

Spettabile

COMUNE DI FIRENZE  
Direzione Sistemi Informativi  
Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche  
Via Reginaldo Giuliani, 250  
50141 Firenze

Firenze, 06 maggio 2026

*Alla c.a. Dott. Leonardo Ricci*

**OFFERTA N. 18/2026-LC**

**Realizzazione di un assistente conversazionale in ambito turistico e di una dashboard di monitoraggio (anno 2026) - Attività di gestione e monitoraggio sulla piattaforma IA e sui chatbot (anno 2027) - Rinnovo licenze piattaforma IA (anno 2027)  
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**

Facendo seguito alla vostra richiesta prot. 2026/166561 pervenuta via PEC, in allegato si trasmette l'offerta per quanto in oggetto.

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, con l'occasione si inviano distinti saluti.

Firenze Smart  
(SILFIspa)

OFFERTA N. 18/2026-LC

**REALIZZAZIONE DI UN ASSISTENTE CONVERSAZIONALE IN AMBITO TURISTICO E DI UNA DASHBOARD DI MONITORAGGIO (ANNO 2026) - ATTIVITÀ DI GESTIONE E MONITORAGGIO SULLA PIATTAFORMA IA E SUI CHATBOT (ANNO 2027) - RINNOVO LICENZE PIATTAFORMA IA (ANNO 2027)**  
**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**

<i>Rev.</i>	<i>descrizione</i>	<i>redatto</i>	<i>controllato</i>	<i>approvato</i>	<i>Data</i>
01	Prima emissione	Gabriele Andreozzi	Alessandro Burresi	Manuela Gniuli	06/05/2026

## INDICE

1	GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI .....	3
2	PREMESSA.....	3
3	OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO .....	3
4	MODIFICHE IN CORSO D’OPERA .....	4
5	OFFERTA ECONOMICA .....	5
6	TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE.....	6
7	DISPOSIZIONI FINALI .....	6
8	VALIDITÀ DELL’OFFERTA .....	6

## 1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI

Fornitore	SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity spa siglabile SILFIspa; nuovo brand dal 24.09.2021 Firenze smart
Committente	Direzione Sistemi Informativi
Ente o Amministrazione	Comune di Firenze
BoE	Board of Expert
chatbot	software progettato per simulare una conversazione con un essere umano

## 2 PREMESSA

Nell'ambito del Programma Nazionale PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027 operazione codice progetto FII.1.2.1.b "Verso la full digital" – CUP H16G24000320006, allo scopo di estendere l'offerta dei servizi alla propria utenza, il Comune di Firenze ha adottato, col supporto di SILFIspa, una piattaforma tecnologica di intelligenza artificiale generativa denominata AISURU, erogata in modalità cloud SaaS.

Nel corso del 2025, con determinazione dirigenziale n. 3122 del 28/04/2025, è stato attivato un primo agente, ovvero un assistente conversazionale o chatbot, in grado di supportare i cittadini che intendono effettuare un cambio di residenza, disponibile in Rete civica.

Successivamente, con determinazione dirigenziale n. 5669 del 31/07/2025, è stata affidata a SILFIspa l'attivazione di un secondo chatbot, di cui si prevede la messa in esercizio nel corso del 2026, di carattere più trasversale, finalizzato a fornire supporto alla cittadinanza sull'utilizzo di tutti i servizi digitali erogati dall'Ente, disponibile anch'esso in Rete civica.

In seguito il Comune di Firenze ha approvato, con deliberazione di Giunta n. 446 dell'11/11/2025, al fine di rendere più omogenea l'esperienza utente di coloro che usufruiscono degli assistenti conversazionali della Rete civica, di acquisire la disponibilità di una licenza per un agente di IA generativa che svolge la funzione di *orchestratore*, denominato "Board of Experts" (BoE), addestrato per ricevere tutte le richieste e girarle, in modo trasparente per l'utente, agli altri chatbot *specializzati*, oltre a le relative attività di gestione e monitoraggio tecnico, fino al 31/12/2026.

Il Comune di Firenze si propone ora di realizzare un ulteriore chatbot che sfrutti le potenzialità dell'IA generativa e, nello specifico, il Large Language Model (LLM) Claude del vendor Anthropic, destinato a sostituire l'attuale chatbot di IA non generativa, disponibile sulla piattaforma turistica FeelFlorence.

Tale assistente dovrà rispondere alle richieste degli utenti utilizzando i contenuti disponibili sul portale e sulla app, eventualmente diversificando o combinando le risposte in funzione dello strumento utilizzato. Oltre a questo, Il Comune di Firenze richiede l'implementazione di una dashboard che consenta la definizione e la consultazione di specifici KPI, utili al monitoraggio del corretto funzionamento e dell'effettivo utilizzo dei chatbot realizzati con la piattaforma AISURU.

Sono, inoltre, richieste attività di gestione e monitoraggio della piattaforma IA e sui chatbot attivi, per l'annualità 2027. Infine, è richiesto il rinnovo delle licenze per la piattaforma IA per l'anno 2027.

SILFIspa a fronte delle esigenze è lieta di sottoporre la sua miglior offerta per la prestazione di servizi in oggetto.

## 3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO

### Realizzazione di un assistente conversazionale in ambito turistico

Si propone lo sviluppo di chatbot su piattaforma di artificial intelligence generativa per il supporto destinato ai cittadini e relativo alle proposte turistiche e culturali presenti nell'applicazione denominata Feel Florence

Gli sviluppi saranno effettuati sulla piattaforma AISURU, ossia un prodotto SaaS per la creazione di AI conversazionali che può integrare diversi LLM esistenti, non quindi un motore generativo, ma una piattaforma che consente di personalizzare e integrare intelligenze artificiali generative nei processi, agganciandosi ai principali LLM disponibili sul mercato. Questa scelta, già adottata in precedenti sviluppi per il Comune di Firenze con esiti positivi,

permette la riduzione dei tempi di sviluppo e garantisce la flessibilità necessaria per poter sviluppare ed integrare chatbot.

L'implementazione sulla piattaforma AISURU di un agente virtuale dedicato alle proposte turistiche sarà realizzata utilizzando le informazioni già presenti nelle pagine web di [www.feelflorence.it](http://www.feelflorence.it). Il Chatbot sarà realizzato con il Large Language Model (LLM) Claude del vendor Anthropic.

Lo sviluppo includerà diverse attività, tra cui la progettazione e l'ottimizzazione del prompt, l'esecuzione di test basati su un set di domande con verifica delle risposte, nonché attività di red teaming.

A completamento delle attività, il chatbot Feel Florence sarà integrato all'interno della BoE FestinaLente, consentendo l'estensione delle capacità di risposta di questa anche a quesiti afferenti all'ambito turistico. L'integrazione prevede lo svolgimento di attività di progettazione, sviluppo e fine-tuning dei prompt, nonché l'esecuzione di test funzionali basati su un set strutturato di domande, finalizzati alla verifica della correttezza delle risposte generate e del corretto instradamento delle richieste verso i chatbot componenti la BoE.

### **Realizzazione di una dashboard di monitoraggio delle chatbot**

L'attività prevede la realizzazione di una dashboard che consenta la definizione, la misurazione e la consultazione di specifici Key Performance Indicator (KPI), indispensabili per il monitoraggio continuo del corretto funzionamento e per la valutazione dell'effettivo livello di utilizzo delle chatbot sviluppati tramite la piattaforma AISURU.

### **Attività di gestione tecnica e monitoraggio della piattaforma IA e delle chatbots (2027).**

Le attività di monitoraggio e prompt improve saranno svolte da personale di SILFIsipa e prevedono il controllo periodico degli output generati dall'assistente virtuale al fine della individuazione e correzione di anomalie nelle risposte che verranno fornite, ferma restando la base di conoscenza utilizzata per l'apprendimento. Nel caso le correzioni, per essere apportate, richiedano ulteriore conoscenza, non ancora contemplata, sarà necessaria la disponibilità degli uffici comunali competenti in materia, i quali dovranno partecipare alla individuazione, revisione e validazione della soluzione di eventuali anomalie per l'implementazione della corretta risoluzione.

Nelle attività di monitoraggio e prompt improve non è previsto lo svolgimento di un nuovo addestramento che eventualmente potrebbe rendersi necessario per un cambiamento di contesto (e.g. cambiamenti di regolamenti o cambiamenti normativi, ecc...), questa eventualità potrà essere gestita come modifica in corso d'opera e sarà quantificata sulla base dell'effort necessario.

Oltre alle attività legate al monitoraggio e prompt improve, saranno effettuate le seguenti attività:

- 1 test completo e verifica della qualità delle risposte su agente orchestratore BoE;
- 1 test completo e verifica della qualità delle risposte su chatbot Feel Florence basato su Model (LLM) Claude del vendor Anthropic
- 1 Red Teaming completi e prompt improving in base ai risultati su agente orchestratore (BoE);
- 1 Red Teaming completi e prompt improving in base ai risultati su chatbot Feel Florence;

L'offerta ha per oggetto esclusivamente lo sviluppo, la gestione tecnica, il monitoraggio operativo, sono espressamente escluse dall'ambito della presente offerta, a titolo esemplificativo e non esaustivo: attività di analisi, interpretazione o adeguamento normativo; redazione o aggiornamento di informative privacy, valutazioni d'impatto (DPIA), policy, procedure o documentazione legale; verifiche di conformità rispetto a obblighi normativi settoriali o generali.

## **4 MODIFICHE IN CORSO D'OPERA**

Qualora in corso d'opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione del progetto non previsti e non concordati già nella fase di avvio dello stesso, questi devono essere concordati tra il Committente ed il Fornitore, verificandone la compatibilità con l'incarico originario e la sua rimodulazione per iscritto in termini di tempi e/o corrispettivi.

## 5 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica a voi riservata è così ripartita:

Canoni e licenze - Anno 2027				
Prodotto	Codice	Quantità	Mesi	Totale
Piattaforma AISURU base con 11 Agenti inclusi nel canone Annuale + BoE	TCP-BASE-PAAS	1	12	28.000,00 €
Pacchetto di 100 pagine e 500 messaggi generati da AI al mese	TCR-MSG-PAG			
			<b>TOTALE 2026 (A)</b>	<b>28.000,00 €</b>

Attività piattaforma AI - Outsourcing - Anno 2026	prezzo iva esclusa
Configurazione , supporto prompts, gestione tecnica, sicurezza AISURU 2026	21.000,00 €
<b>TOTALE (B<sub>1</sub>)</b>	<b>21.000,00 €</b>

Attività piattaforma AI - Outsourcing - Anno 2027	prezzo iva esclusa
Configurazione , supporto prompts, gestione tecnica, sicurezza AISURU 2027	16.500,00 €
<b>TOTALE (B<sub>2</sub>)</b>	<b>16.500,00 €</b>

Attività sviluppo - Anno 2026	Durata (ore)*	costo orario	prezzo iva esclusa
Capo progetto	168	41,52 €	6.975,36 €
Esperto di tecnologia/specialista di tematica	579	34,41 €	19.923,39 €
Sistemisti/programmatore	150	26,65 €	3.997,50 €
Analista Junior	248	23,75 €	5.890,00 €
<b>TOTALE (C)</b>	<b>1145</b>		<b>36.786,25 €</b>
<b>arrotondamento</b>			<b>-6,25 €</b>
<b>TOTALE (C)</b>			<b>36.780,00 €</b>

Attività gestione tecnica monitoraggio e prompt improve, test - Anno 2027	Durata (ore)*	costo orario	prezzo iva esclusa
Capo progetto	48	41,52 €	1.992,96 €
Esperto di tecnologia/specialista di tematica	384	34,41 €	13.213,44 €
Sistemisti/programmatore	144	26,65 €	3.837,60 €
Analista Junior	288	23,75 €	6.840,00 €
<b>TOTALE (D)</b>	<b>864</b>		<b>25.884,00 €</b>
<b>arrotondamento</b>			<b>-4,00 €</b>
<b>TOTALE (D)</b>			<b>25.880,00 €</b>

<b>TOTALE Canoni (A)</b>	<b>28.000,00 €</b>
<b>TOTALE Attività (B<sub>1</sub>)+(B<sub>2</sub>)</b>	<b>37.500,00 €</b>
<b>TOTALE Attività (C)</b>	<b>36.780,00 €</b>
<b>TOTALE Attività (D)</b>	<b>25.880,00 €</b>
<b>TOTALE OFFERTA</b>	<b>128.160,00 €</b>

Gli importi devono essere maggiorati dell'IVA di legge.

## 6 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE

Il contratto decorrerà dalla data dell'ordine e, relativamente alla realizzazione del chatbot turistico e della dashboard di monitoraggio, terminerà entro il 31 dicembre 2026, fatto salvo eventuali imprevisti o necessità che saranno tempestivamente comunicate e potranno essere riviste ed aggiornate, previamente concordate.

Relativamente alle attività di gestione e monitoraggio della piattaforma IA e dei chatbot le attività si svolgeranno nel periodo 01/01/2027 – 31/12/2027.

Le licenze per la piattaforma IA si intendono riferite all'annualità 2027.

Le attività previste per l'anno 2027 si intendono subordinate alle modalità di rinnovo del contratto di servizio e alle condizioni contrattuali che ne deriveranno, alla luce delle quali tali attività potranno essere oggetto di eventuale revisione, rimodulazione e adeguamento.

Le attività saranno svolte da remoto o presso la sede di Firenze Smart.

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato per stato avanzamento lavori in accordo tra le parti, comunque successivamente all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione (ARE) ovvero del certificato di regolare esecuzione (CRE).

In riferimento alla legge 13/8/10 n. 136 – tracciabilità dei flussi finanziari – si comunica che il nostro conto corrente bancario dedicato non in via esclusiva alle commesse pubbliche è il seguente:

Istituto Bancario: CHIANTI BANCA Codice Iban: IT 92 T 08673 02802 032000321382.

## 7 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel Contratto di Servizi per il periodo 2022-2026, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, richiamato in premessa in particolare per quanto attiene al controllo sulle attività svolte (art. 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (art. 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (art. 10), responsabilità e copertura assicurativa (art. 11), divieto di cessione del Contratto (art. 12), proprietà (art. 13), riservatezza (art. 14), durata e rinnovo (art. 15), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (art.16), recesso e revoca (art. 17) e controversie (art. 18).

## 8 VALIDITÀ DELL'OFFERTA

La presente offerta ha validità di giorni 60 dalla data odierna.

Distinti saluti

Firenze Smart  
(SILFIspa)