

OGGETTO: IMPLEMENTAZIONE DI UN SERVIZIO CHATBOT AI PERSONALIZZATO, INTEGRATO NEL SITO WEB ISTITUZIONALE. AVVIO TRATTATIVA DIRETTA CON LA DITTA DONQ SRLS

Il Direttore

– **Premesso** che:

- ai sensi dell'art. 6 del Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68, le Regioni assicurano il perseguimento del pieno successo formativo degli studenti nei corsi di istruzione superiore anche attraverso servizi di ristorazione, servizi abitativi, erogazione di borse di studio;
- ESU di Padova, in attuazione alle disposizioni di cui agli articoli 3, comma1, 26, 25 e 22 della Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8, ha tra i propri compiti istituzionali quello di fornire il servizio di ristorazione, il servizio abitativo, l'erogazione di borse di studio;
- ESU di Padova, al fine di consentire la pubblicazione degli atti amministrativi obbligatoria per legge e rendere partecipi gli studenti della vita amministrativa dell'Ente, dispone di un proprio sito Internet istituzionale che fornisce, tra l'altro, soluzioni e servizi agli utenti;

– **considerato** che dalla 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;

– **rilevato**, nello specifico, che 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;

– **preso atto** dei dati estratti tramite la piattaforma WebAnalytics e recepiti nella succitata Relazione, i quali confermano 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);
- **evidenziato** che la mole dei dati sopra richiamati genera un carico di lavoro straordinario e ripetitivo per il personale dipendente, traducendosi in una frequente e reiterata attività di assistenza da parte degli operatori per richieste di informazioni standardizzate e già ampiamente disponibili sul sito istituzionale;
- **ritenuto**, pertanto, che l'implementazione di un sistema di intelligenza artificiale conversazionale (chatbot) si configuri 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;
- **verificato** che il servizio richiesto è presente in MePA;
- **verificato**, altresì, che non risultano Convenzioni Consip attive aventi ad oggetto servizi e prodotti analoghi o compatibili con quelli richiesti;
- **stimato** in € 20.400,00 IVA esclusa il valore dell'appalto per il servizio in oggetto, per un periodo di tre anni a decorrere dalla data di stipula del contratto;
- **considerato** che la Ditta DonQ S.r.l.s. – P.IVA 02668320415, con sede legale in Via Purgotti, 41 - 61043 Cagli (PU), è presente in MePA, cura l'hosting e la gestione/manutenzione del sito web istituzionale e possiede le competenze adeguate per implementare un servizio di chatbot AI personalizzato quale canale di primo contatto sempre attivo, al fine di ridurre il carico operativo sul team interno e migliorare la qualità dell'esperienza per lo studente;
- **constatato** che il presente affidamento ha per oggetto una prestazione specialistica di natura oggettivamente diversa dalle prestazioni attualmente fornite dalla Ditta DonQ S.r.l.s.;

- **ritenuto**, per quanto al paragrafo precedente, di escludere in radice l'applicabilità del principio di rotazione ex art. 49 del D.Lgs. n. 36/2023;
- **visto** l'articolo 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 36 del 31/03/2023, il quale prevede la possibilità di procedere all'affidamento diretto di servizi e forniture di importo inferiore a 140.000,00 euro anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- **ritenuto** opportuno avviare una Trattativa Diretta in MePA per implementare il servizio in oggetto con la Ditta DonQ S.r.l.s. – P.IVA 02668320415, con sede legale in Via Purgotti, 41 - 61043 Cagli (PU), per un importo a base d'asta di € 20.400,00 IVA esclusa;
- **verificato** che nel capitolo 12040/4 “COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB” del Bilancio di Previsione 2026/2028 - Esercizi 2026, 2027 e 2028 vi è la necessaria disponibilità;
- **ritenuto** opportuno impegnare la somma di € 24.900,00 IVA inclusa, suddivisa come di seguito indicato, al capitolo 12040/4 “COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB” del Bilancio di Previsione 2026/2028 - Esercizi 2026, 2027 e 2028:

ANNO	IMPORTO
2026	€ 14.640,00
2027	€ 5.130,00
2028	€ 5.130,00

- **visti** i documenti allegati;
- **vista** la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 12/12/2025 “Bilancio di previsione finanziario 2026-2028”, esecutiva;
- **visto** il D.Lgs. n. 36 del 31/03/2023 e s.m.i.;
- **vista** la Legge Regionale 7 aprile 1998 n.8;
- **visto** il D.Lgs. n. 118/2011;
- **preso atto** del visto di regolarità amministrativa, allegato al presente provvedimento;
- **preso atto** del visto di regolarità contabile, ex art. 43 della L.R. n. 39/2001, allegato al

presente provvedimento;

DECRETA

- di prendere atto che le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- di approvare i documenti allegati;
- di avviare una Trattativa Diretta in MePA, per implementare un servizio di chatbot AI personalizzato, con la Ditta DonQ S.r.l.s. – P.IVA 02668320415, con sede legale in Via Purgotti, 41 - 61043 Cagli (PU), per un importo di € 20.400,00 IVA esclusa e per un periodo di tre anni a decorrere dalla data di stipula del contratto;
- di impegnare la somma di € 24.900,00 IVA inclusa, suddivisa come di seguito indicato, al capitolo 12040/4 “COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB” del Bilancio di Previsione 2026/2028 - Esercizi 2026, 2027 e 2028:

ANNO	IMPORTO
2026	€ 14.640,00
2027	€ 5.130,00
2028	€ 5.130,00

- di nominare, ai sensi dell’art. 15, comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, Responsabile Unico del Progetto (RUP) il Dott. Ermanno Ferrari;
- di nominare, ai sensi dell’art. 15, comma 4 del D.Lgs. n. 36/2023, Direttore Esecutivo del Contratto (DEC) il Dott. Emanuele Brusamento;
- di dare atto che il presente decreto è esecutivo con l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.

IL Direttore
VERZA GABRIELE
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell’art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

