

R: Richiesta preventivo URGENTE

vlombardi@engineon.eu <vlombardi@engineon.eu>

Lun 30/11/2020 09:38

A: Matteo Palmieri <m.palmieri@asl.rieti.it>

📎 2 allegati (1 MB)

Offerta_ASL_Rieti.pdf; Offerta_ASL_Rieti.pdf.p7m;

Spett.le ASL Rieti
c/o Dott. Matteo Palmieri
U.O.C. Acquisizione e Logistica di Beni e Servizi

Come da Vostra richiesta, invio in allegato la nostra offerta, in formato pdf semplice e firmato digitalmente dal sottoscritto.

Cordialmente.

Valerio Lombardi

Valerio Lombardi
Amministratore Unico | Direttore Operativo

Mobile +39 392 1495363

Email vlombardi@engineon.eu



engineon Srl
Via Augusto Vera, 19
00142 – Roma (RM) – Italia

www.engineon.eu

The information transmitted is intended only for the persons or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or legally privileged material. Delivery of this message to any person other than the intended recipient(s) is not intended in any way to waive privilege or confidentiality. Any review, retransmission, dissemination or other use of, or taking of any action in reliance upon, this information by entities other than the intended recipient is prohibited. If you receive this in error, please contact the sender and delete the material from any computer

Da: Matteo Palmieri <m.palmieri@asl.rieti.it>

Inviato: martedì 24 novembre 2020 16:53

A: info@engineon.eu

Oggetto: Richiesta preventivo URGENTE

Priorità: Alta

Spett.le Engineon srl

Considerato che con la Determina n. 2276 del 28/10/2020 la Scrivente Amministrazione ha acquistato la piattaforma WEB COVID 19 che consente, tra l'altro, di:

- gestire le anagrafiche dei pazienti grazie all'integrazione con ASUR associando all'utente sia il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta di riferimento che il Sindaco del comune di residenza;
- gestire le agende per l'effettuazione dei tamponi molecolari, dei test antigenici rapidi, dei test sierologici;
- fungere da repository per i referti dei tamponi molecolari, dei test antigenici e dei test sierologici grazie all'integrazione con la piattaforma utilizzata dal Laboratorio di Analisi;
- gestire per ciascun contatto, ivi compreso soggetti negativi e positivi all'esecuzione del tampone molecolare, la scheda riepilogativa delle informazioni clinico-sanitarie relativamente alle fasi di contact tracing e sorveglianza sanitaria;
- trasmettere, automaticamente, comunicazione degli esiti dei tamponi ai pazienti tramite mail e SMS;
- acquisire ed estrapolare le informazioni necessarie per rispondere ai debiti informativi relativamente ai flussi regionali.

Tenuto conto che la Sorveglianza Sanitaria (dei negativi e dei positivi) prevede l'effettuazione di circa 2.500 telefonate giornaliere nelle quali il compito delle strutture dedicate (Dipartimento di Prevenzione e Assistenza Domiciliare integrata) consiste nel richiedere una serie di informazioni specifiche e dettagliate da registrare sulla singola scheda, presente sulla piattaforma WEB COVID 19, di ciascun soggetto contattato, questa Amministrazione intende acquisire preventivi di spesa per la fornitura di **un sistema di assistenza virtuale (chatbot) che:**

- **contatti il paziente nei giorni feriali e festivi;**
- **raccolga le informazioni necessarie per il monitoraggio, secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti;**
- **traduca ed inserisca automaticamente nella piattaforma WEB COVID19 tali informazioni.**

Stante l'urgenza nell'approvvigionarsi di tale sistema, ed al fine di avere garanzie circa l'efficacia della soluzione offerta dall'operatore economico, si chiede che la società interessata abbia:

1. **esperienza di almeno 1 anno nella fornitura di un software di assistenza virtuale presso una struttura sanitaria**
2. **garantisca l'installazione/attivazione del suddetto sistema entro 30 giorni dall'aggiudicazione**

In base a quanto sopra si chiede di rimettere, **entro le ore 10:00 del giorno 30/11/2020**, preventivo di spesa che contenga:

- **offerta economica;**
- **documentazione tecnica del sistema offerto;**
- **elenco delle forniture analoghe (denominazione struttura sanitaria, durata della fornitura, importo complessivo della fornitura)**

Distinti saluti

Dott. Matteo Palmieri

U.O.C. Acquisizione e Logistica di Beni e Servizi
Azienda Sanitaria Locale Rieti
Tel. 0746-279530
Fax. 0746-278730

*Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE La informiamo che la presente e-mail proviene dall'Asl di Rieti e s'intende inviata per scopi lavorativi. Per tale ragione non è possibile garantire che, rispondendo alla stessa, il contenuto venga visualizzato esclusivamente dal soggetto cui è indirizzata la risposta. Si precisa che le informazioni contenute in questo messaggio sono confidenziali, riservate e a uso esclusivo del destinatario. Qualora lo stesso Le fosse pervenuto per errore, La preghiamo di eliminarlo immediatamente senza farne uso ulteriore dandocene, gentilmente, comunicazione.
Grazie.*

*Pursuant to Article 13 of the Regulation (EU) 2016/679, we inform you that the hereby e-mail comes from Asl of Rieti and is intended to be sent for working purposes. For this reason it's not possible to guarantee that, by answering to it, the content will be only shown to the individual towards it's addressed. We specify that the information contained in this message are confidential, privileged and for the exclusive use of the addressee. If you have received this e-mail message in error, please delete it immediately without using it any further and kindly notify us.
Thank you.*

engineon Srl

Via Augusto Vera, 19
0042 Roma (RM) - Italy
PEC: engineon@pec.engineon.eu
www.engineon.eu

Spett.le

Azienda Sanitaria Locale Rieti
Via del Terminillo,42
02100 Rieti
Rif: 2020-001-VL
Alla c.a. Dott. Matteo Palmieri
U.O.C. Acquisizione e Logistica di Beni
e Servizi

Roma 27-11-2020

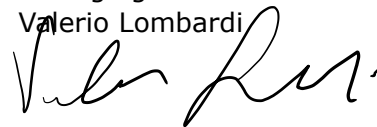
Oggetto: Quotazione sistema Engineon per gestione interazione ASL Rieti – Paziente tramite bot vocale, per emergenza COVID 19

Con riferimento alla richiesta di quotazione Urgente da Voi inviata per mail il 24 novembre 2020, segue la proposta tecnico/economica completa dei prodotti e delle soluzioni offerte.

Siamo a Vostra completa disposizione per eventuali approfondimenti su quanto proposto.

In attesa di un Vostro cortese riscontro, Vi porgiamo distinti saluti.

Engineon S.r.l.
Managing Director
Valerio Lombardi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Valerio Lombardi', positioned below the typed name.

DESCRIZIONE SOLUZIONE PROPOSTA

Il sistema Engineon Business Management è una piattaforma multifunzione, sviluppata per la gestione ed automazione dei processi aziendali tramite l'impiego di tecnologie di Intelligenza Artificiale e Machine Learning.

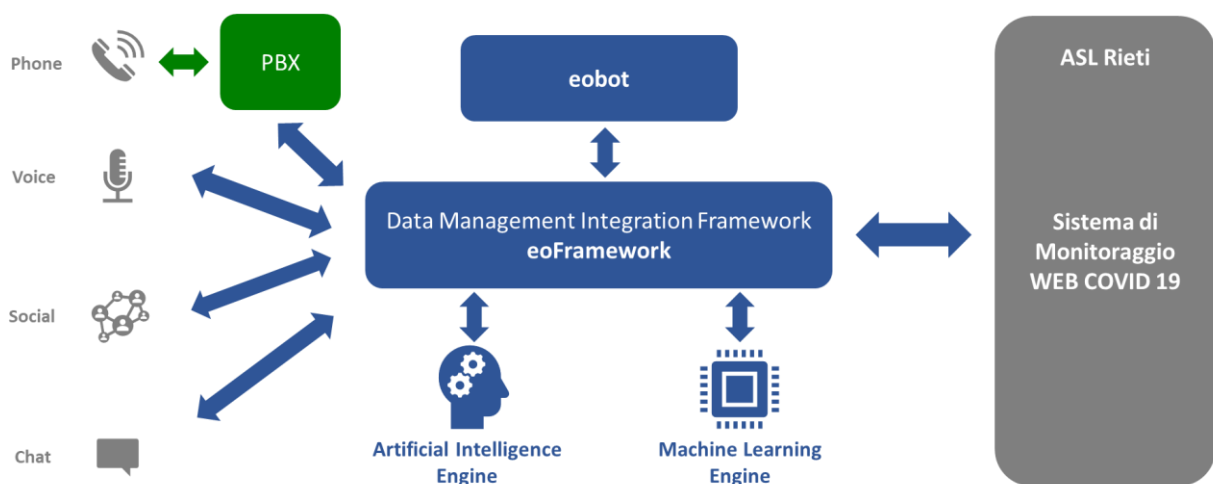
La soluzione proposta per la gestione dell'interazione fra Paziente e Servizio di Sorveglianza ASL Rieti si compone della piattaforma eoframework e del modulo eobot.

eoframework, cuore del sistema Engineon, è una piattaforma progettata per l'interazione dei vari moduli engineon, i vari sistemi di AI e Machine Learning e per l'integrazione con i sistemi esterni, come PBX, Social, Web, in conformità agli standard specifici di settore (ad esempio, per la comunicazione fra sistemi informativi sanitari, è implementato lo standard HL7).

eobot è il modulo che implementa il sistema di interazione Uomo - Macchina che, tramite l'impiego delle tecnologie di AI (intelligenza Artificiale) ed NLU (Elaborazione del Linguaggio Naturale), gestite dall'eoframework, è in grado di gestire, simulando la reale presenza di un operatore, tutti i processi che necessitano di scambio ed acquisizione di informazioni. eobot è un Sistema Multicanale, perché permette l'acquisizione e lo scambio delle informazioni tramite l'impiego di più canali, come ad esempio la voce mediante PBX / IVR, chatbot e social. eobot integra piattaforme di classe Enterprise, multilingua, multi-tenant e dispone di interfacce grafiche per l'addestramento della semantica ed il disegno dei flussi di interazione.

Il sistema vocale si interfaccia alle API di Google ed Amazon e necessita, quindi, di una sottoscrizione attiva dei servizi Speech to Text e Text to Speech da parte del cliente.

Schema logico eobot – Impiego Integrazione WEB COVID 19



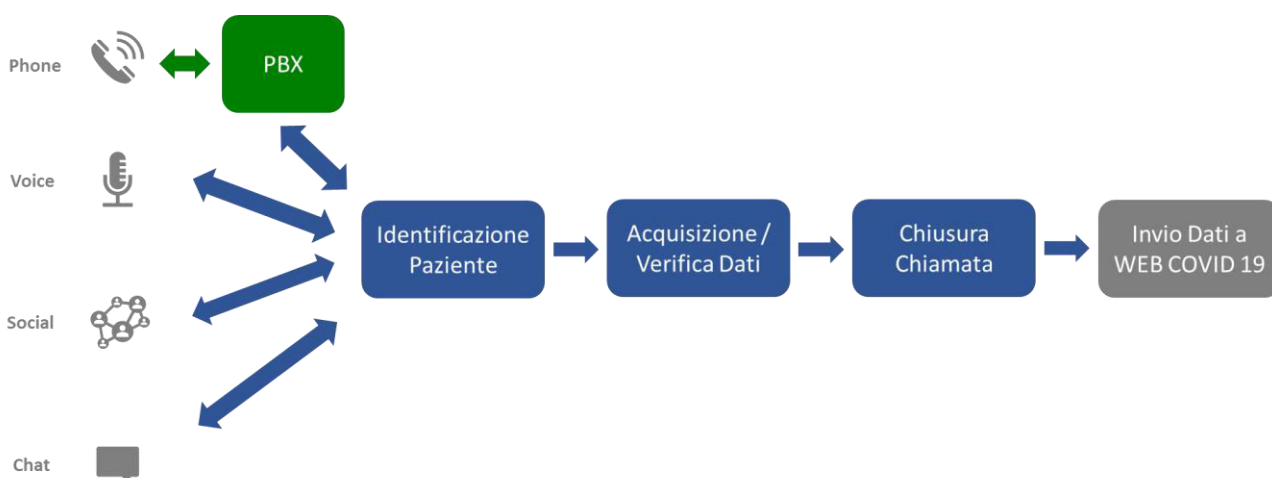
eobot – Descrizione ipotesi / esempio flusso operativo

eobot è in grado di gestire un processo totalmente automatizzato di interazione Paziente – Servizio Sorveglianza Sanitaria ASL Rieti, impiegando il canale telefonico senza la necessita del coinvolgimento immediato di un agente umano. Il chatbot intelligente diventa un operatore del contact center, che, solo in caso di richieste impossibili da soddisfare in maniera automatica, veicolerà la conversazione verso un operatore in voce, in tempo reale o prenotando una sessione di supporto.

eobot, essendo un sistema automatico intelligente, è in grado di erogare il servizio H24 7 giorni su 7, permettendo alla ASL di Rieti una maggiore versatilità nella programmazione dei servizi da erogare.

L'interazione fra eobot ed il paziente avviene attraverso l'avvio programmato di una chiamata telefonica verso il paziente. Alla ricezione della chiamata, il sistema darà un messaggio di saluto e chiederà al paziente d'identificarsi. A identificazione positiva, verranno chieste al paziente le informazioni relative alla sua classificazione (ad esempio negativo, positivo asintomatico, ecc...), che verranno acquisite e verificate tramite opportuna programmazione della conversazione del bot. Se il processo di acquisizione / verifica ha avuto esito positivo, la chiamata sarà terminata e saranno inviate le informazioni acquisite al sistema WEB COVID 19, in caso contrario saranno nuovamente chieste le informazioni mancanti e/o non corrette, per essere nuovamente verificate.

In caso la telefonata non abbia risposta, il paziente chiamato non sia identificato, l'acquisizione dei dati non sia stata completa o la telefonata si sia interrotta, il sistema invierà notifica a WEB COVID 19 per avviare le opportune procedure di recall o gestione da operatore umano.



OFFERTA ECONOMICA

In base alla vostra richiesta, ricevuta via mail, la Sorveglianza Sanitaria (dei negativi e dei positivi) che preveda l'effettuazione di circa 2.500 telefonate giornaliere nelle quali il compito delle strutture dedicate (Dipartimento di Prevenzione e Assistenza Domiciliare integrata) consiste nel richiedere una serie di informazioni specifiche e dettagliate da registrare sulla singola scheda, presente sulla piattaforma WEB COVID 19, di ciascun soggetto contattato.

Con la presente siamo ad offrirvi un sistema di assistenza virtuale (chatbot) che:

- contatti il paziente nei giorni feriali e festivi;
- raccolga le informazioni necessarie per il monitoraggio, secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti;
- invio automatico alla piattaforma WEB COVID19 di tali informazioni.

La proposta prevede la fornitura dei seguenti moduli del sistema Engineon:

Qtà	Codice	Descrizione
1	EOFRAME	Eoframework - piattaforma di comunicazione fra moduli Engineon e moduli di terze parti
1	EOFRAME-WEB19	Eoframework web19 - modulo per integrazione con piattaforma WEB COVID 19 (già in uso dal cliente)
1	EOBOT	Eobot - modulo di implementazione del sistema di interazione Uomo-Macchina
1	EOBOT-VOICE	eobot - canale voce
1	INST	Servizio di installazione SETUP iniziale

TOTALE SERVIZIO EOFRAMEWORK (6 MESI) _____ € 36.000,00
(TRENTASEIMILAEURO/00)

SERVIZIO DI ASSISTENZA 6 MESI _____ € 4.000,00
(QUATTROMILA/00)

TOTALE OFFERTA EOFRAMEWORK IN OPERA CON
ASSISTENZA INCLUSA _____ € 40.000,00
(QUARANTAMILA/00)

NB: CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI A VOI
RISERVATE VSITA L'EMERGENZA SANITARIA COVID 19

È POSSIBILE RINNOVARE TALE PACCHETTO ALLE STESSE
CONDIZIONI PER I SEI MESI SUCCESSIVI.

REQUISITI PER LA FORNITURA

engineon potrà garantire la fornitura del sistema proposto a seguito dell'acquisizione delle seguenti informazioni e strumenti.

- a) Definizione dei processi e dei dati da gestire/acquisire
- b) Servizio Google Speech To Text Attivo
- c) Per soddisfare le 2.500 telefonate giornaliere, si ritiene opportuno avere a disposizione almeno 5 canali voce simultanei per coprire il servizio dalle 8:00 alle 20:00 per una durata media a telefonata di circa 60 secondi
- d) Documentazione tecnica per integrazione con piattaforma WEB COVID 19
- e) Disponibilità di un centralino con tecnologia VoIP per permettere il collegamento della nostra interfaccia vocale verso la vostra numerazione telefonica
- f) Disponibilità di server e/o Macchine Virtuali con le configurazioni riportate nella tabella seguente

	OS	CPU	RAM	HD	LAN
Server Framework	Windows Server 2016 64 bit o superiori	4 core	8 GB	128 GB	1x 1Gb
Server Language Engine	Ubuntu Server 18.04 64 bit	4 core	16 GB	128 GB	1x 1Gb
Server Bot	Ubuntu Server 18.04 64 bit	4 core	8 GB	128 GB	1x 1Gb
Server VoIP Interface	Debian 8	2 core	8 GB	128 GB	1x 1Gb

SERVIZI DI ASSISTENZA

Modalità di richiesta del servizio

La segnalazione di ogni mal funzionamento dei Sistemi deve essere inoltrata al Contact Center del Servizio Assistenza Clienti via e-mail (assistenza@engineon.eu). L'assistenza è attiva nei giorni feriali dalle ore 9.00 - 18.00.

Modalità di erogazione del Servizio

È una garanzia venduta al cliente finale da ENGINEON, e/o da un suo Business Partner, come parte di un contratto di servizi di manutenzione.

L'attivazione della manutenzione estesa dà diritto al cliente alla/a:

- Fruibilità di tutti gli aggiornamenti rilasciati da ENGINEON in relazione al prodotto acquistato, finalizzati alla correzione degli errori e al rafforzamento della sicurezza del software medesimo, rilasciati da ENGINEON nella vigenza del Contratto;
- Fruibilità di tutti gli aggiornamenti software maggiori e minori, rilasciati da ENGINEON nella vigenza del Contratto;
- Analisi da remoto dei "malfunzionamenti sospetti del software", con consequenziale correzione dell'errore, previa identificazione del problema;
- Ricezione di offerte speciali per la sostituzione dei prodotti coperti da contratto, ove sostituiti da nuovi prodotti.

Il Cliente, inoltre, sarà sempre informato in ordine al rilascio dei nuovi aggiornamenti software, cui avrà diritto in ragione del Contratto. Il Contratto di manutenzione potrà essere sottoscritto dal Cliente esclusivamente per l'intero prodotto acquistato, restando espressamente esclusa la facoltà di acquisto parziale relativamente al prodotto/i acquistato/i.

Eventuali richieste di intervento, implementazioni, o di attività non incluse nel presente contratto, saranno oggetto di fatturazione separata con un importo minimo di fatturazione di 450,00 Euro ed un costo orario di 90,00 Euro/h, riservato solo per Clienti con Contratto di assistenza. Saranno comunque oggetto di quotazione ad hoc.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI VENDITA

Previsioni generali

Le presenti condizioni particolari di fornitura di beni e servizi si applicheranno in via esclusiva alla fornitura da parte di Engineon Srl ("**Engineon**"), in favore della Vostra società ("**Voi**" o il "**Cliente**"), dei Prodotti e Servizi, ai sensi dell'Offerta.

Le presenti Condizioni Particolari escludono qualsiasi altro termine e condizione cui il Cliente faccia riferimento. Qualsiasi termine diverso o condizionato, proposto dal Cliente in qualsiasi forma o maniera, non avrà efficacia e non sarà vincolante se non espressamente accettato per iscritto da Engineon.

Prezzi:

IVA esclusa

Validità offerta:

60gg

Fatturazione Servizio:

50% all'ordine, saldo al collaudo finale

Fatturazione Servizio di Assistenza:

Semestrale anticipato

Termini di pagamento Servizio:

B.B. vista fattura

Termini di pagamento Servizio di assistenza:

B.B. vista fattura

Modalità di pagamento:

A mezzo bonifico bancario sul conto corrente:

Banca: BPER

IBAN: IT25I0538703222000003283984

Tempi di Consegna:

30gg data ordine (detto termine è da considerarsi puramente indicativo)

Garanzia:

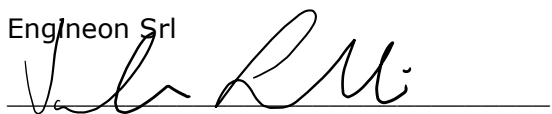
1Yr

CONFERMA ORDINE

Qualora concordiate con i termini e le condizioni che precedono, Vi preghiamo di restituirci una copia della presente, sottoscritta per accettazione ed espressa approvazione dal Vostro legale rappresentante o altra persona munita dei relativi poteri, al ricevimento della quale da parte nostra, il contratto si riterrà concluso.

Rimaniamo a Vs. completa disposizione per ogni informazione o chiarimento e cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Engineon Srl



Per ricevuta e integrale accettazione:

Il Cliente _____

Nome: _____

Titolo: _____

Luogo e data: _____