



ESU di PADOVA

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario per la Provincia di Padova
Via San Francesco, 122 – 35121 Padova – Codice Fiscale e Partita IVA: 00815750286
Tel. 049 8235611 – Fax 049 8235663 pec: esu@cert.esu.pd.it

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

IMPLEMENTAZIONE DI UN SERVIZIO CHATBOT AI PERSONALIZZATO, INTEGRATO NEL SITO WEB ISTITUZIONALE.

1. Premessa

L'ESU di Padova - Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Padova (di seguito "ESU" o "committente") è l'Ente strumentale attraverso il quale la Regione del Veneto attua le attribuzioni e i compiti assegnati dal Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68 in materia di diritto allo studio universitario.

I criteri e le modalità attraverso cui ESU effettua le proprie attività di comunicazione e informazione sono normate dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150. Il sito web istituzionale deve, altresì, dare attuazione alle disposizioni in materia di trasparenza, di pubblicazione della partita IVA e della posta elettronica certificata, di trattamento dei dati personali, di accessibilità.

L'attuale sito web di ESU di Padova, sviluppato con i moderni strumenti di Content Management System (CMS), è la sorgente unica ufficiale dove gli utenti possono trovare informazioni ufficiali e complete circa le procedure afferenti ai servizi offerti all'interno di quanto previsto dal DSU.

Come evidenziato nella Relazione ex art. 14 L. 8/98, approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 7/2026, emerge un quadro di forte e costante incremento della domanda informativa e dell'interazione digitale da parte dell'utenza, con particolare riferimento ai servizi per le Residenze e per il Diritto allo Studio.

Nel corso dell'esercizio 2025 il volume complessivo dei flussi di comunicazione gestiti dagli uffici competenti ha superato i 30.000 scambi complessivi, intesi quale sommatoria tra e-mail ricevute, e-mail inviate e ticket di assistenza mentre da un'analisi dei dati estratti tramite la piattaforma WebAnalytics Italia e recepiti nella succitata Relazione, conferma la centralità del portale istituzionale dell'Ente quale strumento di accesso ai servizi, registrando – per le sole pagine relative ai processi dell'Ufficio Diritto allo Studio nel corso del 2025 – i seguenti indicatori:

- oltre 200.000 visite, evidenziando un incremento rispetto all'anno 2024 pari al 17% per le pagine in lingua italiana e al 37% per quelle in lingua inglese;
- oltre 50.000 documenti scaricati, con un aumento rispetto al precedente esercizio del 20% per la documentazione in lingua italiana e dell'88% per quella in lingua inglese; (dato, quest'ultimo, che non ricomprende l'analisi delle sezioni web dedicate alle aree Residenze e Ristorazione);

L'entità della mole dei dati sopra richiamati genera un carico di lavoro straordinario e ripetitivo per la sua gestione da parte del personale dipendente, traducendosi in una frequente e reiterata attività di assistenza da parte degli operatori per richieste di informazioni standardizzate la risposta alle quali è già stata resa disponibile in forma completa ed esauriente sul sito istituzionale. L'implementazione di un sistema di intelligenza artificiale conversazionale (chatbot), basato sulle informazioni specifiche relative ai servizi DSU e già rese pubbliche attraverso il sito istituzionale, si configura quale soluzione strategica ottimale per intercettare e soddisfare in modalità automatizzata una quota rilevante di tali istanze seriali; ciò al fine di garantire all'utenza risposte immediate ed efficienti, e al contempo di conseguire un significativo sgravio del lavoro ordinario degli operatori, consentendo il reindirizzamento delle risorse umane interne verso attività istruttorie complesse e procedimenti a maggior valore aggiunto.

2. Oggetto

Il presente Capitolato Tecnico Prestazionale ha come oggetto l'implementazione ed integrazione, nel sito istituzionale www.esu.pd.it sviluppato su CMS Wordpress, di un chatbot AI che fornisca le seguenti funzionalità:

1. apprendimento da specifiche fonti fornite da ESU, quali documenti PDF (Portable Document Format), link URL a specifiche pagine Web. **E' in ogni modo escluso l'utilizzo, come base di conoscenza, di informazioni riservate, contenenti dati personali e/o sottoposti a vincoli GDPR e/o comunque non totalmente pubbliche e pubblicabili;**
2. possibilità di delimitare il perimetro (guardrailing) entro il quale confinare l'apprendimento del chatbot in modo che le risposte fornite provengano esclusivamente dalle informazioni (base di conoscenza) stabilita da ESU. Il chatbot non deve fornire risposte generiche e in caso non sia in grado di fornire una risposta deve indirizzare l'utente allo sportello gestito dagli operatori ESU: il chatbot non deve improvvisare, non deve andare fuori tema e non deve generare risposte inattese. Il servizio di guardrailing deve implementare almeno le seguenti funzionalità:
 - a) logica di moderazione personalizzata sviluppata su misura per ESU, che agisce su ogni domanda prima che venga elaborata dal modello AI;
 - b) qualsiasi domanda fuori perimetro viene bloccata e riceve un messaggio personalizzato;
 - c) rilevamento intento: ogni query viene classificata prima di essere inviata al modello: se non pertinente, non viene passata ad AI;
 - d) escalation automatica: dopo un numero definito di risposte non soddisfacenti, il chatbot suggerisce all'utente di contattare direttamente lo sportello ESU;
 - e) rate limiting: limite configurabile di domande per sessione utente, per prevenire abusi e contenere i consumi;
 - f) blacklist dinamica: lista di parole da evitare;
 - g) blocco Anti Spam: possibilità di usare captcha per la verifica umana;
3. il chatbot deve riuscire a rispondere sia in lingua italiana che inglese con lo stesso livello di completezza e sottostando ai medesimi vincoli indicati in precedenza;
4. la configurazione della base di dati di apprendimento deve poter essere aggiornata dal personale ESU, tramite l'accesso alla piattaforma di gestione mediante utilizzo di specifici users account, e non deve richiedere programmazione;

5. devono poter essere fornite delle statistiche di utilizzo del chatbot utili alla quantificazione della quota di spesa variabile, utilizzata in modalità pay-per-use, dipendente direttamente dall'utilizzo del motore AI del chatbot;
6. ESU stabilirà all'occorrenza l'importo economico da destinare al funzionamento del motore AI in modalità pay-per-use in base all'effettivo carico di lavoro che risulterà dalle statistiche fornite durante il periodo di funzionamento.

La fase di addestramento del chatbot avverrà su materiale espressamente fornito/indicato da ESU. Al termine dell'addestramento, prima della messa in produzione, il chatbot dovrà poter essere testato, per un congruo periodo, in un ambiente di test (non accessibile al pubblico) da parte di personale ESU afferente al DSU. Solo dopo buon esito della verifica da parte di ESU verrà confermata la messa in produzione del chatbot sul sito web istituzionale.

Nel periodo di fornitura del servizio stabilito a contratto dovrà essere reso disponibile adeguato supporto tecnico per la gestione del chatbot e a garanzia della continuità operativa del servizio e di tutte le funzionalità richieste. Deve essere fornita adeguata formazione ai responsabili individuati da ESU in modo da renderli autonomi nella configurazione del chatbot.

3. Normativa di riferimento

Si faccia riferimento a quanto contenuto nel documento "Linea guida sull'uso della Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione" (v1.0) reso disponibile dalla Regione del Veneto il 06/05/2026.