

INFORMAZIONI DI PROTOCOLLAZIONE

PROTOCOLLO N. 34507/2026 del 13/05/2026 17:51:02

CLASSIFICAZIONE 04/10

OGGETTO: OFFERTA TECNICO ECONOMICA PER REALIZZAZIONE INTRANET; INSTALLAZIONE E SUBSCRIPTION NUOVI PLUG-IN PER IL SITO DEL

COMUNE DI GALLARATE; MOTORE DI RICERCA BASATO SU AI E ALLINEAMENTO CANONI PER SITO INTERNET FINO AL 31

DICEMBRE 2026

Con la presente si consegna copia analogica a stampa, tratta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3/bis, comma 4/bis ed all'art. 23 del D.Lgs 82/2005, dal documento informatico sottoscritto con firma digitale, predisposto e conservato presso l'Amministrazione in conformità al D.Lgs. 82/2005 (C.A.D.) identificato con HASH, indicato/i in calce, dell'atto in oggetto e dei suoi allegati.

Allegati:

- Relazione tecnica-2026-Nuova Intranet Comune di Gallarate.pdf

61C4BCE28F5C539CDE0CA98865DA972803C98748A13AF7F8BF504D9C7A1351C331B05EAA12153B36F219
D2AC443904D976E19DA019487231ACD93A2B574459DA

- Relazione tecnica-2026-Piattaforma AI per comunicazione proattiva e assistenza alla navigazione.pdf

703F066E726B59390B7E98098559BFDB6A5E55E38A3211F356AAE049F05C2626F33FB0F063D3075C428AA
8D01997824C2257C1194386544D86BD69E264BCD372

- Relazione tecnica-2026-Subscription nuovi plug-in per il sito internet.pdf



14F667AA562A5AED9E368A27C8FD2B0D2AF47C9619C70E6A8C2FB671955A15B88DEC56F5B0724DE2448
FD0051AD246738B05874645D4C91EB3ECAEF6AF39003

- Off-2026-005.pdf

8478A6096E4E5670FDDE67427300EDC825A0D99ED34D4BB8668B09507449FB40011BDB45215D5903312C
D48DF5C1B9DD7D927F42DE5DC14A15E9D2EB86A583CF



Spettabile **Comune Gallarate**

Via Verdi, 2

21013 Gallarate

c.a. dott. Michele Colombo

Offerta 2026-005

07 maggio 2026

Oggetto: nuova intranet del Comune di Gallarate; installazione e subscription nuovi plug-in per il sito del Comune di Gallarate; motore di ricerca basato su AI e allineamento canoni per sito internet fino al 31 dicembre 2026.

1 Riferimenti

In riferimento agli incontri intercorsi qui di seguito la nostra proposta per la realizzazione dei nuovi servizi/prodotti per il Comune di Gallarate:

- Nuova Intranet del Comune di Gallarate
- Subscription nuovi plug-in per il sito internet
- Motore di ricerca per sito internet basato su AI
- Allineamento canoni per il sito internet periodo 1 ottobre 2026-31 dicembre 2026

Qui di seguito siamo lieti di poterVi presentare la nostra migliore proposta tecnico-economica. Per i dettagli tecnici relativi alle forniture si rimanda alla documentazione tecnica allegata alla presente proposta:

- Relazione tecnica-2026-Nuova Intranet Comune di Gallarate
- Relazione tecnica-2026-Subscription nuovi plug-in per il sito internet
- Relazione tecnica-2026-Piattaforma AI per comunicazione pro-attiva e assistenza alla navigazione

2 Offerta economica Nuova Intranet del Comune di Gallarate

2.1 Attività una tantum

Descrizione	Q.tà	Prezzi offerto IVA esclusa
Installazione e configurazione nuova intranet Share Point	UT	€ 11.800,00

2.2 Canone annuale di assistenza e manutenzione

Descrizione	Q.tà	Prezzo offerto IVA esclusa
Assistenza e manutenzione Share Point	4 mesi	€ 600,00
	01/09/2026	
	31/08/2027	
Assistenza e manutenzione Share Point	12 mesi	€ 1.800,00
	01/01/2027	
	31/12/2027	

2.3 Servizi di assistenza e manutenzione evolutiva

Descrizione	Q.tà	Prezzo offerto IVA esclusa
Assistenza e manutenzione evolutiva	5 GG	€ 3.250,00 (650,00 a GG)

2.4 Fatturazione e condizioni di pagamento intranet

Fatturazione UT:

- 100% al collaudo positivo

Fatturazione canoni e servizi di assistenza:

- il canone per il servizio decorre secondo quanto indicato in tabella e verrà fatturato entro 30 giorni dall'attivazione del servizio.
- I servizi di assistenza e manutenzione evolutiva verranno fatturati a collaudo positivo tra le parti.

Si conviene che tutti i pagamenti siano effettuati entro 20 giorni data fattura.

3 Offerta economica Subscription plug-in sito internet Comune Gallarate

Di seguito è indicata la valorizzazione economica per i plug-in richiesti a completamento della realizzazione del sito internet del Comune di Gallarate.

3.1 Attività una tantum installazione plug-in

Descrizione	Q.tà	Prezzi offerto IVA esclusa
Installazione Plug-In	UT	€ 400,00

3.2 Subscription plug-in anno 2026

Descrizione	Q.tà	Prezzo offerto IVA esclusa
Canone 12 mesi subscription:		
• Protezione bot e SPAM - Hcaptcha	12 mesi	
• CDN e Firewall - Sucuri	01/01/2026	€ 1.500,00
• Analytics sito web - Medialike Analytics	31/12/2026	
• Plugin di sfogliamento PDF - PDF-Embedder		

3.3 Fatturazione e condizioni di pagamento plug-in

Fatturazione UT:

- 100% all'avvio previsto per il 1 gennaio 2026

Fatturazione canoni ricorrenti:

- il canone per le subscription dei plug-in decorrono dal periodo indicato in tabella e verranno fatturati entro 30 giorni dall'attivazione.

Si conviene che tutti i pagamenti siano effettuati entro 20 giorni data fattura.

4 Offerta economica Motore di ricerca per sito internet basato su AI

4.1 Attività una tantum

Descrizione	Q.tà	Prezzi offerto IVA esclusa
Configurazione canale push	UT	€ 2.000,00
Conffigurazione canele pull	UT	€ 2.000,00

4.2 Canone annuale

Descrizione	Q.tà	Prezzo offerto IVA esclusa
Canone annuale comprensivo di 56.000 crediti	12 mesi dall'attivazione	€ 12.000,00
Crediti extra che verranno fatturato al termine dei 12 mesi	1000	€ 100,00

4.3 Fatturazione e condizioni di pagamento

Fatturazione UT:

- 100% al collaudo positivo

Fatturazione canoni:

- il canone per il servizio decorre secondo quanto indicato in tabella e verrà fatturato entro 30 giorni dall'attivazione del servizio..

Si conviene che tutti i pagamenti siano effettuati entro 20 giorni data fattura.

4.4 Subappalto

BET Group si avvarrà dell'istituto del subappalto per l'acquisto del prodotto AI oggetto della presente offerta e dei servizi di configurazione della piattaforma AI della società HI-Logic Srl via del Brennero 322 30181 Trento(TN).

5 Allineamento canoni sito internet Comune Gallarate

Con determina 86 del 4 febbraio 2025 è stato affidato alla BET Group la realizzazione del nuovo sito internet del Comune di Gallarate. In data 1 ottobre 2025 sono stati avviati i servizi di hosting e le subscription del Plug-In per WCAG 2.2 come da paragrafo 2.2 della ns Off-2025-001 per un periodo di 12 mesi. Con il presente paragrafo si propone l'allineamento contabile per il periodo 01/10/2026 al 31/12/2026 in continuità con la precedente valorizzazione economica per le seguenti voci:

Descrizione	Q.tà	Prezzo offerto IVA esclusa
Canone servizi infrastruttura cloud: • Server Dedicato ad Alte Prestazioni • Assistenza per Problemi a Bassa/Media Criticità • lunedì-venerdì entro le 4h	3 mesi a decorrere dal 01/10/2026 al 31/12/2026	€ 2.100,00

Descrizione	Q.tà	Prezzo offerto IVA esclusa
Canone annuo per plug-in WCAG 2.2	3 mesi a decorrere dal 01/10/2026 al 31/12/2026	€ 475,00

5.1 Fatturazione e condizioni di pagamento allineamento canoni

Fatturazione allineamento canoni:

- l'allineamento dei canoni verrà fatturato entro 30 giorni dall'avvio del periodo indicato in tabella.

Si conviene che tutti i pagamenti siano effettuati entro 20 giorni data fattura.

6 Condizioni commerciali

6.1 Validità dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 30 giorni dalla sua emissione.

6.2 Valutazione dei prezzi

Tutti i prezzi indicati nel presente documento sono da intendersi escluso IVA.

6.3 Responsabilità Limitata

Il fornitore del servizio non sarà responsabile per eventuali inadempimenti nella fornitura del servizio qualora questi siano causati da circostanze di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c., come incendi, esplosioni, difetti delle reti di trasmissione, crolli di impianti, eventi naturali (epidemie, terremoti, inondazioni), guasti elettrici, guerre, embarghi, richieste governative, scioperi, boicottaggi, pandemie o qualsiasi altra condizione al di fuori del ragionevole controllo del fornitore. In tali casi, il cliente sarà tempestivamente informato, e le obbligazioni saranno sospese nei limiti delle difficoltà o impedimenti riscontrati. Il fornitore non sarà ritenuto responsabile per errori, malfunzionamenti o danni derivanti da negligenza, uso improprio del servizio o gestione inadeguata da parte del cliente o di terzi autorizzati. Questo include problematiche come la divulgazione non autorizzata di credenziali, malfunzionamenti software causati dal cliente, o l'uso improprio delle credenziali di accesso fornite.

6.4 Sicurezza e Attacchi Informatici

Il fornitore non sarà imputabile per attacchi informatici che comportino la perdita o il furto di dati nei seguenti casi: (1) l'accesso non autorizzato avvenga tramite exploit o vulnerabilità sconosciute o non risolte; (2) siano state rispettate le misure di sicurezza standard senza omissioni o negligenze; (3) l'accesso sia facilitato dall'utilizzo improprio di credenziali da parte del cliente o attraverso reti interne non protette; (4) siano avvenute intromissioni fisiche non autorizzate nei data center dei fornitori terzi.

6.5 Responsabili di Progetto

Prima dell'inizio delle attività il Cliente comunicherà il responsabile di progetto che rappresenterà l'unica interfaccia e, in particolare, per risolvere ogni questione dovesse insorgere in merito alla realizzazione del Progetto per tutta la durata del contratto. I Responsabili di Progetto si incontreranno periodicamente per esaminare lo stato di avanzamento lavori.

Nel confermarVi la nostra disponibilità a fornire qualunque ulteriore informazione su quanto riportato, restiamo in attesa di un Vostro gradito riscontro e con l'occasione siamo lieti di porgerVi i nostri migliori saluti.

Handwritten signature in black ink, reading "Barbara Fausiullo".

BET Group Srl

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n.2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), in materia di protezione di dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata.

La società BET GROUP S.r.l., con sede legale in Via Doria 1/17, 17051 Andora (SV), nella persona di FANCIULLO BARBARA, titolare per il trattamento dei dati personali, informa che, conformemente alla normativa vigente, ogni operazione concernente gli stessi sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. Ai sensi e agli effetti dell'art.13 GDPR 2016/679, si rende la seguente informativa.

MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

La informiamo che, nel rispetto di quanto previsto dall'art.32 del GDPR 2016/679 in materia di misure di sicurezza, i dati verranno trattati ad opera di soggetti appositamente incaricati con il supporto dei seguenti mezzi:

- mista - elettronica e cartacea

con le seguenti finalità:

- adempimento di obblighi fiscali o contabili
- erogazione del servizio prodotto

BASE GIURIDICA

La base giuridica su cui si fonda il trattamento per i dati comuni, secondo l'Art.6 del Regolamento GDPR, è:

- contratto;

NATURA DEL TRATTAMENTO

Il conferimento dei dati raccolti per dare esecuzione agli obblighi contrattuali e precontrattuali, nonché per l'adempimento degli obblighi di legge è obbligatorio e l'eventuale rifiuto potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto; il conferimento dei dati raccolti per le altre finalità è facoltativo e l'eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità di rispondere alle sue specifiche richieste e inviarle offerte commerciali sui nostri prodotti e servizi, ma non inciderà in alcun modo sulle altre obbligazioni contrattuali.

CATEGORIE DI DESTINATARI

Tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

- autorità di vigilanza e controllo;
- consulenti e liberi professionisti anche in forma associata;
- fornitori di servizi amministrativi e contabili;
- persone autorizzate;

I dati raccolti potranno essere comunicati anche ad enti pubblici in adempimento delle finalità previste per legge.

I dati conferiti non saranno oggetto di trasferimento a paesi terzi o ad organizzazioni internazionali e non saranno oggetto di diffusione.

Il trattamento avverrà esclusivamente ad opera del personale incaricato dal Titolare e appositamente formato, presso le sedi dell'azienda e presso i responsabili eventualmente nominati. L'elenco aggiornato dei responsabili ed incaricati è consultabile contattando il Titolare ai seguenti contatti:

Email: amministrazione@betgroup.it

PEC: betgroup@pec.aruba.it

STRUTTURE INFORMATICHE

Denominazione attività	Gestione dei clienti
Strutture informatiche	Clienti & Fornitori
Tipo Struttura	Interna
Sede	Andora SV

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto commerciale in essere e per i successivi dieci anni dalla data di acquisizione degli stessi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in vigore, l'interessato può esercitare i seguenti diritti:

- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016);
- conoscerne l'origine;
- riceverne comunicazione scritta;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (diritto di rettifica e cancellazione – artt. 16 e 17 del Regolamento 679/2016);
- diritto di limitazione e/o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art. 18 del Regolamento 679/2016);
- diritto di revoca;
- ricevere i dati personali forniti al Titolare e trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento senza impedimenti (diritto alla portabilità dei dati - art. 20 del Regolamento 679/2016);
- il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo;
- qualora il trattamento sia basato sul consenso, ha diritto di revocarlo in qualsiasi momento.



RELAZIONE TECNICA

Nuovo Intranet Comune di Gallarate

1 Riferimenti

In riferimento agli incontri avvenuti, siamo lieti di poterVi presentare la nostra migliore proposta tecnico per la realizzazione della nuova intranet del Comune di Gallarate.

2 Introduzione

La digitalizzazione rappresenta uno degli obiettivi principali nel processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione (PA), con l'intento di rendere più efficienti, trasparenti e accessibili i servizi offerti ai cittadini. In questo contesto, l'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate, come le intranet, gioca un ruolo fondamentale nel miglioramento della comunicazione interna e nella gestione delle risorse. L'intranet di un ente pubblico non solo risponde alla necessità di centralizzare le informazioni e di facilitare il flusso comunicativo tra i vari dipartimenti, ma diventa anche un pilastro della trasformazione digitale che ottimizza i processi, riduce i tempi di attesa e promuove la collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti. In un contesto di crescente bisogno di efficienza e rapidità nella gestione dei documenti e delle informazioni, l'intranet si configura come uno strumento fondamentale per migliorare l'organizzazione interna e garantire una gestione documentale e amministrativa moderna.

Le intranet aziendali sono ormai una realtà consolidata in molti settori privati e pubblici, ma nel caso della Pubblica Amministrazione, esse rivestono un'importanza ancora maggiore, poiché devono rispondere a requisiti specifici di trasparenza, sicurezza e accessibilità. Una intranet per un ente pubblico deve essere progettata non solo per soddisfare le necessità quotidiane di comunicazione e collaborazione tra i dipendenti, ma anche per garantire l'integrità dei dati, rispettare le normative relative alla privacy e consentire un'agevole gestione delle informazioni sensibili. Inoltre, un sistema intranet ben progettato può diventare un potente strumento di supporto nella gestione delle pratiche amministrative e nei processi decisionali, migliorando la produttività e ottimizzando l'interazione con i cittadini, quando integrato con sistemi di front-office digitali.

3 Progetto

L'obiettivo principale del progetto è la realizzazione e l'implementazione della nuova intranet comunale, sviluppata attraverso l'utilizzo di **tecnologia di sviluppo Share Point**. Considerando l'esigenza di un accesso immediato ed esclusivamente locale (server interno, nessun accesso dall'esterno), il progetto prevede la soluzione *Integrata* (basata sull'infrastruttura Microsoft 365 già in dotazione all'Ente).

3.1 Opzioni basata su ecosistema microsoft 365 (SharePoint)

Poiché l'Ente è già provvisto di licenze Microsoft 365 per i dipendenti, questa opzione prevede la configurazione e l'adattamento di un portale aziendale utilizzando Microsoft SharePoint.

- **Configurazione Portale:** Creazione di un "Sito di Comunicazione" SharePoint strutturato per ospitare le 30 pagine di contenuto, le liste dei link esterni e la rubrica.
- **Integrazione Nativa:** La rubrica pescherà automaticamente i dati dall'Active Directory di Microsoft (nomi, cognomi, email, interni), garantendo un dato sempre allineato con la posta elettronica.

- **Gestione Permessi:** Utilizzo delle logiche di sicurezza Microsoft per la gestione di chi può visualizzare o modificare le pagine.

Pro e Contro della Soluzione SharePoint:

- **PRO:** Costo di infrastruttura e licenze già assorbito dall'Ente; profonda integrazione con gli altri strumenti Microsoft (Teams, Outlook, OneDrive); elevati standard di sicurezza nativi.
- **CONTRO:** Interfaccia più rigida e standardizzata (modelli Microsoft); caricamento delle pagine più "lento" rispetto alla soluzione React; *richiede il login* con le credenziali Microsoft del dipendente (anche se automatizzato tramite Single Sign-On, è un passaggio obbligato); il pannello di aggiornamento per chi gestisce i contenuti è meno intuitivo e richiede un minimo di formazione specifica su SharePoint.

3.2 Progettazione grafica e alberatura

La nuova intranet si propone di replicare fedelmente la struttura, l'architettura dell'informazione e i contenuti attualmente ospitati nella piattaforma intranet esistente, garantendo il trasferimento di testi, immagini, documenti e altre risorse multimediali verso le nuove pagine. In questo processo, si prevede di mantenere la coerenza grafica e l'usabilità dell'interfaccia, compatibilmente con le inevitabili differenze derivate dall'adozione di nuove tecnologie e componenti software, come framework, linguaggi di programmazione e sistemi di gestione dei contenuti (CMS).

4 Formazione Utenti

Verrà attivato un percorso formativo rivolto esclusivamente agli utenti della Intranet, cioè a tutti coloro che la gestiscono quotidianamente (pubblicano, caricano o, in generale, che si occupano della gestione delle sezioni). Indipendentemente dalla piattaforma scelta (Opzione A o Opzione B), il progetto include questa fase cruciale di trasferimento delle competenze per rendere l'ente autonomo nella gestione quotidiana della Intranet. Tale formazione ha il fine di aiutare gli utenti a comprendere l'utilizzo della piattaforma e come si dovranno gestire i contenuti della intranet e la pubblicazione di nuovi documenti.

- Numero 2 incontri in presenza o da remoto di 3 ore per una formazione live
- realizzeremo del **Manuale Operativo:** Fornitura di un breve documento guida per le operazioni frequenti (aggiunta di un nuovo dipendente in rubrica, modifica di un link, aggiornamento di un testo).

5 Assistenza e Manutenzione della intranet

Sarà fornito un servizio di assistenza e manutenzione per garantire il corretto funzionamento del sistema di gestione dei contenuti (CMS). Questo include aggiornamenti regolari della piattaforma e dei plugin per mantenere un ambiente sicuro, stabile e conforme alle più recenti normative tecniche. Verranno eseguiti controlli periodici per prevenire vulnerabilità e migliorare le performance del sito. Il servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì (escluse le festività) negli orario d'ufficio 9-18 entro 8 h dalla richiesta.

5.1 Assistenza per Emergenze (opzionale)

Sarà garantito un servizio di assistenza prioritaria, con tempi di risposta alle emergenze non superiori alle 4 ore. Questa assistenza coprirà eventuali problemi tecnici critici che potrebbero compromettere l'accesso ai servizi online, con un team dedicato disponibile per risolvere rapidamente qualsiasi imprevisto. Questo servizio sarà oggetto di quotazione separata rispetto al presente preventivo.

5.2 Interventi Extra di Aggiornamenti Straordinari (opzionale)

Oltre alla manutenzione ordinaria, sarà possibile richiedere interventi straordinari per aggiornamenti o modifiche specifiche. Ogni richiesta sarà valutata e gestita separatamente rispetto al presente accordo.

6 Soluzione Hosting/Cloud

Nella presente proposta NON sono previsti servizi Hosting.

7 Tempi di realizzazione

Le attività avranno inizio con date da definirsi con successivo verbale/incontro tra le parti e previa ricezione dell'ordine. Durante il primo incontro di progetto verrà redatto il cronoprogramma delle attività e indicativamente la durata delle attività di sviluppo saranno di 90 giorni lavorativi.

8 Esclusioni

Sono completamente a carico dell'ente le seguenti componenti:

- Eventuali personalizzazioni grafiche dell'ambiente da noi installato e configurato se non diversamente concordato.
- Canoni per l'attivazione ed l'utilizzo di reti di trasmissione dati (ad es. ADSL).
- Canoni per l'utilizzo di software, soluzioni o piattaforme esterne (ad es. modulo sondaggio on-line, hosting per FTP).
- Manutenzione di tipo evolutivo.
- Il ripristino del sistema dovuto a guasti causati da improprio uso, danneggiamento o imperizia del cliente o di terzi, come pure i guasti diretti o indiretti causati da calamità naturali quali fulmini, incendi, allagamenti, ecc.
- L'acquisto e la fornitura degli eventuali contenuti (es. file, immagini, filmati, testi).

Il servizio di gestione del server non include, se non espressamente indicato nel preventivo, altre attività come l'hosting della posta elettronica o l'implementazione di servizi non descritti. Qualsiasi necessità aggiuntiva che non rientri nel perimetro concordato dovrà essere discussa e formalizzata separatamente.

9 Amministrazione e credenziali

Verranno rilasciate le credenziali da amministratore per la intranet del Comune di Gallarate fondamentali per gestire e controllare il sito stesso. Ecco un riepilogo delle informazioni chiave riguardanti queste credenziali:

- Nome utente per accedere al pannello di amministrazione del sito.

- Password sicura necessaria per proteggere l'accesso. È consigliabile cambiarla regolarmente.

Le stesse verranno fornite in modo sicuro, per garantire che solo le persone autorizzate possano accedere alle informazioni sensibili del sito e verranno rilasciate al referente di progetto individuato dall'ente al fine di avere la piena gestione di quanto proposto. BET Group avrà anch'essa i medesimi livelli di accesso al fine di gestire le attività di natura evolutive quali ad esempio nuove sezioni o variazioni della struttura del sito.



RELAZIONE TECNICA

Piattaforma AI per comunicazione proattiva e assistenza alla navigazione

1 Riferimenti

In riferimento agli incontri avvenuti, siamo lieti di poterVi presentare la nostra migliore proposta tecnico per la sperimentazione di una soluzione di ricerca e comunicazione avanzata tramite piattaforma di AI per il Comune di Gallarate.

2 Introduzione

La digitalizzazione rappresenta uno degli obiettivi principali nel processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione (PA), con l'intento di rendere più efficienti, trasparenti e accessibili i servizi offerti ai cittadini. In questo contesto, BET propone l'adozione di piattaforme tecnologiche basate su AI (Intelligenza Artificiale), in grado di offrire una webchat installabile direttamente sul sito web comunale. La soluzione proposta rispondere a 2 precise esigenze:

- Creare un canale diretto con i cittadini per la diffusione selettiva di comunicazioni istituzionali
- Creare un canale di supporto per la consultazione intelligente dei contenuti informativi

3 Piattaforma AI

La soluzione proposta è un sistema modulare che abilita due direttrici fondamentali nella relazione digitale con il cittadino:

- Canale proattivo (push) per la diffusione selettiva di comunicazioni istituzionali
- Canale reattivo (pull) per la consultazione intelligente dei contenuti informativi

L'architettura è progettata per garantire scalabilità, interoperabilità e riduzione del carico operativo interno.

3.1 Canale proattivo push

Il sistema proposto di comunicazione broadcasting permetterà tramite un pannello web (backend) la gestione dei contenuti e delle campagne di comunicazione verso i cittadini.

Il sistema proposto permette un interfacciamento diretto tramite chatbot (es. Telegram) per la fruizione lato cittadino. Un sistema di distribuzione delle notifiche tramite un motore con logiche di segmentazione.

3.1.1 Comunicazione diretta e precisa

L'utente non riceve "spam", ma solo ciò che gli interessa. Sceglie in autonomia le categorie (es. eventi, mobilità, protezione civile). Quando il Comune pubblica un avviso pertinente, il cittadino riceve una notifica push diretta sul proprio smartphone.

3.1.2 Creazione contenuti semplificata

Il personale comunale digita il testo, allega un'immagine e può aggiungere link esterni o fino a tre documenti in formato PDF. I messaggi possono essere salvati in bozza o pianificati per l'invio in una data e ora specifiche.

3.1.3 Integrazione con i Social (modulo opzionale)

Se attivata, la piattaforma crea automaticamente un post sulla Pagina Facebook del Comune con gli stessi contenuti, abbattendo drasticamente i tempi di gestione dei vari canali social.

3.1.4 Gestione delle Segnalazioni (modulo opzionale)

Trasforma il cittadino in una risorsa sul territorio. Tramite la chat, l'utente può inviare segnalazioni (es. una buca in strada) allegando foto, video e la geo localizzazione esatta. L'ente gestisce la pratica nel backend e può avvisare il cittadino quando il problema è risolto.

3.1.5 Controllo e Statistiche

Il sistema permette di tracciare quante persone hanno interagito con l'ente permette di avere statistiche sempre aggiornate sugli iscritti per ogni categoria.

3.1.6 Efficienza Interna (BMS/Gestione Attività)

Il sistema non serve solo per l'esterno, ma permette di assegnare task (come la risoluzione delle segnalazioni) a gruppi specifici di dipendenti, che ricevono le notifiche e aggiornano lo stato dell'attività direttamente via chat.

3.2 Canale reattivo pull

Questo modulo, integrabile sia come webchat sul sito istituzionale, sia nel bot Telegram, sia come PWA (Progressive Web App (PWA) ovvero un sito web moderno sviluppato con tecnologie web (HTML, CSS, JavaScript) che offre un'esperienza utente simile a un'app nativa a se stante, funziona come un vero e proprio "motore di ricerca conversazionale" di ultima generazione.

3.2.1 Funzionalità previste

Il sistema verrà configurato per avere "Zero Allucinazioni" (Risposte sicure): A differenza delle AI generiche, questo assistente viene istruito *esclusivamente* sui contenuti del sito comunale o su documenti (es. PDF) forniti dall'ente. Se la risposta non è nei documenti ufficiali, il bot non inventa nulla.

Il sistema proposto permetterà l'azzeramento della manutenzione tecnica: Il grande vantaggio è che l'AI si aggiorna da sola. Se il Comune modifica un orario o una procedura sul sito web, il chatbot "impara" automaticamente la nuova informazione, senza necessità di aggiornare manualmente le risposte nel sistema.

Il sistema permetterà una navigazione infallibile per il cittadino invece di far impazzire l'utente nella ricerca di un modulo tra decine di sottomenù. Il cittadino fa una semplice domanda in chat e il bot gli fornisce la risposta e lo indirizza immediatamente alla pagina corretta del sito per scaricare il documento o leggere i dettagli.

Al fine di garantire una corretta risposta, se il sistema non garantisce una corretta risposta, la piattaforma verrà configurata per contattare direttamente un operatore comunale. Se la richiesta è troppo specifica o complessa, l'utente non viene abbandonato. Può chiedere di contattare l'amministrazione, aprendo una

richiesta (lasciando testi o documenti) direttamente nella stessa chat, per poi essere ricontattato da un dipendente comunale.

3.3 Disponibilità H24 e scalabilità

- Gestione concorrente delle richieste
- Riduzione del carico su front-office e URP

3.4 Apprendimento continuo (Modulo Q&A)

L'amministrazione può monitorare le domande a cui il bot non ha saputo rispondere. Questo permette di capire le reali necessità dei cittadini e aggiungere costantemente nuove informazioni per rendere l'assistente sempre più completo.

3.5 Assistente multilingua

L'assistente è in grado di comprendere le domande in qualsiasi lingua. La risposta verrà data nella lingua originale della fonte (sito web o documento), ma è in fase di implementazione un sistema di traduzione intelligente che risponda automaticamente nella lingua della domanda.

4 Sicurezza, Privacy e Accessibilità

L'intera infrastruttura tecnologica è ospitata su Microsoft Azure, garantendo i più elevati standard globali di sicurezza, stabilità e affidabilità. Il servizio è progettato nel pieno rispetto di tutte le norme di accessibilità vigenti, assicurando che ogni cittadino possa consultare le informazioni senza barriere digitali.

La protezione della privacy è un pilastro del sistema:

- **Conversazioni Private:** Ogni interazione tra cittadino e assistente resta strettamente privata e non è accessibile sui server dedicati al servizio.
- **Nessun Addestramento AI:** I dati e i testi delle conversazioni non vengono mai utilizzati per il training (addestramento) di alcun modello di linguaggio.
- **Certificazioni Cloud:** La protezione delle informazioni è garantita da un sistema di gestione certificato secondo gli standard ISO/IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni) e le linee guida ISO/IEC 27017 e 27018 specifiche per la sicurezza e la privacy dei dati nel cloud
- **L'utilizzo è soggetto a consumo di crediti.** I crediti inclusi sono 56.000 per l'anno e sono monitorabili in autonomia dalla dashboard di backend.

5 Formazione, trasferimento competenze e training operativo

- Sessione formativa (on-site o remoto) per amministratori e operatori

Documentazione tecnica

- Manuale operativo per gestione ordinaria
- Linee guida per aggiornamento contenuti e configurazioni

6 Servizio SaaS

Il servizio sarà disponibile 7/7 - H24. Per eventuali richieste di intervento manutentivo o ripristino funzionalità il servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì (escluse le festività) negli orario d'ufficio 9-18 entro 8h dalla richiesta. Questa assistenza coprirà eventuali problemi tecnici che potrebbero compromettere l'accesso ai servizi online.

6.1 Interventi evolutivi e aggiornamenti Straordinari (opzionale)

Oltre alla manutenzione ordinaria, sarà possibile richiedere interventi straordinari per aggiornamenti o modifiche specifiche. Ogni richiesta sarà valutata e gestita separatamente rispetto al presente accordo.

7 Tempi di realizzazione

Le attività avranno inizio con date da definirsi con successivo verbale/incontro tra le parti e previa ricezione dell'ordine. Durante il primo incontro di progetto verrà redatto il crono programma delle attività e indicativamente la durata delle attività di sviluppo saranno di 90 giorni lavorativi.

8 Esclusioni

Sono completamente a carico dell'ente le seguenti componenti:

- Eventuali personalizzazioni grafiche dell'ambiente da noi installato e configurato se non diversamente concordato.
- Canoni per l'attivazione di servizi aggiuntivi.
- Canoni per l'utilizzo di software, soluzioni o piattaforme esterne non oggetto della presente offerta.
- Manutenzione di tipo evolutivo.

Il servizio non include, se non espressamente indicato nel preventivo, altre attività aggiuntiva che non rientri nel perimetro concordato dovrà essere discussa e formalizzata separatamente.



RELAZIONE TECNICA

Subscription nuovi plug-in per il sito internet

1 Oggetto e riferimenti

In riferimento agli incontri avvenuti e alla vostra gentile richiesta, siamo lieti di poterVi presentare la nostra migliore proposta tecnico per l'installazione e la subscription dei nuovi plug-in per il sito del Comune di Gallarate vengono qui di seguito descritte sinteticamente:

- Protezione bot e SPAM – Hcaptcha: è un sistema di protezione che consente di distinguere gli utenti reali dai bot automatici. Viene utilizzato per prevenire invii SPAM tramite moduli di contatto, registrazioni indesiderate e tentativi di accesso automatizzati, contribuendo a migliorare la sicurezza del sito senza compromettere l'esperienza di navigazione degli utenti.
- CDN e Firewall – Sucuri: è una piattaforma di sicurezza web che combina funzionalità di Firewall e Content Delivery Network (CDN). Protegge il sito da attacchi informatici, malware e traffico malevolo, filtrando le richieste sospette prima che raggiungano il server. Inoltre, grazie alla CDN, migliora le prestazioni del sito distribuendo i contenuti attraverso una rete globale di server, riducendo i tempi di caricamento delle pagine.
- Analytics sito web - Medialike Analytics: è uno strumento di monitoraggio e analisi del traffico web che permette di raccogliere dati statistici sulle visite e sul comportamento degli utenti all'interno del sito. Le informazioni ottenute consentono di valutare le performance delle pagine, comprendere le preferenze degli utenti e supportare attività di ottimizzazione dei contenuti e delle strategie digitali.
- Plugin di sfogliamento PDF – PDF-Embedder: è un plug-in che consente di incorporare documenti PDF direttamente nelle pagine del sito web tramite un visualizzatore integrato. Gli utenti possono consultare e sfogliare i documenti online in modo intuitivo, senza dover scaricare file esterni o utilizzare applicazioni aggiuntive.

I plugin sono stati installati nel mese di dicembre 2025. I canoni proposti decorrono dal 1 gennaio 2026 fino al 31 dicembre 2026.