Alla cortese attenzione di:

Ragione sociale: Comune di Trezzano sul Naviglio

P. IVA: 03029240151

Data: 29 settembre 2026

Validità dell'offerta: per affidamento entro il 20 ottobre 2026

Luxia per il
Comune di Trezzano sul Naviglio

Obiettivo

Il Comune di Trezzano sul Naviglio intende implementare una soluzione basata su **Agenti Virtuali dotati di Intelligenza Artificiale**, con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità ai servizi pubblici e semplificare l'interazione tra cittadini e Amministrazione.

La soluzione consentirà di introdurre strumenti di **assistenza digitale, consultazione intelligente dei documenti, supporto alle attività amministrative e analisi dei dati**, contribuendo a rendere più efficienti i processi interni e a migliorare la qualità delle informazioni e dei servizi erogati.

L'iniziativa si inserisce nel più ampio percorso di **innovazione digitale e modernizzazione della Pubblica Amministrazione**, con l'obiettivo di offrire servizi più accessibili, rapidi e trasparenti per cittadini e dipendenti comunali.

Contesto

Il Comune gestisce quotidianamente un **elevato volume di richieste** da parte dei cittadini e un **significativo volume di documenti, dati e attività amministrative interne**. Le informazioni e i servizi sono spesso distribuiti tra diversi canali e strumenti operativi, generando carichi di lavoro rilevanti per gli uffici e tempi di risposta variabili.

L'introduzione di una **piattaforma di Agenti AI specializzati** consente di affiancare agli strumenti tradizionali nuovi servizi digitali capaci di fornire assistenza informativa ai cittadini e facilitare la consultazione della documentazione amministrativa.

La soluzione proposta prevede un ecosistema integrato di strumenti di intelligenza artificiale configurabili per diversi ambiti applicativi dell'Amministrazione, accessibili tramite interfacce digitali e progettati per operare nel rispetto dei **requisiti di sicurezza, privacy e governance dei dati** previsti per la Pubblica Amministrazione.
Nel presente progetto non sono contemplati sviluppi relativi a connettori per l'integrazione con software gestionali del Cliente.

Al termine delle fasi di set-up e addestramento del sistema, è prevista l'erogazione di **sessioni formative** finalizzate a consentire al Cliente una gestione autonoma e efficace della manutenzione della piattaforma (totalmente no-code).

Cosa è incluso nella licenza?

La licenza Luxia fornisce al Comune una dotazione completa di strumenti immediatamente operativi:

1. Humanoid Agents

Il Comune può creare **un numero illimitato di Agenti dotati di AI**, configurabili per ambiti specifici (es. Anagrafe, Tributi, Servizi Sociali, SUAP, Ufficio Tecnico, HR interno, ecc.), destinati sia ai cittadini sia al personale comunale. I canali inclusi nella licenza base sono: Sito istituzionale del Comune, Landing page dedicata e QR code e link diretto.

Gli Humanoid Agents:

- Sono attivi 24/7 e multilingua
- Forniscono informazioni su servizi, procedimenti, regolamenti e modulistica
- Apprendono da FAQ, documenti dell'Ente e contenuti del sito istituzionale (tramite crawler dedicato)
- Operano con modelli AI controllati tramite tecniche di Retrieval-Augmented Generation (RAG), per garantire risposte coerenti e ridurre il rischio di errori o "allucinazioni"

Eventuali ulteriori canali (es. WhatsApp, centralino telefonico, social network, app, totem ecc.) possono essere integrati su scelta dell'Ente.

2. Document Agents (interno ed esterno)

La piattaforma include un sistema di **analisi e interrogazione intelligente dei documenti**, utilizzabile sia per supportare i cittadini sia per migliorare l'operatività interna.

Il Comune può caricare regolamenti, delibere, determine, atti, modulistica e altri documenti amministrativi (entro un limite quantitativo previsto dalla licenza), consentendo:

- Ricerca semantica avanzata
- Estrazione rapida di informazioni rilevanti
- Consultazione semplificata da parte degli uffici

Il sistema opera nel rispetto dei requisiti di sicurezza, privacy e protezione dei dati previsti per la PA.

LICENZA LUXIA - prospetto economico

Licenza / Servizio	Descrizione	Costo (Iva escl.)
LICENZA LUXIA multilingua distribuita su link e Qr-code	La licenza LUXIA permette di creare un team di Humanoid Agents perfetto per la tua attività, capaci di automatizzare i principali processi mediante una interfaccia conversazionale evoluta multicanale e multilingua. Validità della licenza 12 mesi dal momento dell'attivazione (a seguito del kick-off meeting). **La licenza include 100.000 crediti all'anno.** Per acquisto di ulteriori crediti: 0,003 € cad. A titolo esemplificativo, ogni 100.000 crediti in più (acquisto minimo): 300,00€ La licenza è composta dai seguenti moduli: 1. HUMANOID AGENT: per la creazione di agenti AI illimitati; • Per ogni messaggio scambiato tra utente e agente **verrà scaricato n.1 credito** dal monte crediti complessivo. • Canali di distribuzione compresi: qr code e link. 2. DOCUMENT AGENT: per interrogare e ricevere risposte da documenti: **fino a 1 GB di pagine caricabili**. **Fino a 200 utenti interni collegabili compresi nella licenza**, nessun limite utente se progetto verso utenti esterni. • Ogni 1GB aggiuntivo: 200,00 € fino a 15GB (oltre i 15 GB il progetto è da valutare insieme al team di LUXIA) • Per ogni messaggio scambiato tra utente e agente **verrà scaricato n.1 credito** dal monte crediti complessivo. Nessun set-up necessario fino a 15GB. Nessun limite agenti interni e/o esterni da poter creare (non rivendibili)	**8.000,00 €/anno**

MODULO HUMANOID AGENT - prospetto economico

Licenza / Servizio	Descrizione	Costo (Iva escl.)
SET UP HUMANOID AGENT	Addestramento, testing e tuning per i canali **Qrcode, link, whatsapp e totem** fino a un massimo di **n. 150 domande/risposte (Faq)** che si possono inserire in KB dell'agente.	**10.000,00 € u.t.**
LICENZA WEB CRAWLER	Il progetto prevede la creazione di un sistema automatizzato che consenta all'assistente di recuperare le informazioni dai contenuti presenti nel portale dell'Ente.	**2.500,00 €/anno**
Licenza Whatsapp Agent	Per estensione del dialogo dell'agente con gli utenti al canale whatsapp	**2.500,00 €/anno**
Consumabile collegati a Whatsapp	100.000 messaggi scambiati (domanda utente e risposta agent)	**1.200,00 € u.t.**
Totem Multimediale Indoor dotato di AI (DIMENSIONE 43")	Acquisto di un chiosco interattivo progettato per offrire assistenza h24 agli utenti. Non appena un utente si avvicina ai totem, l'Agente lo ingaggia vocalmente iniziando la conversazione, dandogli il benvenuto e fornendo le risposte alle sue domande.	**4.000,00 € u.t.**
Licenza Totem Agent		**2.500,00 €/anno**
Spese di spedizione e installazione Totem		**1.000,00 € u.t.**
SUPPORTO E FORMAZIONE PER IL PERSONALE INTERNO	24 ore di formazione e assistenza al personale interno per renderlo autonomo nella manutenzione dell'agente. (Per ogni giornata di formazione/assistenza è previsto un incremento di 500,00 €/giornata).	**1.950,00 € u.t.**

PROSPETTO ECONOMICO:

- Totale primo anno (licenze e set-up): 31.700,00 €
- Totale primo anno (formazione del personale): 1.950,00 € *(esente Iva ai sensi dell'art. 14, comma 10, L. 537/1993)*

Affidamento triennale (sconto 10%):

- Totale primo anno: 28.530,00 € *(iva escl.)*
- Totale secondo anno: 13.950,00 € *(iva escl.)*
- Totale terzo anno: 13.950,00 € *(iva escl.)*
- Totale complessivo affidamento triennale: 56.430,00 € *(iva escl.)*

Totale affidamento triennale + formazione: 58.380,00 €

(IVA escl. sulle licenze, formazione esente IVA)

Cos’è Luxia?

Luxia si posiziona come una piattaforma all'avanguardia di Intelligenza Artificiale no-code, il che la rende intrinsecamente accessibile e utilizzabile da chiunque all'interno di un'organizzazione, indipendentemente dal possesso di competenze tecniche, di programmazione o di data science specialistiche.

Il suo design è focalizzato sull'**usabilità** per massimizzare l'adozione e l'impatto. È concepita non come un singolo strumento, ma come un **ecosistema integrato di tecnologie AI avanzate e diversificate.**

Questa architettura modulare e coesa è la base che consente la creazione, la configurazione e l’orchestrazione di **agenti intelligenti** specializzati altamente performanti.

Questi agenti non sono semplici chatbot, ma entità autonome e capaci di comprendere il contesto e di eseguire azioni complesse. La versatilità di Luxia si manifesta nella sua capacità di **supportare e automatizzare processi critici** in due ambiti distinti ma interconnessi:

1. **Verso l’esterno:** Gli agenti Luxia possono essere impiegati per rivoluzionare l'interazione con clienti, cittadini, fornitori e utenti. Ciò include l'automazione del customer service, la personalizzazione dell'esperienza utente, la gestione delle richieste di supporto di primo e secondo livello e l'ottimizzazione dei processi di vendita e post-vendita, garantendo disponibilità 24/7 e risposte immediate e coerenti.
2. **Verso l’interno:** All'interno delle organizzazioni, Luxia potenzia il personale, gli uffici e i sistemi informativi. Gli agenti possono automatizzare compiti ripetitivi e a basso valore, supportare l'on-boarding e la formazione del personale, facilitare l'accesso e la sintesi di informazioni aziendali sparse (knowledge management) e fungere da interfaccia intelligente per i sistemi informativi e gestionali esistenti (ERP, CRM, ecc.).

Una delle caratteristiche fondamentali degli agenti Luxia è la loro capacità di operare in l**inguaggio naturale**, rendendo l'interazione fluida e intuitiva per gli utenti finali e il personale.

Questi agenti sono progettati per interagire dinamicamente con:

- **Dati e Documenti:** Analizzano, estraggono informazioni e sintetizzano contenuti da fonti eterogenee (documenti, database, email, file multimediali).
- **Fonti Esterne**: Grazie a robusti meccanismi di integrazione (API, connettori), Luxia si inserisce senza interruzioni nei sistemi esistenti dell'organizzazione.
- **Contesto Operativo:** L'intelligenza della piattaforma le consente di adattarsi in tempo reale ai flussi di lavoro specifici dell'organizzazione, imparando continuamente e migliorando le sue prestazioni nel tempo.

Questo approccio trasforma radicalmente l’intelligenza artificiale da una mera tecnologia sperimentale o di nicchia a un vero e proprio **strumento operativo strategico**, pienamente integrato nei flussi di lavoro quotidiani e capace di generare risultati misurabili.

Sicurezza e protezione dei dati

La sicurezza è un elemento fondante della piattaforma LUXIA, progettata secondo un approccio **Privacy & GDPR by Design:**

- Protezione dei dati integrata fin dalla progettazione;
- Qualifica ACN
- Dati crittografati e gestiti in database sicuri con replica geografica;
- Controlli OWASP su ogni rilascio applicativo;
- Penetration test indipendenti eseguiti annualmente;
- Protezione totale delle conversazioni e dei dati utenti, che non vengono utilizzati per l'addestramento dei modelli.

LUXIA garantisce un utilizzo dell'AI conforme alle normative e adatto anche a contesti regolamentati e sensibili.

Manutenzione

La nostra prassi prevede che la segnalazione di un disservizio sia notificata tramite apertura di un ticket. I ticket sono suddivisi su 3 gradi di priorità.

I tempi di risoluzione variano in funzione della natura del problema e dell'avvenuta comunicazione di tutte le informazioni necessarie per poter intervenire (descrizioni dettagliate e di come si manifesta il problema).

- **Ticket di grado A**, quello più "grave" (guasti bloccanti che rendono inoperativo il sistema), reagiamo nell'arco di 12 ore lavorative.
- **Nel caso sia di grado B** (guasti gravi che impattano pesantemente sul servizio), il nostro intervento è garantito nell'arco di 40 ore lavorative.
- **Infine, se di grado C** (guasto minore che impatta in maniera parziale sul sistema) il problema viene risolto nell'arco di 80 ore lavorative.

Servizi NON INCLUSI nella fornitura

La fornitura offerta non comprende in alcun modo altri eventuali prodotti o servizi diversi o aggiuntivi rispetto a quanto esplicitamente indicato ai precedenti punti.
In particolare, la fornitura offerta non comprende:

- tutte le attività di integrazione di sistema non specificatamente previste nella presente offerta
- attività di assistenza correttiva su componenti non realizzate dal fornitore del Software e coinvolti nei prodotti/servizi precedentemente elencati
- analisi e identificazione di malfunzionamenti attribuibili a componenti software non realizzati dal fornitore e coinvolti nei prodotti/servizi precedentemente elencati
- formazione o partecipazione in alcuna forma all'utilizzo di tale software oltre a quanto specificato
- alcuna strumentazione hardware oltre a quanto esplicitamente previsto.

Tempi e modalità di pagamento

Il pagamento integrale dell'importo relativo alla quota delle licenze dovrà essere corrisposto a decorrere dalla data di effettuazione del kick-off del progetto, momento in cui le licenze stesse verranno attivate.

Il pagamento finale (saldo) sarà effettuato al termine del progetto, subordinatamente all'esito positivo della verifica e del collaudo tecnico effettuati dai tecnici incaricati di Luxia. In ogni caso il saldo dovrà essere eseguito entro e non oltre quattro (4) mesi dalla data di kick-off. I pagamenti dovranno essere effettuati entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data di emissione delle fatture. In difetto di pagamento nei termini sopra indicati, Luxia potrà sospendere l'erogazione del servizio previa comunicazione scritta al Cliente.

Il rinnovo delle licenze annuali sarà dovuto e verrà corrisposto alla naturale scadenza del periodo contrattuale in corso. Il pagamento dovrà essere effettuato entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data di emissione della fattura. In difetto di pagamento nei termini sopra indicati, Luxia potrà sospendere l'erogazione del servizio previa comunicazione scritta al Cliente.