



Municipio della Città di Naso

Città Metropolitana di Messina

Settore 5 della Transizione Digitale

settore5.transizionedigitale@comune.naso.me.it

Codice Fiscale / P. IVA 00342960838 – PEC: comunenaso@pec.it

ALLEGATO TECNICO CONTRATTUALE

Affidamento per l'attivazione e la gestione del Sistema informatico digitale “Virgil_IA” per l'Assistenza dei visitatori del Territorio del Comune di Naso;

Indicazioni Generali:

- Il Servizio richiesto è previsto nel progetto denominato “Naso è Meravigliosa”. Questo si prefigge l'obiettivo di ampliare l'offerta dei Servizi di accoglienza attraverso l'uso di un sistema d'intelligenza artificiale. Detto sistema, denominato commercialmente “Virgil_IA” è un assistente virtuale basato sulla tecnologia dei motori semantici e dell'intelligenza artificiale generativa capace di interloquire con l'utente in linguaggio naturale. Grazie all'innovativa applicazione di cui è dotato il sistema è possibile addestrare Virgilia con qualsiasi genere di contenuto e specializzarla negli ambiti di competenza di interesse. Attraverso questo applicativo l'Ente intende abbattere le distanze e le difficoltà di comunicazione tra gli enti pubblici ed il cittadino.
- VIRGILIA è capace di proporre itinerari turistici, di raccontare la storia e le peculiarità del territorio. Rende accessibili informazioni e luoghi attraverso la semplificazione tecnologica.

Obbiettivi dell'iniziativa:

- Virgilia è capace di rispondere a qualsiasi domanda, anche posta con poca perizia o competenza. Anche un bimbo, un anziano o uno straniero possono facilmente ottenere informazioni e risposte complete. Il nuovo sistema può aiutare un utente a conoscere informazioni e servizi; in pochi secondi qualsiasi quesito potrà avere risposta.
- Si potrà aprire un dibattito capace di andare ben oltre la singola risposta. Infatti sarà possibile chiedere a Virgilia qualsiasi cosa che verta su contenuti, sulla documentazione o sulle pagine web su cui è istruita. Sarà inoltre possibile chiedere consigli sull'iter da seguire per adempiere a qualsiasi necessità che richieda rapporto tra cittadino ed ente. Cittadini, turisti e visitatori avranno sempre a disposizione un'assistente capace di aiutarli proponendo soluzioni e attività su misura. Con un certosino lavoro di addestramento dell'assistente virtuale è possibile migliorare l'intelligenza artificiale giorno per giorno e allineare risposte sempre più precise e inclini all'utente che si rapporta con Virgilia. Tramite la programmazione semantica del prompt e il caricamento di documenti specifici (es: pdf, txt, jpeg, ecc...) l'addestramento settoriale e specifico dell'intelligenza artificiale è immediato, semplice e non richiede programmazione con codice.

Dettagli di funzionamento del sistema “Virgil_IA”

- Sarà possibile interloquire con Virgilia attraverso più canali indipendenti uno dall'altro oppure optare per una attivazione di canali paralleli. I principali vettori di comunicazione sono il bot su sito web dell'ente/azienda, l'applicazione mobile Virgilia, il canale telefonico mediante l'integrazione con il proprio centralino voip, il bot Telegram. È possibile anche attivare canali personalizzati ulteriori rispetto a quelli standard sopra indicati come ad esempio totem urbani o ulteriori modalità da concordare con il cliente.
- Nell'ambito del settore turistico, il sistema viene integrato con un modulo specifico che consente a Virgilia di fungere da sportello turistico. L'assistente viene istruito con tutte le informazioni turistiche afferenti ad un determinato territorio che saranno messe a disposizione del team Virgilia. Grazie a queste informazioni sarà possibile sviluppare primariamente una attività informativa nei confronti del turista. In tale contesto l'ente potrà scegliere su quali servizi istruire Virgilia, le basi di dati informative di partenza e la modalità di aggiornamento delle informazioni nel tempo (*manuale o automatica*). Virgilia potrà inoltre supportare le seguenti attività aggiuntive:
 - supportare il turista nel programmare il proprio viaggio
 - supportare il turista nel vivere la sua esperienza turistica
 - supportare gli operatori economici nell'intercettare l'esigenza del turista
 - supportare le istituzioni nella programmazione dei flussi turistici

- Sarà possibile sviluppare una integrazione con le basi di dati dell'ente per consentire a Virgilia, previa identificazione certa dell'utente, di sviluppare attività informativa personalizzata per ogni singolo soggetto.
- È possibile inoltre personalizzare ulteriormente Virgilia consentendo alla stessa non solo di fornire informazioni ma di compiere azioni per conto del cittadino.
- Infine Virgilia dovrà consentire, previo specifico contratto, al singolo operatore economico, di caricare specifiche informazioni inerenti la propria attività al fine di consentire all'assistente virtuale di poterle utilizzare quando attinenti alle interrogazioni dell'utente.
- I dati pubblici forniti dal committente saranno liberamente utilizzabili da Virgilia sia nel periodo di vigenza del servizio offerto al cliente sia dopo la cessazione del medesimo. Per l'utilizzo dei dati pubblici dopo la cessazione del servizio non dovrà essere previsto alcun corrispettivo economico da corrispondere da parte di alcuno. Qualora i dati dovessero essere utilizzati anche dopo la conclusione del servizio, l'onere di eventuale aggiornamento non sarà a carico del cliente.
- Nel caso di utilizzo di dati personali degli utenti la società esercente il Servizio Virgilia verrà a qualificarsi come Responsabile ex. Art. 28 nominata dal committente in qualità di titolare per i dati forniti da quest'ultimo, mentre verrà a qualificarsi come titolare autonomo per gli eventuali dati di registrazione ed autenticazione e per gli ulteriori dati forniti dall'utente. La correttezza formale e la non contraddittorietà dei dati utilizzati per l'istruzione di Virgilia sono a carico del cliente, qualora i contenuti forniti all'assistente fossero contraddittori le risposte fornite dallo stesso potranno essere errate o comunque non congrue.
- I dati delle conversazioni sviluppate con Virgilia non saranno utilizzati per implementare il modello di apprendimento del sistema;
- L'assistente utilizzi modelli LLM (Large Language Model) forniti da soggetti terzi con i quali il committente non intrattiene alcun rapporto contrattuale il quale rimane totalmente a carico del soggetto esercente il servizio Virgilia.

Totem Informativo ed Interattivo:

- L'attivazione del sistema, affinché possa raggiungere elevati livelli di efficienza, prevede l'installazione di un **TOTEM DI INTERAZIONE** con il Cittadino e/o visitatore da collocare nella piazza principale della Città di Naso.

Attivazione e Durata dell'attività:

- L'attivazione del sistema dovrà concludersi entro la data del 28/10/2025.
- L'attivazione del sistema **Virgilia** comprende nell'affidamento il periodo di implementazione e costante istruzione delle basi di dati informativi di partenza per almeno 5 anni dalla data di attivazione. L'assistente viene istruito con tutte le informazioni turistiche afferenti ad un determinato territorio che saranno messe a disposizione del team Virgilia coordinato dal Responsabile nominato dall'Ente Committente.
- Oltre le informazioni dei servizi di natura turistica, il sistema dovrà offrire tutte le informazioni di base istituzionale e dei servizi locali offerti ai visitatori ed anche ai cittadini.
- L'attività di cui sopra sarà periodicamente (almeno semestralmente) testata e verificata affinché sia garantito il servizio richiesto con risultati di eccellenza;
- Al fine di rendere un Servizio di accoglienza turistica di elevata efficienza, **è prevista la collocazione in tutto il territorio del Centro Storico, della cartellonistica turistica informativa dotata di codice QR** così da consentire ai visitatori in ogni luogo di accedere alle notizie del monumento e/o del luogo in cui si trovano. Detta attività dovrà essere supportata dal Team Virgilia attraverso l'App Virgilia scaricabile da comuni cellulari.
Con lo stesso principio di funzionalità e con gli stessi fini, anche all'interno delle Chiese e del locale Museo di Arte Sacra, le opere artistiche presenti saranno dotate di targhe descrittive in plexiglass con la descrizione e la stampa di codice QR che consentirà di acquisire le notizie e le informazioni specifiche sull'opera e sui luoghi.

Corrispettivo dell'attività e modalità di affidamento:

- Il Costo complessivo del progetto, definito mediante consultazione degli operatori del mercato del corrispondente settore ed attraverso la quotazione desunta dal prezzario regionale delle opere pubbliche laddove presente ammonta complessivamente ad **€ 99.810,40**.

- Relativamente al **lotto nr. 2** di che trattasi, attinente all'affidamento per l'attivazione del **Sistema informatico digitale "Virgil_IA"** per l'Assistenza dei visitatori del Territorio del Comune di Naso, il costo complessivo compreso nelle maggiori risorse di €. 99.810,40, è stato quantificato in €. **73.581,70** come distinto nel quadro economico che segue:

Nr.	dettagli	Lotto	Importo fornitura
1	Applicazione Sistema di Assistenza Virtuale nel Settore Turistico	Nr. 2	58.167,35 €
	Sommano		58.167,35 €
A	Importo fornitura a base d'asta:		58.167,35 €
	Somme a Disposizione dell'Amministrazione		
	Per IVA al 22% Su A	12.796,82 €	
	Per imprevisti (circa il 3,15%) su "A"	1.454,18 €	
	Incentivi Tecnici il 2% sull'Importo a base d'asta:		
	l' 80% del 2% a carico dell'Ente Finanziatore	930,68 €	
	l' 20% del 2% a carico dell'Ente	232,67 €	
	Sommano	15.414,35 €	15.414,35 €
	Totale complessivo fornitura		73.581,70 €

- L'Avvio del servizio potrà avvenire a conclusione della procedura di affidamento mediante la formale notifica della Determinazione del Responsabile del Settore.

Copertura Finanziaria:

- l'importo complessivo di €. **99.810,40** trova la copertura nei fondi di cui al **D.R.S. n. 5637/Servizio 3 del 04.07.2025** previsto dalla **sottomisura 19.2 del PSR Sicilia 2014-2022** giusto **progetto operativo n. 04/2025** di cui alla domanda di sostegno rilasciata sul **portale SIAN** con il n. **54256115293**, per la spesa complessiva di € **106.802,40**;

Il Responsabile
Settore 5 della Transizione Digitale
Geom. Rosario Giuseppe CALIO'

Il Documento è firmato digitalmente ai sensi del
D.L.gs. 82/2005 sms e norme collegate.

il presente atto viene sottoscritto in segno di presa visione ed integrale accettazione.

Il Legale Rappresentante
Società LTA Srl
Dott. Luigi RECUPERO

Il Documento è firmato digitalmente ai sensi del
D.L.gs. 82/2005 sms e norme collegate.