



## PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: **DD/2025/05669**

Del: **31/07/2025**

Esecutivo Da: **31/07/2025**

Proponente: **Direzione Sistemi Informativi - Servizio Sviluppo Infrastrutture  
Tecnologiche**

### OGGETTO:

Programma Nazionale PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027 operazione codice progetto FI1.1.2.1.b "Verso la full digital" – CUP H16G24000320006 - SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity spa - Potenziamento ed evoluzione del Customer Relationship Management e sviluppi su piattaforma di Artificial Intelligence per assistente personale chatbot per il Contact Center Metropolitano 055055 basato su tecniche di AI generativa – CIG B7D6B52E28

### LA DIRETTRICE

#### Richiamate:

- le linee programmatiche di mandato 2024-2029, "Firenze 2029, la città plurale", illustrate dalla Sindaca al Consiglio comunale nella seduta del 14/10/2024;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale DPC n. 1/2025 del 13/01/2025 avente ad oggetto "Documenti di programmazione 2025/2027: approvazione note di aggiornamento al DUP, bilancio finanziario, nota integrativa, piano triennale investimenti ed ulteriori allegati";
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 18 del 21/01/2025, con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di gestione 2025 – 2027
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 89 del 14/03/2025 avente ad oggetto "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025 -2027. Approvazione";

**Premesso** che con Decreto della Sindaca n. 41 dell'8/11/2024 è stato attribuito alla sottoscritta l'incarico di Direttrice della scrivente Direzione;

**Ricordato** che il dott. Marco Mencacci, dirigente del Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche di questa Direzione, ha cessato il servizio presso l'Ente in data 30/4/2025;

**Visto** l'articolo 22 del Regolamento sull'Ordinamento dei Servizi e degli Uffici sui poteri sostitutori delle/dei dirigenti;

#### Dato atto che:

- nell'ambito della politica di coesione dell'Unione Europea è stato previsto il Programma Nazionale METRO Plus e città medie Sud 2021-2027 che si inserisce nel quadro delle strategie di sviluppo urbano sostenibile delineate nell'Accordo di Partenariato (AP) 2021-2027 adottato dalla Commissione Europea con Decisione di esecuzione della Commissione Europea C(2022) 4787 del 15.7.2022;

- l'approccio del PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027 è strettamente coerente con i contenuti degli "Orientamenti in materia di investimenti finanziati dalla politica di coesione 2021-2027 per l'Italia", con l'Agenda Territoriale 2030 e con la Nuova Carta di Lipsia;
- con Decisione di esecuzione della Commissione Europea C(2022)9773 del 16 dicembre 2022 è stato approvato il Programma Nazionale METRO plus e città medie Sud 2021-2027, a titolarità dell'Agenzia per la Coesione Territoriale;
- il PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027 individua l'Agenzia per la Coesione Territoriale quale Autorità di Gestione (di seguito anche AdG), ai sensi dell'articolo 71 del Regolamento (UE) 2021/1060, prevedendo altresì la delega delle funzioni di Organismo Intermedio (OI) ai 14 Comuni capoluogo delle città metropolitane interessate che sono: Torino, Genova, Milano, Bologna, Venezia, Firenze, Roma, Bari, Napoli, Reggio Calabria, Cagliari, Catania, Messina e Palermo;
- con Deliberazione n. 2023/G/00311 è stato approvato lo schema di Convenzione (Atto di delega) per disciplinare i rapporti giuridici tra l'Autorità di gestione del PN Metro Plus 2021-2027 (AdG), e il Comune di Firenze in qualità di Organismo Intermedio (OI), confermando quale Referente dell'Organismo Intermedio delegato a rappresentare il Comune di Firenze ed a sottoscrivere tutta la documentazione necessaria, ivi compreso l'atto di delega, il Direttore Generale Ing. Giacomo Parenti e quale Referente per l'attuazione del Programma, nonché Referente supplente dell'OI, la Dirigente del Servizio Ricerca Finanziamenti e PON Metro dr.ssa Alessandra Barbieri;
- la summenzionata Convenzione con l'Autorità di Gestione del PN Metro Plus è stata sottoscritta in data 04/07/2023;
- per consentire la traduzione operativa degli elementi strategici e delle specifiche esigenze di sviluppo territoriale, nel quadro dei criteri metodologici e tecnico-amministrativi previsti dai regolamenti comunitari per il ciclo di programmazione 2021-2027, il Programma ha identificato le seguenti priorità di intervento:
  - Priorità 1 – Agenda digitale e innovazione urbana;
  - Priorità 2 – Sostenibilità ambientale;
  - Priorità 3 – Mobilità urbana multimodale e sostenibile;
  - Priorità 4 – Servizi per l'inclusione e l'innovazione sociale;
  - Priorità 5 – Servizi per l'inclusione e l'innovazione sociale - Città Medie Sud;
  - Priorità 6 – Infrastrutture per l'inclusione sociale - Città Medie Sud;
  - Priorità 7 – Rigenerazione Urbana;
  - Priorità 8 – FESR e Priorità 9 FSE Plus – Priorità per l'assistenza tecnica a norma dell'articolo 36, paragrafo 4, del CPR 8;
- con nota AICT REGISTRO UFFICIALE(I).0015484.16-05-2023 dell'Autorità di Gestione del PN Metro Plus, aggiornata con comunicazione del 26 maggio 2023, è stato comunicato a questa amministrazione comunale l'ammontare complessivo delle risorse finanziarie attribuibili all'Organismo Intermedio "Comune di Firenze", al lordo dell'importo di flessibilità di cui all'art. 18 RDC 2021/1060 pari ad € 149.343.928,57, con un importo di flessibilità pari ad € 22.402.863,21;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 408 del 5/9/2023 (proposta n. DG/2023/00472) avente ad oggetto "Programma Nazionale PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027: approvazione Piano Operativo Città di Firenze" è stata approvata la proposta del Piano Operativo della Città di Firenze, trasmesso all'Autorità di Gestione in data 02/10/2023, contenente la descrizione dei progetti da realizzarsi nell'ambito del PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027;
- a seguito della soppressione dell'Agenzia per la Coesione Territoriale dal 1 dicembre 2023, ai sensi del DPCM 10 novembre 2023, le relative funzioni sono state trasferite al Dipartimento per le politiche di coesione e per il sud e che con successivo Decreto DipCoe n. 34 del 30 maggio 2024 è stato individuato, quale Autorità di Gestione del Programma Nazionale Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027 il dott. Raffaele Parlangeli, Direttore dell'Ufficio V "Ufficio per le politiche territoriali e la cooperazione territoriale" del Dipartimento per le politiche di coesione e per il sud della Presidenza del Consiglio dei ministri;
- a seguito di incontri bilaterali con l'Autorità di Gestione, l'Organismo Intermedio di Firenze ha trasmesso successivi aggiornamenti del Piano interventi Firenze in data 20/11/2023, 29/07/2024 e, da ultimo, in data 07/08/2024;
- con il decreto n. 7/2024 (e relativi allegati) a firma dell'Autorità di Gestione del PN Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027, inerente all'assegnazione delle risorse all'Organismo Intermedio di Firenze, registrato dalla Corte dei conti (visto n. 3817 in data 11/11/2024), è stata prevista l'attuale assegnazione di € 102.559.274,34, al netto della flessibilità, essendo emersa la necessità di un supplemento istruttorio per il riconoscimento anche della quota residuale di € 24.381.791,07;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 371/2024 del 06/09/2024 è avvenuta la presa d'atto e conferma del Piano Operativo Città di Firenze nell'ambito del Programma Nazionale Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027 e del Manuale Operativo di Funzionamento dell'Organismo Intermedio, aggiornato, prevedendo quale Referente dell'Organismo intermedio delegato a rappresentare il Comune di Firenze ed a sottoscrivere e redigere tutti i successivi e conseguenti atti

necessari per l'operatività del Piano, ivi compreso eventuali modifiche all'atto di delega che dovessero intervenire di natura non sostanziali, il Direttore Generale dell'Ente nella persona dell'attuale Direttrice Generale dr.ssa Lucia Bartoli, confermando quale Referente per l'attuazione del Programma, nonché Referente supplente dell'OI, la dr.ssa Alessandra Barbieri;

- con successiva Deliberazione di Giunta Comunale n. 571 del 31/12/2024 è avvenuta la presa d'atto e conferma del Piano Operativo Città di Firenze nell'ambito del PN Metro Plus 2021-2027, in linea con le previsioni di bilancio, conformemente alle evoluzioni progettuali, anche sulla base delle istruttorie integrative svolte e delle indicazioni e disposizioni dell'Autorità di Gestione e del Manuale Operativo di Funzionamento, costituente il Sistema di Gestione e Controllo (Si.Ge.Co.) dell'OI e contenente il modello organizzativo e di funzionamento dell'Organismo Intermedio stesso, conformemente anche alle evoluzioni del personale;
- con il decreto n. 5/2025 (e relativi allegati) a firma dell'Autorità di Gestione del PN Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027, trasmesso ai competenti Organi di Controllo per i successivi adempimenti, è stata prevista l'assegnazione delle risorse residuali pari a € 24.381.791,02, al netto della flessibilità;

**Viste e richiamate**

- la Determinazione dirigenziale n. DD/2025/01177 del 24/02/2025 avente oggetto: "PN Metro PLUS e Città medie sud 2021-2027, Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana - Azione 1.1.2.1 Agenda Digitale Metropolitana - operazione codice progetto FI1.1.2.1.b Verso la full digital: accertamento di entrata e contestuale assunzione di impegno";
- la Determinazione dirigenziale n. DD/2025/01940 del 20/3/2025 con la quale, fra l'altro, è stato approvato il Piano Acquisti del codice opera 240058 "PN METRO PLUS 2021/2027 - Acquisto di dotazioni informatiche software per sistemi di front office - verso la full digital - 2025" di € 287.000 (IVA compresa);

**Ricordato** che:

- a seguito della Deliberazione del Consiglio Comunale di Firenze n° 116 del 19/12/2005, in data 30/12/2005 è stata costituita la Società a capitale interamente pubblico denominata Linea Comune S.p.A.;
- Linea Comune S.p.A. aveva per oggetto sociale lo svolgimento di funzioni tecnico-operative e di supporto per i servizi di e-government e per gli ulteriori servizi e attività di interesse comune dei soci (già firmatari dell'Accordo di Programma sottoscritto in data 29 luglio 2005, per la costituzione e gestione di un centro servizi territoriale) ed agiva secondo il modello dell'affidamento in house per la produzione di beni e servizi strumentali all'attività degli enti soci, i quali esercitano nei confronti della Società la funzione di indirizzo e di controllo analogo congiunto;
- in data 2 aprile 2019, in attuazione della deliberazione del Consiglio comunale numero 20 del 20 marzo 2017, con atto pubblico 02.04.2019, rep. n. 5699, fascicolo n. 4130 è stata formalizzata la fusione per incorporazione della Società Linea Comune S.p.A. (società incorporata) nella Silfi società illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A. (società incorporante) e che questa è subentrata nei rapporti giuridici in capo alla società Linea Comune Spa;
- Silfi S.p.A è una società "in house providing", in quanto partecipata interamente da enti locali, che, con riferimento alle attività ICT in precedenza affidate a Linea Comune S.p.A., ha svolto e svolge attività di natura strumentale alle attività istituzionali degli enti da cui è partecipata e dai quali è sottoposta al controllo analogo;
- attualmente il Comune di Firenze è socio di Silfi S.p.A, della quale detiene l'83,6268% del capitale sociale che ammonta a 1.045.000,00 euro;
- la compagine sociale di Silfi S.p.A, oltre che dal Comune di Firenze, è composta dalla Città Metropolitana di Firenze, dai Comuni di: Bagno a Ripoli, Campi Bisenzio, Fiesole, Scandicci, Sesto Fiorentino, dall'Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve, dall'Unione comunale del Chianti Fiorentino e dall'Unione Montana dei Comuni del Mugello;
- il rapporto di servizio fra Silfi S.p.A e le amministrazioni affidanti è disciplinato dal "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" approvato, per quanto riguarda il Comune di Firenze, con deliberazione di Giunta n. 662 del 30/12/2021 per il quinquennio 2022-2026
- che al p.to 3.3 del suindicato Contratto di Servizi è prevista la possibilità per Silfi S.p.A di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, attività o forniture a progetto ulteriori rispetto a quelle di base da disciplinare mediante specifici accordi integrativi del Contratto stesso;

**Atteso** che:

- la società in house SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity spa (Silfi spa) gestisce il Contact Center 055055 ovvero un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino, un centro unico d'ascolto, informazione e orientamento per la gestione diretta ed efficace delle interazioni con cittadini, professionisti ed imprese in modalità multicanale (web, telefono, email, mobile application, ecc), valorizzando tra gli Enti aderenti esperienze, risorse e tecnologie comuni;

- il Comune di Firenze risulta proprietario del CRM e delle relative sottoscrizioni d'uso della piattaforma Microsoft Dynamics 365, in modalità cloud SaaS, su cui il CRM stesso è implementato;

**Rilevata** la necessità, al fine di potenziare i servizi pubblici digitali per cittadinanza e imprese in un'ottica di digitalizzazione complessiva, di aggiornare l'architettura del Citizen Relationship Management (CRM) dell'Area metropolitana fiorentina su cui è basato il contact center, con l'adozione di un assistente virtuale (chatbot) basato su tecniche di Intelligenza Artificiale Generativa che preveda i seguenti obiettivi:

- sviluppo di un assistente personale da applicare nel contesto del servizio di primo livello svolto dal Contact Center Metropolitano 055055;

- sottoscrizione alla piattaforma SaaS strumentale alla gestione e configurazione di assistenti personali basati su IA generativa individuata nella prima fase, fino a fine del 2026;

- gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni SaaS CRM, fino a fine del 2026;

- attività di conduzione, configurazione ed evoluzione di quanto realizzato attraverso l'impiego di giornate uomo di profili professionali specifici attraverso l'apporto di professionisti di SILFI Spa;

- gestione delle attività atte a garantire la compliance normativa della soluzione di cui al punto a).

**Dato atto** che, in attuazione di quanto sopra, si rende pertanto necessario procedere:

- all'implementazione sulla piattaforma di un agente virtuale dedicato ai servizi di primo livello gestiti dal Contact Center 055055, utilizzando le informazioni già presenti nelle schede servizio della Rete Civica;

- alla gestione operativa in modalità SaaS delle licenze e sottoscrizioni Microsoft D365 per il CRM, garantendo il numero adeguato di accessi al sistema necessario per coprire le esigenze derivanti dal contratto del Contact Center 055055;

**Dato atto**, altresì, che:

- dal 30 giugno 2025 non è più possibile utilizzare l'interfaccia web della piattaforma Contratti Pubblici di ANAC per l'acquisizione del CIG, richiesto per gli affidamenti ad in house unicamente al fine di garantire la trasparenza e la tracciabilità, ancorché non rientranti nel perimetro di applicazione del D.Lgs. 36/2024, cd. Codice dei contratti pubblici;

- pertanto, dal 1° luglio 2025 il CIG può essere acquisito solo tramite le piattaforme elettroniche di approvvigionamento;

- conseguentemente, l'affidamento in oggetto verrà perfezionato tramite la piattaforma elettronica di approvvigionamento regionale START;

**Viste:**

- la richiesta di offerta del 12/6/2025, Prot. n. 237184 e la relativa integrazione del 30/7/2025, Prot. n. 296567, per il potenziamento ed evoluzione del Customer Relationship Management e sviluppi su piattaforma di Artificial Intelligence per assistente personale chatbot per il Contact Center Metropolitano 055055 basato su tecniche di AI generativa;

- la procedura per l'affidamento a società in house avviata sulla piattaforma START in data 30/7/2025 n. 030542/2025;

- l'offerta di Silfi SpA 23/2025-LC del 30/7/2025, nostro Prot. n. 298339 del 31/7/2025, pervenuta tramite la piattaforma START, allegata al presente provvedimento quale parte integrante, ammontante ad € 384.677,44 oltre IVA 22%;

**Rilevato** che il ribasso offerto da Silfi a seguito della procedura realizzata sulla piattaforma START, rispetto al prezzo a base dell'affidamento, è pari allo 0,08378 %;

**Considerato** l'art. 7, comma 2, del D. Lgs 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) che prevede che "Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti adottano per ciascun affidamento un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato";

**Considerato**, altresì, che, con riferimento agli aspetti qualitativi di cui al citato art. 7, ed in occasione del rinnovo del citato Contratto di servizi 2022-2026 è stato richiesto alla società Intellera Consulting S.r.l. di definire ed implementare apposita metodologia di analisi e comparazione, al fine di effettuare un adeguato benchmark con le principali opzioni di mercato e che, in esecuzione di quanto richiesto, Intellera Consulting S.r.l. ha prodotto apposita relazione (prot. n. 398155 del 10/12/2021, agli atti dell'ufficio), in cui viene sviluppata la metodologia di analisi comparativa di cui sopra, evidenziato le ragioni di convenienza del ricorso ad in house rispetto al mercato ed attestando, ai sensi dell'allora vigente art. 192, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 ss.mm., la congruità economica degli interventi in oggetto, anche con riferimento

agli obiettivi di universalità e socialità, efficienza, economicità, ottimale impiego delle risorse pubbliche e qualità del servizio;

**Vista** la relazione di congruità prot. 298544 del 31/7/2025 allegata e parte integrante del presente provvedimento, nella quale è attestato, ai sensi del summenzionato art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023, la congruità tecnica ed economica delle prestazioni in oggetto, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche;

**Dato atto** che la società Silfi S.p.A. è iscritta nell'“Elenco delle Amministrazioni aggiudicatrici e degli Enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house” ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. n. 36/2023, id. domanda n. 267, prot. 0010169 del 01/02/2018, iscrizione in data 15/05/2019, come risulta dall'elenco suddetto disponibile sul sito dell'ANAC;

**Ritenuto** pertanto opportuno, affidare alla società in house SILFI Società Illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A. (Silfi S.p.A.), con sede in Firenze (partita IVA 06625660482), lo sviluppo di una piattaforma basata su Intelligenza Artificiale Generativa sulla quale sviluppare assistenti personali per cittadini e imprese per l'ammontare complessivo di € 469.306,48 IVA inclusa;

**Predisposto**, come previsto dal p.to 3.3 del Contratto di Servizi suindicato, lo schema di accordo integrativo per “*Potenziamento ed evoluzione del Customer Relationship Management e sviluppi su piattaforma di Artificial Intelligence per assistente personale chatbot per il Contact Center Metropolitano 055055 basato su tecniche di AI generativa*”, da stipulare fra Silfi S.p.A. e il Comune di Firenze, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, nel quale sono disciplinate le modalità, i termini, la tempistica ed il corrispettivo per la fornitura dei servizi in oggetto;

**Dato atto**

- che la spesa per l'affidamento in oggetto, tenuto conto delle tipologie di attività curate da Silfi (es. sottoscrizione licenze, sviluppo, monitoraggio e gestione) e delle diverse annualità di competenza del progetto, sarà imputata nel seguente modo:

Capitolo	Anno	Importo	Importo + IVA
16210	2025	56.468,48 €	68.891,55 €
16210	2026	112.936,96 €	137.783,09 €
16210	2026	72.802,00 €	88.818,44 €
16210	2025	37.000,00 €	45.140,00 €
16210	2026	28.470,00 €	34.733,40 €
16210	2025	52.000,00 €	63.440,00 €
51123	2025	25.000,00 €	30.500,00 €
		<b>384.677,44 €</b>	<b>469.306,48 €</b>

- che la spesa in oggetto è destinata ad incrementare il patrimonio immateriale dell'Ente per € 30.500,00;
- dell'avvenuta verifica della regolarità contributiva e assicurativa della Società Silfi S.p.A. ai sensi della normativa vigente in materia di DURC;
- che la sottoscritta dichiara che non sussistono conflitti di interesse che la riguardano né in relazione all'oggetto dell'affidamento né nei confronti dell'affidatario;
- che il responsabile del progetto è il dott. Leonardo Ricci, Responsabile di EQ Servizi Digitali per la città, il quale dichiara che non sussistono conflitti di interesse che lo riguardano né in relazione all'oggetto dell'affidamento né nei confronti dell'affidatario, come da dichiarazione prot. 298131/2025 conservata agli atti;

- della congruità tecnica ed economica dell'offerta;

**Dato atto**, inoltre che

- il CIG del presente affidamento è B7D6B52E28;

- il CUP dell'operazione codice progetto FI1.1.2.1.b Verso la full digital è H16G24000320006;

**Visti:**

- l'art. 7 del D. Lgs. 36/2023

- gli artt. 107 - 183 e 192 del D.Lgs. 267/2000

- l'art. 81 comma 3 dello Statuto del Comune di Firenze

**Ravvisata** la propria competenza ai sensi dell'art. 58 dello Statuto del Comune di Firenze, nonché l'art. 21 del Regolamento sull'Ordinamento dei Servizi e degli Uffici;

#### **DETERMINA**

per le motivazioni espresse in parte narrativa, che integralmente si richiamano:

1) in attuazione dell'operazione codice progetto FI1.1.2.1.b "Verso la full digital" nell'ambito del Programma Nazionale PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027, Piano Operativo Città di Firenze, di affidare alla società SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA (Silfi S.p.A.) – partita IVA 06625660482 (codice beneficiario 53955), il potenziamento e l'evoluzione del Customer Relationship Management e sviluppi su piattaforma di Artificial Intelligence per assistente personale chatbot per il Contact Center Metropolitano 055055 basato su tecniche di AI generativa per l'ammontare di € 384.677,44 oltre IVA per un importo complessivo di € 469.306,48 IVA inclusa, come meglio dettagliato nell'offerta 23/2025-LC del 30/7/2025, nostro Prot. n. 298339, allegata quale parte integrante al presente provvedimento;

2) di subimpegnare a favore di Silfi S.p.A. – partita IVA 06625660482 (codice beneficiario 53955), per le attività di cui al punto precedente la somma di € 469.306,48 IVA inclusa nel seguente modo:

- per attività progettuali e di sviluppo anno 2025: € 30.500,00 IVA inclusa sul Capitolo 51123 impegno 2025/3174  
– codice opera 240058
- per canoni e gestione sottoscrizione licenze e attività di gestione e monitoraggio anno 2025: € 177.471,55 IVA inclusa sul Capitolo 16210 impegno 2025/3118
- per canoni e gestione sottoscrizione licenze e attività di gestione e monitoraggio anno 2026: € 261.334,93 IVA inclusa sul Capitolo 16210 impegno 2026/585

CIG B7D6B52E28 – CUP H16G24000320006;

3) di approvare lo schema di accordo integrativo per "Potenziamento e l'evoluzione del Customer Relationship Management e sviluppi su piattaforma di Artificial Intelligence per assistente personale chatbot per il Contact Center Metropolitano 055055 basato su tecniche di AI generativa", allegato al presente provvedimento quale parte integrante, nel quale sono disciplinate le modalità e i termini per la realizzazione della prestazione in oggetto;

4) di autorizzare la sottoscrizione dell'Accordo integrativo successivamente all'esecutività della presente determinazione;

5) di pubblicare, ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. 36/2023 la presente Determinazione Dirigenziale nella sezione Profilo del Committente del sito web Comune di Firenze nonché nella sezione Amministrazione trasparente ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013.

#### **ALLEGATI INTEGRANTI**

Offerta - 3ccb8c3c3faf06cb9e8752b4567a70c327c42948172d34d31c0c2258094bd706

Offerta 23\_2025-LC - 90245b5fcf12de617a36dc074fcf6f753d1477aa100ea8e13c4b95fe1ce1287e

Relazione di Congruità - bdfd2c60157883992c6babeb5fda1eb359fcfa40630117c229c21b259fdf7aba

Schema Accordo Integrativo - d4a5351f1e5e1adb5788d8d43b6b7b0b450985d63c3b413381fcdf0c54e6626

**Sottoscritto digitalmente da**

**Responsabile regolarità tecnica**

Caterina Graziani

#### Elenco Movimenti

Nº	Tipo Mov.	Esercizio	Capitolo	Articolo	Impegno/ Accertamento	Sub Impegno/Sub Accertamento	Importo	Beneficiario
1)	U	2025	16210		2025/3118	3	€ 177.471,55	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
2)	U	2025	51123		2025/3174	4	€ 30.500,00	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
3)	U	2025	16210		2026/585	2	€ 261.334,93	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA

#### VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

**Sottoscritto digitalmente da**

**Il Responsabile Contabile**

Alessandro Innocenti

Le firme, in formato digitale, sono state apposte sull'originale del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD). La presente determinazione è conservata in originale negli archivi informatici del Comune di Firenze, ai sensi dell'art.22 del D.Lgs. 82/2005.