



Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare

A. R. C. A. SUD SALENTO

**AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PER LA REALIZZAZIONE DI
UNA PIATTAFORMA DIGITALE BASATA SU MODELLI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE
PER ASSISTENZA VIRTUALE MULTICANALE ALL'UTENZA DI ARCA SUD SALENTO**

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO:

- il Documento Unico di Programmazione 2026-2028 di ARCA SUD Salento, approvato con Provvedimento dell'Amministratore Unico n. 81 del 12.12.2025;
- l'art. 77 del D.Lgs. n. 36/2023;

RENDE NOTO

che ARCA Sud Salento intende procedere all'esperimento di una consultazione preliminare di mercato per la realizzazione di una piattaforma informatica, basata sull'intelligenza artificiale, di assistenza virtuale multicanale, a disposizione dell'utenza dell'Ente.

Tale consultazione preliminare di mercato è volta a conoscere se vi siano operatori economici che possano effettuare prestazioni idonee ed equivalenti o soluzioni alternative ragionevoli. Più in generale, secondo quanto previsto dall'art. 77 del D.Lgs. n. 36/2023 ed in conformità con le linee guida fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), la presente consultazione è diretta a:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa e per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato anche mediante la proposta di eventuali soluzioni alternative a quelle descritte nel paragrafo successivo;

1. OGGETTO

Nell'ambito delle attività di trasformazione digitale e semplificazione previste nel Documento Unico di Programmazione 2026-2028, Arca Sud Salento intende vagliare diverse soluzioni per l'implementazione di piattaforme digitali basate su modelli di intelligenza artificiale, in grado di fornire assistenza virtuale all'utenza, garantendo risposte chiare, veloci e precise.

Tale piattaforma, da intendersi come strumento di supporto e potenziamento dell'attività di front-office dell'Ente, ha come obiettivo quello di garantire assistenza continuativa ai bisogni formativi dell'utenza, senza dover installare applicazioni o possedere competenze digitali avanzate.

Nello specifico, la piattaforma dovrà essere in grado di:

- rispondere a quesiti sulle normative statali e regionali in materia di Edilizia Residenziale Pubblica, nonché sui regolamenti di ARCA Sud Salento;
- orientare e guidare l'Utente tra i vari procedimenti e servizi offerti dall'Ente;

La piattaforma, dovrà essere fruibile e raggiungibile attraverso diversi canali:

1. via WEB: inquadrando un qr-code o cliccando su apposito link pubblicato sul sito web istituzionale, si attiverà tramite connessione dati, un assistente virtuale umanoide (digital human), capace di simulare conversazioni umane in maniera naturale e colloquiale;
2. via WHATSAPP: contattando un profilo di messaggistica istantanea appositamente creato per l'assistenza virtuale, si potrà dialogare in modalità testuale formulando le proprie domande ed ottenendo, eventualmente, direttamente come allegato nella chat la modulistica in formato pdf da utilizzare per presentare eventuali istanze;

3. via TELEFONO: componendo un numero telefonico specifico, eventualmente collegato con il centralino VoIP dell'Agenzia, l'assistente virtuale dialogherà in modo naturale con l'utente, fornendo l'assistenza ed il supporto richiesti.

Le risposte fornite dall'assistente virtuale dovranno essere univoche, esaurienti e puntuali evitando la disinformazione, la discriminazione algoritmica e le allucinazioni.

Vista la particolarità delle informazioni trattate e l'esigenza di garantire risposte sicure e affidabili, l'apprendimento dell'intelligenza artificiale avverrà sulla base di opportuni dataset di richieste e fonti selezionate dagli uffici da tenere costantemente aggiornate.

Con riferimento al machine learning, pur perseguendo l'obiettivo di un alto livello di disponibilità dei "dati di verità di base" (ground truth), l'operatore economico interessato avrà piena autonomia e indipendenza nella realizzazione della soluzione adottata per realizzare la piattaforma; tuttavia dovrà illustrare la sua soluzione specificando il tipo di apprendimento scelto tra apprendimento automatico supervisionato, apprendimento automatico semi-supervisionato e apprendimento automatico.

La soluzione IA adottata dovrà essere in grado di comprendere, elaborare e generare il linguaggio umano, tramite modelli linguistici (LLM) e tecniche di elaborazione del linguaggio naturale (Natural Language Processing), al fine di essere in grado di capire e parlare diverse lingue ma, anche, espressioni tipiche dell'idioma parlato nei diversi comuni della provincia di Lecce.

Comprendendo la fonetica, la sintassi e la morfologia del dialetto salentino e di lingue diverse dall'italiano, la piattaforma di intelligenza artificiale assolverà all'importante compito di facilitare la comunicazione e la fruizione di informazioni sulle normative e sui regolamenti dell'Agenzia, da parte dell'utenza dell'Ente caratterizzata da una forte diversificazione per grado di istruzione, età anagrafica e idioma (si pensi a mero titolo esemplificativo ai cittadini di recente immigrazione).

In una fase successiva, o nel caso di sperimentazione, si richiede che la piattaforma fornisca opportune metriche, non solo di utilizzo (tipo di richieste, dislocazione del richiedente nel territorio) ma anche di analisi proprie dello strumento AI (speech recognition, sentiment analysis, emotion analysis). Ciò consentirà di ricavare dall'uso della piattaforma il supporto utile al controllo di gestione, al fine di individuare potenziali nuove esigenze conoscitive dell'utenza, individuare eventuali processi o procedure da semplificare prioritariamente, di valutare se e dove dislocare Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) aggiuntivi nel vasto territorio della provincia di Lecce.

2. REQUISITI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Alla presente consultazione preliminare di mercato possono partecipare tutti gli operatori economici:

- in possesso delle competenze tecniche, ed eventuali qualifiche professionali, necessarie alla realizzazione dei prodotti/servizi descritti al paragrafo precedente;
- in possesso dei requisiti di ordine generale per la non esclusione dai contratti con la P.A., ai sensi dell'art. 94 del D.lgs. 36/2023 e dell'art. 11 del D.lgs. 208/2011;
- che non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 95, c. 1, lett. a) ed e) e c. 2 del D.lgs. 36/2023;

Gli operatori economici potenzialmente interessati, potranno inviare la propria manifestazione di interesse all'indirizzo di posta elettronica certificata info@cert.arcasudsalento.it entro le 23:59 del 16.01.2025, indicando nell'oggetto: "Manifestazione di interesse – Piattaforma AI Assistenza Virtuale".

All'istanza di partecipazione alla presente consultazione, l'operatore economico dovrà allegare:

- istanza di manifestazione di interesse di cui all'allegato A del presente avviso, opportunamente compilata e firmata, contenente una dichiarazione, sottoscritta dal titolare o legale rappresentante, in cui si attesti, ai sensi e per gli effetti del DPR n. 445/2000, il possesso dei requisiti summenzionati;
- copia fotostatica di idoneo e valido documento di riconoscimento del sottoscrittore;
- scheda tecnica della soluzione/prodotto individuato e/o relazione tecnica illustrante la soluzione alternativa proposta;
- documentazione inerente la proposta indicante sia i principi di funzionamento sia gli schemi funzionali;

- dichiarazione dettagliata ed esplicativa attestante l'equivalenza funzionale e prestazionale, ossia attestante il fatto che le caratteristiche della proposta ottemperano in maniera equivalente alle esigenze di ARCA Sud Salento;
- eventuale ulteriore documentazione a supporto della dichiarata equivalenza funzionale.

Si precisa che gli apporti informativi non devono in alcun modo costituire offerte tecniche o economiche.

Gli operatori economici che partecipano alla consultazione possono indicare se i contributi forniti contengono informazioni, dati o documenti protetti da diritti di privativa o comunque rivelatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione utile a ricostruire la posizione del soggetto nel mercato e la competenza del soggetto nel campo di attività di cui alla consultazione. I partecipanti precisano altresì se la divulgazione dei contributi forniti dovrà avvenire in forma anonima.

3. AVVERTENZE GENERALI E RISERVE

L'istituto della consultazione preliminare di mercato è una semplice pre-fase di gara, non finalizzata all'aggiudicazione di alcun contratto, risolvendosi in uno strumento a disposizione della stazione appaltante, con cui è possibile avviare un dialogo informale con gli operatori economici e/o con soggetti comunque esperti dello specifico settore di mercato, onde acquisire informazioni utili a giungere ad una migliore consapevolezza relativamente alle disponibilità e conoscenze degli operatori economici rispetto a determinati beni o servizi. Tale strumento di **natura preliminare, facoltativa e non decisoria** è volto a ridurre le asimmetrie informative esistenti tra stazioni appaltanti e operatori di mercato, mediante il quale si consente alle prime l'acquisizione di informazioni di mercato per una scelta più consapevole e a tutte le parti l'acquisizione di informazioni rilevanti circa l'eventuale appalto in via di definizione;

La consultazione preliminare di mercato non costituisce pertanto una procedura di affidamento né, **a differenza delle indagini di mercato**, un procedimento finalizzato a selezionare gli operatori economici da invitare all'eventuale procedimento di gara. La partecipazione alla consultazione non determina aspettative o diritto alcuno e non rappresenta invito a proporre offerta né impegna a nessun titolo ARCA SUD SALENTO nei confronti degli operatori economici, restando altresì fermo che l'acquisizione oggetto della presente consultazione è subordinata all'apposita procedura che sarà espletata ai sensi del Codice.

Si precisa che la partecipazione alla consultazione non prevede alcun compenso per gli operatori economici.

Il presente AVVISO, viene pubblicato sul sito web istituzionale dell'Ente www.arcasudsalento.it.

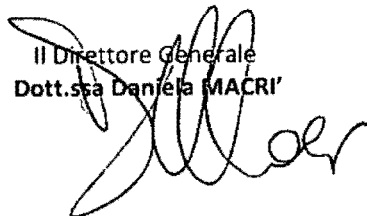
Per informazioni Tecniche e/o chiarimenti: Ing. Massimo Piccinno – Funzionario U.O.C. n. 4 – Centro Elaborazioni Dati.

Contatti: info@cert.arcasudsalento.it - tel. 0832/446111.

Per quanto non espressamente previsto nel presente avviso si fa riferimento a quanto disposto dalla normativa e dalle disposizioni contrattuali e regolamentari vigenti in materia.

Lecce, 22.12.2025

Il Direttore Generale
Dott.ssa Daniela MACRI'



Allegato A

Ad ARCA SUD Salento

OGGETTO: Manifestazione di interesse – Piattaforma AI di assistenza virtuale

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____
e residente a _____ in via/piazza _____ C.F. _____

in qualità di rappresentante legale/procuratore _____, come risultante dalla procura generale allegata, autorizzato a
rappresentare legalmente l'impresa _____ con sede in _____
via /piazza _____ C.F. _____ P.IVA. _____
PEC _____ Telefono _____ manifesta il proprio interesse alla
partecipazione della indagine esplorativa in oggetto e

DICHIARA

ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000 n.445

- di essere in possesso delle competenze tecniche, ed eventuali qualifiche professionali, necessarie alla realizzazione dei prodotti/servizi descritti al paragrafo n. 2 dell'Avviso;
- essere in possesso dei requisiti di ordine generale per la non esclusione dai contratti con la P.A., ai sensi dell'art. 94 del D.lgs. 36/2023 e dell'art. 11 del D.lgs. 208/2011;
- di non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 95, c. 1, lett. a) ed e) e c. 2 del D.lgs. 36/2023;

A tal fine allega:

- copia fotostatica del documento di riconoscimento del sottoscrittore;
- scheda tecnica della soluzione/prodotto individuato e/o relazione tecnica illustrante la soluzione alternativa proposta;
- documentazione inerente la proposta indicante sia i principi di funzionamento sia gli schemi funzionali;
- dichiarazione dettagliata ed esplicativa attestante l'equivalenza funzionale e prestazionale, ossia attestante il fatto che le caratteristiche della proposta ottemperano in maniera equivalente alle esigenze di ARCA Sud Salento;
- eventuale ulteriore documentazione a supporto della dichiarata equivalenza funzionale.

Luogo e data

Firma del legale rappresentante