Gateway"

### Sedi Operative e Centri di Competenza

PA ABS è presente sul territorio nazionale con sedi operative a Milano, Parma, Padova, Torino, Roma, Bari.

PA ABS è organizzata per Business Unit. Per l'erogazione dei servizi professionali in ambito alla presente proposta, potranno essere utilizzate risorse e competenze appartenenti alla BU SAP, dislocate presso le sedi di PA ABS.

## **2. Oggetto della Proposta**

**I chatbot e l'intelligenza artificiale** rappresentano un'innovazione tecnologica per avvicinare sempre più le interazioni uomo/macchina al comportamento umano.

I due aspetti che rendono un chatbot efficace o deludente agli occhi dell'utilizzatore, sono:

- le capacità tecnologiche di implementare le migliori soluzioni e i migliori processi tecnici affinché l'applicazione sia rispondente alle esigenze
- il *know-how* di rendere credibile e adeguato l'approccio e il tono da utilizzare nelle comunicazioni con l'utilizzatore stesso.

PA ABS è una realtà che possiede intrinsecamente entrambe queste componenti che collaborano costantemente per dar vita a progetti digitali che hanno l'obiettivo di posizionare e/o consolidare l'immagine di un'azienda, in qualsiasi contesto questa debba presentarsi.

Molte grandi aziende, in particolare compagnie aeree, banche e operatori turistici hanno già introdotto i ChatBot nei loro sistemi, affiancandoli al classico servizio di assistenza clienti operato dagli addetti.

La chat sfruttando il motore di AI, intrattiene rapporti con gli utenti, raccoglie le domande e fornisce le risposte più adeguate. I campi di utilizzo sono moltissimi: informazioni su prodotti e servizi, supporto alle vendite, guida in tempo reale per l'utente che deve fare acquisti sugli e-commerce o ancora assistenza su operazioni di ordini e consegne.

### **Una ChatBot offre numerosi vantaggi**

Per l'UTENTE-CLIENTE: il vantaggio principale è quello di avere a disposizione un servizio sempre attivo, progettato per un utilizzo semplice ed immediato, grazie ad un sistema di comunicazione basato su potenti algoritmi che simulano sempre meglio la conversazione umana. Tutti i vantaggi del ChatBot

#### **PA ABS Srl - Società a socio unico**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Reteil SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Piasan di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

#### **SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl**

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

#### **ALTRE SEDI DI PA GROUP**

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
**WWW.PA-ABS.COM WWW.PA-GROUP.COM**

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

vengono amplificati ulteriormente dall'utilizzo su dispositivi *mobile*: da smartphone è possibile accedere in maniera diretta al servizio di assistenza proprio nel momento esatto in cui si presenta la necessità, senza dover tornare ad una postazione desktop.

Per l'AZIENDA: il ChatBot porta il vantaggio di snellire alcune procedure; può ad esempio rispondere a migliaia di domande basilari che gli utenti rivolgono ogni giorno su temi ricorrenti, togliendo queste incombenze al customer care che può dedicarsi a risolvere casi di complessità superiore.

In particolare, l'azienda che decide di utilizzare la tecnologia chatbot, potrà ottenere i seguenti **VANTAGGI**:

- Riduzione costi di gestione
- Maggiore efficienza del customer care
- Migliore utilizzo degli operatori su tematiche non ripetitive
- Analisi degli "insights" delle interazioni utente/chatbot
- Attivare un nuovo canale di dialogo con i clienti
- Profilazione degli utenti più accurata
- Raccolta di "big data" sui clienti

Va inoltre considerato che un ChatBot è in grado di gestire carichi di lavoro superiori a quelli di un operatore umano, benché ancora la tecnologia debba affrontare dei limiti di utilizzo. Questi limiti vengono superati grazie a motori di AI sempre più affinati e capaci di apprendere in autonomia dalle varie situazioni di utilizzo, migliorando costantemente l'interazione offerta.

### Perché i chatbot possono fare la differenza?

1. Tutti (o quasi) gli utenti sanno come utilizzare le applicazioni di messaggistica. Le prime 4 applicazioni di messaggistica più utilizzate hanno più di 3 miliardi di utenti mensili attivi, il che vuol dire più degli utenti di Facebook, YouTube, Twitter e LinkedIn combinati. È persino più del numero di utenti che utilizzano la posta elettronica a livello mondiale.
2. I chatbot possono raggiungere anche chi non ha accesso alle email o al computer. L'interazione con il chatbot attraverso un'interfaccia di messaggistica ne permette la fruizione ottimale a mezzo smartphone, quindi anche in circostanze di mobilità, o altri frangenti in cui l'accesso al computer non sia disponibile.
3. I chatbot sono strumenti di comunicazione sia interna sia esterna. Ad esempio, i dipendenti di un'azienda, possono richiedere dei messaggi predefiniti su richiesta inserendo semplici comandi come "attività del giorno" o "appuntamenti della settimana" ed il chatbot sarà in grado di fornire l'elenco di attività di riferimento. Questa flessibilità permette di rispondere all'esigenza di ottenere comunicazioni che siano indipendenti dall'intervento di terzi, veloci e altamente funzionali.
4. Velocità di lettura.

#### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Reteil SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

#### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

#### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)



PA GROUP  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

I messaggi inviati tramite chatbot sono facili da leggere, brevi e concisi. Questo tipo di comunicazione, semplicemente, non supporta la prolissità e costringe ad esprimersi in modo sintetico, a differenza dell'e-mail.

5. Velocità di scrittura.

I messaggi brevi non sono solo più facili da leggere e - ovviamente - anche da scrivere.

6. Possibilità di erogare contenuti multimediali. Durante la conversazione è possibile inviare agli utenti contenuti multimediali, come immagini, infografiche, video tutorial e file allegati.

### Area Tecnica

Nel progetto, il team tecnico di PA ABS si occuperà e garantirà che le applicazioni prodotte raggiungano la massima efficienza tecnologica.

La "base di conoscenza" della piattaforma di intelligenza artificiale sarà condivisa tra tutti i sistemi proposti; questo significa che il motore NLP (piattaforma di linguaggio naturale e intelligenza artificiale) sarà unico per tutti gli utenti e i sistemi.

Il progetto sarà dinamico. Ciò significa che la gestione dei contenuti della piattaforma PA ABS, prevede la possibilità di aggiungere o modificare nuove risposte o nuove casistiche di classificazione, senza la necessità di scrivere codice di programmazione grazie ad un back-office di gestione.

### Infrastruttura tecnologica

Il chatbot è integrato in una APP progettata e sviluppata integrando i web service del cliente mediante API.

Il chatbot si può interfacciare con Active directory o LDAP, riconoscendo il profilo degli utenti e filtrando i risultati a seconda delle autorizzazioni previste dalle policy aziendali.

I chatbot sono sviluppati su piattaforma LAMP (Linux, Apache, Mysql, PHP) utilizzando il framework di sviluppo Laravel.

Tutta la logica risiede su server PA ABS, ma può essere portata sui server del Cliente, ovviamente previa installazione dell'ambiente corretto. Tutti i bot condividono la stessa piattaforma, che può essere installata sia in cloud, sia presso un datacenter tradizionale. L'importante è che la macchina virtuale (o fisica) sia fornita di un sistema operativo Linux.

Dal punto di vista architetturale, il chat server della Webchat sarà ospitato su un server LAMP e si interfacerà via REST API (supportiamo i formati JSON e XML) con i servizi necessari a fornire il servizio. In caso di utilizzo di canali diversi come quali plugin web e Telegram, le conversazioni saranno effettuate tramite la loro infrastruttura proprietaria, ma sarà possibile tracciare comunque tutte le risposte fornite dal bot ed i percorsi di navigazione dell'utente.

#### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Reteilit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Pasian di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

#### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

#### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)

WWW.PA-ABS.COM WWW.PA-GROUP.COM





**PA GROUP**  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

## Servizio chiavi in mano

La piattaforma Chatbot che proponiamo vede il coinvolgimento del team creativo di PA ABS, che avrà l'importante compito di rendere i contenuti offerti agli utenti, siano essi testi o risposte di una conversazione automatizzata, il più possibile coinvolgenti e distintivi.

Un rapporto umano è fatto di mille sfaccettature che permettono di "comprendere" l'interlocutore. Questo significa non solo capire ciò che viene chiesto, ma anche percepirne lo stato emotivo, la conoscenza di un argomento dell'interlocutore.

Allo stesso modo il sistema di AI (Intelligenza Artificiale) deve rivolgersi all'utente che lo sta interrogando utilizzando termini e toni differenti in base alle richieste ricevute e alla situazione che deve gestire.

Se un utente chiede un'informazione sulla modalità di una procedura, potrà essere mantenuto un tono informativo e cortese. Se il chatbot deve rispondere a lamentele legate a ritardi nelle pratiche si dovrà invece rispondere in modo più accomodante e rassicurante.

Tutte queste differenze fanno del rapporto tra umani un rapporto unico, che se non può essere replicato in toto da un sistema automatizzato, può essere certamente simulato. La conversazione con un sistema di AI sarà tanto più soddisfacente quanto il sistema riesce ad essere coinvolgente ed efficiente: questo significa in alcuni casi saper anche illustrare in modo appropriato e semplice ciò che si vuole trasferire, proponendo magari un'infografica, un'immagine o un piccolo video per illustrare informazioni, riferimenti, modalità di funzionamento.

Anche in questo caso il know-how di PA ABS diventa premiante, perché in grado di rappresentare al meglio l'esigenza e realizzarla come necessaria.

PA ABS con i suoi partner tecnologici, unisce la lunga esperienza e competenza nel campo IT a una tecnologia d'avanguardia, garantita da 3 anni di ricerca e sviluppo sulla Intelligenza Artificiale. Per questo è in grado di garantire un servizio chiavi in mano a 360°.

## La proposta personalizzata AMAT

AMAT è interessata a valutare l'introduzione nel proprio ecosistema di un Chatbot su piattaforma Facebook Messenger, che consenta agli utenti di ottenere informazioni sull'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale urbano e la gestione della sosta regolamentata a pagamento.

### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Retelit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)





PA GROUP  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

## La Soluzione

### Chatbot Informativo

Il Chatbot sarà personalizzato per AMAT e metterà a disposizione dei clienti/utenti un'assistente virtuale, integrato con una piattaforma di Intelligenza Artificiale che potrà essere interrogato via Chat tramite Facebook Messenger.

La piattaforma che proponiamo sarà in grado erogare informazioni su:

#### Servizi di Trasporto:

- I. Linee e orari del trasporto pubblico (bus e idrovie)
- II. Titoli di viaggio e tariffe
- III. Avvisi e Segnalazioni

#### Parcheggiare a Taranto:

- I. Parcheggi liberi
- II. Zone di sosta
- III. ZTL

#### Informazioni per pianificare il percorso:

- I. Pianificare il percorso
- II. Punti di interesse
- III. Rivendite Autorizzate

Saranno caricate le informazioni relative agli orari delle singole linee per singola fermata, con specifica dell'orario invernale ed estivo.

Tali informazioni dovranno essere fornite dal cliente in formato csv, excel.

### Soluzione scalabile - Chatbot Informativo trasporti real-time

La piattaforma è già predisposta per poter successivamente integrarsi con piattaforme tipo Google Transit via API al fine di fornire informazioni all'utente in tempo reale in merito all'orario di arrivo del bus alla fermata. Tale integrazione non è valorizzata nella presente offerta.



#### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di ReteIt SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

#### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

#### ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl

Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

#### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)

WWW.PA-ABS.COM WWW.PA-GROUP.COM



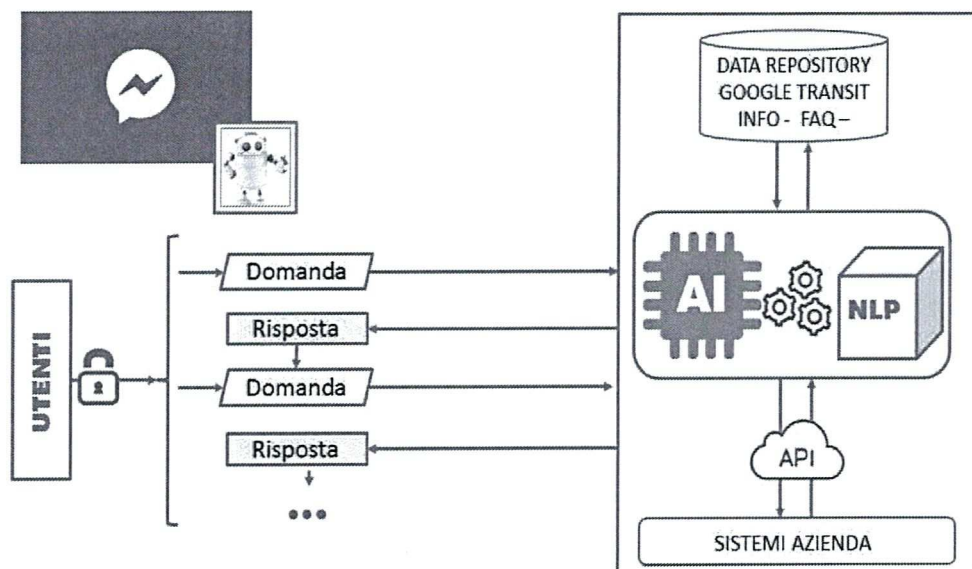
**PA GROUP**  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

## Dashboard di controllo

Sarà resa disponibile una Dashboard per l'analisi dell'utilizzo dello strumento.

Tutte le conversazioni, qualunque sia la provenienza, saranno inserite in un database, in modo da mantenere traccia di ogni interazione avvenuta con l'utente. Tale database potrà essere utilizzato per costruire una Dashboard di monitoraggio in real-time, attraverso la quale fornire informazioni sul numero dei casi, sulle tempistiche di risposta, sul rapporto di risposte fornite dal bot rispetto al numero delle risposte fornite dagli operatori e comunque, in generale, metriche di monitoraggio che andremo a definire nella fase di analisi.



## Le funzionalità e step di sviluppo del chatbot Informativo saranno le seguenti:

- ✓ Analisi e progettazione
- ✓ Definizione processi di risposta/interazione utenti
- ✓ Costruzione del flusso del chatbot
- ✓ Sviluppo copy dei messaggi del chatbot per le conversazioni con gli utenti
- ✓ Sviluppo del Chatbot per l'implementazione sulla pagina Facebook Messenger
- ✓ Implementazione piattaforma AI e piattaforma linguaggio naturale
- ✓ Addestramento piattaforma NLP preventiva alla messa online (2 settimane)

### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di ReteIt SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Pasisan di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

### SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

### ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)





PA GROUP  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

- ✓ Addestramento piattaforma NLP successiva alla messa online (2 settimane)
- ✓ Corso di Formazione al personale AMAT.
- ✓ Archiviazione conversazioni utenti e fornitura analytics.
- ✓ Assistenza manutenzione tecnica della piattaforma (annuale).

### Attività di addestramento ChatBot

Uno degli aspetti più importanti di tutto il progetto è rappresentato dall'**addestramento del motore di intelligenza artificiale** per il riconoscimento del linguaggio naturale.

Seppur la piattaforma sia dotata di una sofisticata funzionalità di machine learning, è importante organizzare la fase di addestramento del bot in modo da garantire all'utente la migliore user experience possibile, fermo restando che il chatbot evolverà nel tempo tanto rapidamente, quanto più intenso sarà il suo utilizzo.

PA ABS metterà a disposizione un team di persone preposte ad addestrare il motore, con lo scopo di associare alle varie domande che saranno poste, gli intenti di ricerca effettivi.

L'addestramento sarà strutturato in 3 fasi:

#### Fase 1 di Addestramento Start Up

Prima di distribuire il chatbot a tutti gli utenti, un team PA ABS debitamente formato sulle necessità del cliente si occuperà di generare molteplici richieste e domande allo scopo di creare una casistica sufficientemente ampia che permetta ai sistemi l'interpretazione di una alta percentuale di richieste degli utenti.

#### Fase 2 di Addestramento Intenso

La fase di addestramento più intenso sarà quella in cui sarà dato accesso al chatbot a tutti gli utenti. Alla fine di questa fase sarà predisposto un report di analisi che consenta di comprendere dove intervenire per ottimizzare i flussi e creare eventuali snodi guidati.

#### Fase 3 di Addestramento On going

Dopo la distribuzione del chatbot per provvedere al continuo miglioramento del Chatbot abbiamo previsto nel progetto, una fase di formazione tecnica destinata al vostro personale al fine di poter effettuare l'addestramento della macchina virtuale in autonomia, sempre con la supervisione di PA ABS.

La formazione sarà erogata on site presso la sede AMAT e potrà essere finanziata con il vostro fondo interprofessionale.

Nel dettaglio le attività formative previste, prevedono una giornata di formazione *on site* presso il cliente e 10 ore di formazione/ training a distanza, a disposizione del cliente secondo le necessità nella fase di avvio.

#### PA ABS Srl - Società a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Retelit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Pasian di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl

Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

ALTRE SEDI DI PA GROUP

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)



### Servizio di contact center tradizionale con operatore

In presenza di esigenze aziendali, laddove il cliente non abbia una risorsa da dedicare alla fase di avvio del progetto (addestramento), possiamo offrire un servizio di contact center remotizzato (chat/telefono) in grado di supportare l'utente che non trovi adeguate risposte dal chatbot.

### Modalità di Erogazione e Sede di lavoro

Le attività saranno svolte dal nostro team di esperti presso le nostre Sedi di Milano e Trieste.

### 3. Corrispettivi

Sulla base dell'analisi preliminare effettuata, vi inviamo una stima economica di massima:

| Descrizione: Personalizzazione e sviluppo Chatbot Informativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Costi Una tantum   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisi e consulenza per definizione dei processi di risposta e progettazione flusso informativo.</li> <li>✓ Sviluppo copy dei messaggi utilizzati dal chatbot</li> <li>✓ Sviluppo e personalizzazione del Chatbot su piattaforma Facebook Messenger e personalizzazione back-office per gestione autonoma dei messaggi</li> <li>✓ Integrazione piattaforma AI e piattaforma linguaggio naturale</li> <li>✓ Creazione del Data Base degli orari delle linee (autobus/idrovie)</li> </ul> | <b>€ 12.500,00</b> |
| Descrizione: Attività di Addestramento – Start up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Costi Una tantum   |
| Progettazione e organizzazione gruppi in collaborazione con il Cliente e avvio dell'attività di istruzione ed addestramento della piattaforma di linguaggio naturale <b>fase start up</b> (4 settimane)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>€ 3.100,00</b>  |
| VALORE COMPLESSIVO DEL PROGETTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |
| <b>Personalizzazione Sviluppo Chatbot e Addestramento – Start Up</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>€ 15.600,00</b> |

Ai corrispettivi sopra indicati verrà aggiunta l'IVA.



**PA GROUP**  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

**CORRISPETTIVI PER I CANONI MENSILI:**

| <b>Descrizione CANONE: Utilizzo piattaforma chatbot</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>Costo Mensile</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Utilizzo piattaforma chatbot fino a 10.000 messaggi* mese (120.000* messaggi annui) e utilizzo piattaforma di Intelligenza artificiale per l'interpretazione del linguaggio naturale.<br><br>Al superamento della soglia, € 50 per ogni 1000 messaggi aggiuntivi | <b>€ 650,00</b>      |
| <b>Descrizione CANONE: Assistenza tecnica ordinaria</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>Costo mensile</b> |
| Assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma                                                                                                                                                                                                              | <b>€ 280,00</b>      |
| <b>Descrizione CANONE: Hosting piattaforma su server virtuale dedicato e traffico dati</b>                                                                                                                                                                       | <b>Costo mensile</b> |
| Hosting e utilizzo piattaforma<br><br><i>Il canone decorrerà dalla pubblicazione online del progetto.</i>                                                                                                                                                        | <b>€ 460,00</b>      |

Ai corrispettivi sopra indicati verrà aggiunta l'IVA.

**CORRISPETTIVI PER LA FORMAZIONE:**

| <b>Descrizione: Formazione per addestramento personale aziendale*</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Costi Una tantum</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 giornata di formazione (8 ore) on site presso AMAT;</li> <li>- 10 ore di formazione in modalità "training a distanza" su richiesta del cliente, le ore sono frazionabili.</li> </ul> <p><i>*le attività formative potranno essere finanziate attraverso il vostro Fondo Interprofessionale.</i></p> <p><i>**l'importo si intende compreso di spese di trasferta.</i></p> | <b>€ 2.300,00**</b>     |

Ai corrispettivi sopra indicati verrà aggiunta l'IVA.

**PA ABS Srl - Società a socio unico**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Retelit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Pasian di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

**SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl**

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

**ALTRE SEDI DI PA GROUP**

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)  
**WWW.PA-ABS.COM WWW.PA-GROUP.COM**





**PA GROUP**  
LEADING BUSINESS INNOVATION

OFF. 005 EB/PAABS-03/2020

La fatturazione avverrà a SAL.

I termini di pagamento sono di 60 giorni data fattura fine mese.

#### **4. Validità della Proposta**

La proposta è valida fino al giorno 15 aprile 2020.

Vi preghiamo pertanto di restituirci la presente Proposta da Voi sottoscritta per accettazione entro tale termine.

P.A. A.B.S. S.r.l.

Eva Benvenga

Per conoscenza e accettazione:

---

AMAT SPA



#### **PA ABS Srl - Società a socio unico**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Retelit SpA

SEDE LEGALE, OPERATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Ippolito Rosellini 12, 20124 Milano (MI)

SEDE AMMINISTRATIVA E CERTIFICATA (Cert. 211944-2016-AQ-ITA-ACCREDIA)  
Via Spilimbergo 66, 33037 Passignano di Prato (UD)

t +39 02 83994170 f +39 02 83994171 pec paabs@pec.it  
PI 02690660309 | Cap Soc € 52.800,00 | REA CCIAA MI-1980802

#### **SEDI OPERATIVE CERTIFICATE DI PA ABS Srl**

Via Sandro Pertini 9, 43044 Collecchio (PR)  
Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD)  
Via Trieste 84, 10086 Rivarolo Canavese (TO)

ALTRE SEDI OPERATIVE DI PA ABS Srl  
Via Orfeo Mazzitelli 248, 70124 Bari

#### **ALTRE SEDI DI PA GROUP**

Viale Pasteur 78, 00144 Roma  
Viale B. Cavaceppi 113, 00127 Roma  
Via E. Cristoni 84, 4033 Casalecchio di R. (BO)  
Via C. Levi 2/b, 42124 Reggio Emilia (RE)  
Via G. B. Pontani 33, 06128 Perugia (PG)

[WWW.PA-ABS.COM](http://WWW.PA-ABS.COM) [WWW.PA-GROUP.COM](http://WWW.PA-GROUP.COM)