

## **ATTO INTEGRATIVO AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2022-2026**

### **ATTIVITA' A PROGETTO**

#### **PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027**

#### **operazione codice progetto FI1.1.2.1. b "VERSO LA FULL DIGITAL"**

***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 – CIG B7D6B52E28***

fra

**COMUNE DI FIRENZE**, con sede in Firenze, P.zza della Signoria n. 1, P. IVA 01307110484, in persona d.ssa CATERINA GRAZIANI nata a ISERNIA il 30/1/1966 in qualità di Direttrice Direzione sistemi informativi, via Reginaldo Giuliani, 250 e domiciliata per la carica presso la sede del Comune

e

**SILFI Società Illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A. (in seguito anche SILFIspa)**, con sede in Firenze, via dei Della Robbia n. 47, P. IVA 06625660482, in persona della legale rappresentante d.ssa MANUELA GNIULI, nata a Firenze il 25/3/1963 e domiciliata per la carica presso la sede della società

di seguito congiuntamente "le Parti"

#### **Premesso 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., società strumentale del Comune di Firenze, per supportare gli Enti soci, e nello specifico il Comune di Firenze, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel territorio fiorentino e che i rapporti tra la Società ed il Comune di Firenze, sono regolati da un Contratto di Servizio che definisce i servizi che la Società può erogare e le condizioni generali dei rapporti tra la Società ed il Comune di Firenze. In particolare, il Contratto di Servizio individua dei 'servizi di base' (gestione del Centro Servizi Territoriale), per cui è previsto un corrispettivo annuo fisso, ed attività a richiesta dei singoli Enti (nuovi sviluppi, attività specifiche di supporto diverse dalla gestione del Centro) da valutare caso per caso e disciplinati con contratti integrativi ad hoc, nell'ambito delle linee guida generali del Contratto di Servizio;

- Linea Comune ha sviluppato nel tempo una forte collaborazione con la Direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze nello svolgimento dei servizi di supporto e coordinamento per la realizzazione delle attività del Comune di Firenze nell'ambito del Progetto PON Metro 2014-2020 Asse 1;
- in data 2 aprile 2019 con atto pubblico è stata formalizzata la fusione per incorporazione della Società Linea Comune S.p.A. (società incorporata) nella Società SILFI società illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A. (anche SILFIspa, società incorporante);
- il rapporto di servizio fra SILFIspa 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 e sottoscritto in data 12/1/2022;

#### **Dato atto che:**

- il p.to 3.3 del suindicato Contratto di servizi prevede la possibilità per SILFIspa di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, attività ulteriori rispetto alle attività di base disciplinate mediante specifici accordi integrativi del Contratto di servizi;

#### **Premesso inoltre 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;
- 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);

- a summenzionata Convenzione con l'Autorità di Gestione del PN Metro Plus è stata sottoscritta in data 04/07/2023;
- 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;
- l'Organismo Intermedio di Firenze ha trasmesso successivi aggiornamenti del Piano interventi Firenze in data 20/11/2023, 29/07/2024, 07/08/2024 e, da ultimo, in data 31/12/2024;
- 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;
- 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;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 571/2024 del 31/12/2024 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;
- che nel suddetto Piano Operativo è prevista la Priorità 1 – Agenda digitale e innovazione urbana;

**Considerato** che nell'ambito della Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana - Azione 1.1.2.1 Agenda Digitale Metropolitana è prevista, tra le altre, l'operazione codice progetto FI1.1.2.1.b "Verso la full digital" per complessivi € 2.749.869,96, al netto dell'importo della flessibilità, finanziata con relativi trasferimenti da parte dell'Autorità di Gestione, che ha lo scopo di perseguire l'obiettivo di una città full digital attraverso un approccio trasversale che vede sia l'impiego di piattaforme tecnologiche in grado di erogare funzionalità che abilitano alla realizzazione di nuovi servizi digitali sia perseguendo la logica della trasversalità ed interoperabilità, con l'effetto di contribuire anche a snellire l'attività amministrativa ed efficientare i processi organizzativi sottostanti l'erogazione dei servizi collegati in un'ottica di digital & mobile first e approccio user centric, come da scheda progetto del Piano operativo citato, la cui ammissibilità è stata approvata in data 27/12/2024 sulla base del SIGECO aggiornato;

**Vista** la Determinazione dirigenziale n. 5669 del 31/7/2025

Tanto premesso le Parti convengono e stipulano quanto segue:

## **1. Premesse**

Oltre alle premesse, costituisce parte integrante e sostanziale del presente accordo integrativo, l'offerta di SILFIsa n. 23/2025-LC del 30/7/2025 (prot. generale Comune di Firenze n. 298339/2025).

## **2. Oggetto**

Oggetto del presente accordo è la realizzazione, nell'ambito del Programma Nazionale PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027 per l'operazione codice progetto FI1.1.2.1.b "VERSO LA FULL DIGITAL" CUP H16G24000320006, delle attività previste e meglio dettagliate nell'offerta di cui al punto precedente.

## **3. Modalità di lavoro**

Gli interventi suindicati saranno realizzati sulla base di appositi programmi concordati fra gli Enti.

## **4. Risorse**

SILFIsa utilizzerà, per l'intera durata del contratto, personale con adeguata formazione professionale nonché attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare esercizio delle attività oggetto del presente accordo integrativo, avendo cura di osservare le vigenti norme in materia di sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro.

L'Ente garantirà l'accesso a tutte le informazioni necessarie alla realizzazione degli interventi oggetto della presente fornitura.

## **5. Corrispettivo e modalità di pagamento**

Il corrispettivo per la fornitura oggetto del presente atto ammonta ad €469.306,48, IVA inclusa.

La fatturazione per stati di avanzamento lavori avverrà con le modalità indicate al punto 6 dell'offerta n. 23/2025-LC (prot. generale Comune di Firenze n. 298339/2025).

Il pagamento avverrà 30 gg data fattura, previa verifica della regolare esecuzione delle attività svolte.

## **6. Durata**

La prestazione oggetto del presente accordo inizierà a far data dalla stipula dello stesso e terminerà entro il 31 dicembre 2026.

## **7. Clausole finali**

Le Parti convengono per quanto non espressamente definito nel presente accordo integrativo, di fare 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 (punto 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (punto 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (punto 10), responsabilità e copertura assicurativa (punto 11), divieto di cessione del Contratto (punto 12), proprietà (punto 13), riservatezza (punto 14), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (punto 16), recesso e revoca (punto 17) e controversie (punto 18).

Letto confermato e sottoscritto digitalmente

Firenze, data della firma digitale

Per il Comune di Firenze  
Caterina Graziani

Per Silfi S.p.A.  
Manuela Gniuli