

## RELAZIONE TECNICA

### **OGG TTO: Richiesta di Offerta per Progetti di Intelligenza Artificiale a Supporto del servizio di helpdesk e del servizio Farmaciline integrati nella soluzione di ticketing Rexpando.**

Si rappresenta, in premessa, che con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di AIFA n. 63 del 10 dicembre 2024 è stato approvato il “Piano per l’informatica dell’AIFA triennio 2025 – 2027” che prevede, tra l’altro, l’implementazione di progetti basati sull’intelligenza artificiale (IA) finalizzati a migliorare il servizio di assistenza agli utenti dei servizi online dell’Agenzia e il servizio d’informazione indipendente sui medicinali autorizzati “Farmaciline” che l’AIFA mette a disposizione dei pazienti, degli operatori sanitari e del pubblico in genere.

In particolare, l’Agenzia intende realizzare e adottare strumenti basati sull’intelligenza artificiale (Chatbot o assistenti virtuali), integrati all’interno della soluzione di ticketing Rexpando, fornita sin dalla Società E-Time Srl (CIG B23EB0385A) e già in uso dall’anno 2022, che dovranno essere messi a disposizione degli utenti dei servizi online dell’Agenzia nonché degli operatori che gestiscono il servizio Farmaciline.

Si prevede di realizzare un Chatbot e un motore di ricerca “conversazionale”, integrati nel sistema di ticketing Rexpando, conformi alla normativa vigente in tema di Intelligenza artificiale e di privacy, che supportino gli utenti ad orientarsi tra i Provvedimenti, le Note, le Linee guida, le FAQ, i manuali e i comunicati pubblicati da AIFA.

L’obiettivo che intende raggiungere l’Agenzia attraverso l’utilizzo di detti strumenti di intelligenza artificiale è quello di:

- Ridurre il numero di richieste “ripetitive” al servizio di helpdesk e di FarmaciLine, fornendo risposte immediate generate sulla base delle fonti pubbliche.
- Migliorare la qualità, in termini di completezza, correttezza e tempestività, delle risposte fornite agli utenti;
- Estendere il servizio di help desk, limitatamente al Chatbot, a 7 giorni su 7 e a 24 ore giornaliere.
- Rafforzare la coerenza e l’autorevolezza dell’Agenzia fornendo risposte estratte o generate a partire da documenti ufficiali che dovranno essere sempre citati e linkati nelle risposte.
- Facilitare l’accesso alle informazioni attraverso l’utilizzo del linguaggio naturale, in italiano o in inglese.

Il ChatBot dovrà costituire un ulteriore canale di accesso al servizio di helpdesk da parte degli utenti che si affiancherà a quelli già esistenti, quali il telefono e il sistema di Ticketing Rexpando.

Viceversa, il “motore di ricerca conversazionale” dovrà essere messo a disposizione degli operatori di AIFA che gestiscono il servizio FarmaciLine. Il servizio risponde a quesiti sui Farmaci Autorizzati, in base a quanto riportato nel Riassunto delle Caratteristiche del Prodotto e nelle Determine AIFA, nello specifico in merito a Malattie o gruppi di malattie contro cui un farmaco è efficace, Farmacocinetica, Formulazione e Composizione, Farmaci Equivalenti, Dosaggi, Avvertenze, Reazioni avverse, Interazioni con altri Farmaci, Uso in gravidanza, Disponibilità in commercio, Modalità prescrittive in ambito intra ed extra ospedaliero, Chiarimenti sull'applicazione delle Note CTS-AIFA e la Rimborsabilità e Prezzo.

Al fine di dare attuazione all’iniziativa in parola, lo scrivente Settore ICT, con nota prot. n. 75777 del 11 giugno 2025 (Allegato 1), ha richiesto alla società E-Time Srl. un’Offerta per Progetti di Intelligenza Artificiale a Supporto del servizio di helpdesk e del servizio Farmaciline integrati nella soluzione di ticketing Rexpando.

La scelta di rivolgersi alla società E-Time Srl è motivata dal fatto che AIFA intende arricchire la soluzione di tcketing Rexpando con tool basati sull’intelligenza artificiale al fine di migliorare la gestione delle richieste di assistenza da parte degli utenti dei servizi online nonché dei cittadini e degli operatori sanitari che intendono accedere al servizio FarmaciLine. La familiarità degli utenti con la soluzione Rexpando rappresenta un elemento di efficienza e contribuisce a ridurre i rischi legati all'implementazione e alla successiva utilizzazione di nuove funzionalità.

Con pec del 24 giugno 2024, acquisita in pari data al protocollo di AIFA con n. 81423, la società E-Time Srl ha presentato la propria offerta (Allegato 2) relativa alla Soluzione di Intelligenza Artificiale denominata “Margot” integrata con la Piattaforma Rexpando utilizzata da AIFA, corredata con il documento di progetto (Allegato 3) e la dichiarazione di proprietà di Rexpando (Allegato 4). Dal punto di vista dei costi, l’Offerta prevede un importo pari a 60.000,00 euro, oltre IVA, per la realizzazione del chatbot e dell’assistente IA per Farmaciline e un canone pari a euro 6.270,00, oltre IVA, per la fornitura soluzione Margot offerta in modalità SaaS sul medesimo Cloud che ospita Rexpando.

Nella tabella in basso sono riportati i servizi a canone previsti e il relativo costo distinto per anno:

	Costo mensile (oltre IVA)	Decorrenza servizio	N.mesi	Quota 2025	Quota 2026	Totale (oltre IVA)
<b>Margot Saas 2025/2026 Fascia Master che comprende:</b>	€ 275,00	lug-25	12	€ 1.650,00	€ 1.650,00	€ 3.300,00
3 Agenti AI						
500 Conversazioni/mese						
<b>Pacchetto di 1000 conversazioni/mese</b>	€ 330,00	ott-25	9	€ 990,00	€ 1.980,00	€ 2.970,00
		<b>Totale</b>		<b>€ 2.640,00</b>	<b>€ 3.630,00</b>	<b>€ 6.270,00</b>

L’Offerta presentata dalla società E\_Time srl è stata valutata e ritenuta congrua dal Settore ICT rispetto ai seguenti criteri:

- Qualità e completezza della proposta tecnica.

- Pertinenza e innovatività dell'approccio metodologico proposto.
- Tempi di realizzazione e dettaglio del piano di lavoro.
- Costi complessivi della soluzione proposta e rapporto qualità-prezzo.
- Modalità di trasferimento di conoscenza e supporto post-implementazione.

Tutto ciò premesso, si ritiene di procedere con un affidamento diretto, ai sensi dell'articolo 50 del decreto legislativo 36/2023, con l'operatore economico E-Time srl, proprietario della Piattaforma di Ticketing e ITSM denominata Rexpondo, per la realizzazione di strumenti, integrati nella soluzione di ticketing Rexpondo, basati sull'Intelligenza Artificiale a supporto del servizio di helpdesk e del servizio Farmaciline al costo complessivo pari a euro 66.270,00 oltre IVA.

**Il Dirigente**  
Maurizio Trapanese

**Allegati:**

1. **Richiesta offerta AIFA**
2. **Offerta E-Time Srl**
3. **Progetto E-Time**
4. **Dichiarazione di esclusività**