

Venezia, 26 febbraio 2026
Sigla: 104_DM_260226

Al Responsabile del Procedimento
Dott.ssa Brigida Stefania PAGANI
Responsabile Servizio Turismo sostenibile, accoglienza e informazione
del Comune di Venezia

Al Dirigente
Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita
Settore Flussi Turistici
Dott. Francesco BORTOLUZZI

E, p.c.

Al Dirigente
Comunicazione Istituzionale, Digitalizzazione e Sistemi Informativi.
Avv. Marco MASTROIANNI

Al Responsabile
Servizio Sviluppo e Integrazione dei Sistemi Informativi
dott. Daniel DE MARCHI

turismo@pec.comune.venezia.it
sistemi.informativi@pec.comune.venezia.it

Oggetto: Offerta per l'affidamento del servizio di aggiornamento e di integrazione della soluzione di A.I. "RIVO" applicata al Contributo di Accesso 2026, nell'ambito dell'intervento 6 "Implementazione CRM e sviluppo CCU" del progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici" finanziato dal Ministero del Turismo. CUP: F44H22000780001.

Gentile Dottoressa,
In riferimento alla Vostra richiesta del 25/02/2026 ns. PG/2026/436 e agli approfondimenti effettuati dalla scrivente relativamente alle attività di aggiornamento e di integrazione della soluzione di A.I. "RIVO" applicata al Contributo di Accesso 2026, in linea con il progetto realizzato nel 2025 ed in coerenza con quanto previsto dall'Intervento 6 richiamato in oggetto, comunichiamo i dettagli dell'attività richiesta unitamente ai tempi e costi di realizzazione.

1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

L'Amministrazione ritiene necessario riattivare l'agente RIVO per l'edizione 2026 del sistema "Contributo di Accesso", aggiornando e integrando le funzionalità di Intelligenza Artificiale (I.A.) sviluppate nel 2025, con l'obiettivo di:

- migliorare la gestione del flusso dei dati del customer service;

- elevare gli standard qualitativi dell'assistenza all'utenza;
- perfezionare l'esperienza utente attraverso il potenziamento dei servizi del Contact Center Unico dedicati alla gestione dei flussi turistici.

2. FASI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

Il progetto si sviluppa attraverso le seguenti fasi di lavoro:

1. Analisi dei processi di customer service, definizione di nuovi use cases e aggiornamento documento di specifiche funzionali
2. Progettazione, sviluppo e implementazione degli aggiornamenti delle funzionalità di I.A. identificate
3. Sperimentazione delle interazioni con gli utenti, configurazione topic, fine tuning
4. Collaudo "RIVO 2026"
5. Go-Live (componente in esercizio durante il periodo di applicazione del Contributo di Accesso 2026)
6. Azioni correttive e di stabilizzazione

La tempistica di realizzazione prevede in particolare quanto segue:

- fase 1 "Analisi" già avviata su richiesta dell'Amministrazione al fine di rispettare i tempi di attivazione del sistema del CdA;
- fase 5 "Go-Live" da avviare non prima di 5 settimane dalla formale accettazione della presente proposta;
- completamento del progetto e di tutte le sue fasi entro il 30/09/2026.

3. RISORSE E COSTI

Il costo previsto per la realizzazione del progetto è riportato nella tabella seguente:

Voce di spesa	Dettaglio delle attività	Unità	Importo imponible
Servizi professionali	prestazioni professionali Venis per attività applicative e sistemistiche, gestione dei temi legati alla tutela dei dati personali e all'accessibilità, sperimentazione funzionamento e coordinamento	a corpo	25.000,00 €
Servizi esterni	prestazioni professionali esterne per la progettazione e sviluppo degli aggiornamenti e delle integrazioni delle componenti di I.A.	a corpo	46.000,00 €
Servizi infrastrutturali	servizi infrastruttura cloud, logging, monitoraggio, sicurezza e interazioni RIVO	a corpo	20.000,00 €
Interventi di assistenza tecnica	interventi di assistenza tecnica del servizio che dovessero rendersi necessari durante il periodo di pubblicazione, ivi compresi interventi correttivi e di modifica fine del modello pre-addestrato	a corpo	15.000,00€
TOTALE RENDICONTABILE IVA ESCLUSA			106.000,00 €
TOTALE + IVA 22%			129.320,00 €

4. CONDIZIONI DI FORNITURA

Il referente di Venis per la fornitura è:

- **Piergiorgio Volpago**, tel 041 2744800, e-mail **venis@venis.it**

Modalità di fatturazione:

- Al completamento del progetto sulla base della rendicontazione.

Pagamento:

- **30 giorni** data fattura.

Rendicontazione:

- presentazione di un rendiconto finale attestante le attività realizzate ed i costi sostenuti, unitamente alla documentazione tecnico-amministrativa richiesta secondo quanto previsto dal Disciplinare d'obblighi sottoscritto dal Comune di Venezia con il Ministero del Turismo.

Numero pratica:

- 009/26

Validità della presente offerta tecnico-economica:

- **5 giorni** dalla data di protocollazione della stessa.

5. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con riferimento ai dati personali, presenti e/o strettamente connessi alla presente offerta, Venis effettua il trattamento nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati (Reg. UE 2016/679 e D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.) applicando adeguate misure di sicurezza tecnologiche e organizzative. Con l'accettazione dell'offerta, anche il cliente si impegna a effettuare il trattamento in conformità alla normativa vigente per le sole finalità gestionali e amministrative connesse.

Restando in attesa di un Vostro riscontro, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Venis S.p.A.
Marco Bettini
Direttore Generale
FIRMATO DIGITALMENTE