

Spettabile

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

Firenze, 25 febbraio 2026

Alla c.a. Dott. Leonardo Ricci

OFFERTA N. 13/2026-LC

**Sottoscrizione licenza di un assistente conversazionale per funzionalità “Board of Expert” e relative attività di gestione e monitoraggio – anno 2026
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 pervenuta via PEC (prot. 2026/42058), 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. 13/2026-LC

**SOTTOSCRIZIONE LICENZA DI UN ASSISTENTE CONVERSAZIONALE
PER FUNZIONALITÀ “BOARD OF EXPERT” E RELATIVE ATTIVITÀ
DI GESTIONE E MONITORAGGIO – ANNO 2026
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 Burrese	Manuela Gniuli	25/02/2026

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	4
6	TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE.....	5
7	DISPOSIZIONI FINALI	5
8	VALIDITÀ DELL’OFFERTA	5

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 FI1.1.2.1.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.

Nell'ambito del Piano per l'adozione dell'intelligenza artificiale nel Comune di Firenze, 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, il Comune di Firenze richiede di acquisire la disponibilità di una licenza per un agente di IA generativa che svolga 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**.

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

Acquisizione della disponibilità di una licenza per un agente di intelligenza artificiale generativa denominato "Board of Expert" e relative attività di gestione e monitoraggio, fino al 31/12/2026.

Le attività di monitoraggio tecnico BoE si articoleranno nei seguenti punti:

- 1 test completo e verifica della qualità delle risposte per passaggio a LLM gpt-5.2 su chatbot cambio residenza;
- 1 Red Teaming completo e prompt improving in base ai risultati per passaggio a LLM gpt-5.2 su chatbot cambio residenza;
- 1 test completo e verifica della qualità delle risposte per passaggio a LLM gpt-5.2 per chatbot 055055;
- 1 Red Teaming completo e prompt improving in base ai risultati per passaggio a LLM gpt-5.2 su chatbot 055055;
- 1 test completo e verifica della qualità delle risposte su agente orchestratore (BoE). L'attività sarà pianificata nella seconda parte dell'anno 2026, con l'obiettivo di validare nel tempo la stabilità operativa e le prestazioni del sistema;
- 1 Red Teaming completo e prompt improving in base ai risultati su agente orchestratore (BoE). L'attività sarà pianificata nella seconda parte dell'anno 2026, con l'obiettivo di validare nel tempo la stabilità operativa e le prestazioni del sistema;
- gestione backup manuale degli agenti ed estrazione dei KPI;

Le attività gestione migliorativa si articoleranno nei seguenti punti:

- Sviluppo con 1 ulteriore LLM a scelta della Committente, 1 test completo e verifica delle qualità delle risposte e performance di velocità della BoE;
- sviluppo di un widget proprietario per la pubblicazione degli agenti su sito internet.

I backup verranno svolti su base settimanale.

I KPI sono così definiti:

- Tasso di Engagement: numero di conversazioni in cui l'utente ha interagito per più di N messaggi su totale numero di conversazioni;
- Tasso di Fall back: numero di segnalazioni sbagliate o reclami ricevuti su numero totale di risposte erogate dal Chatbot;
- Tasso di conversione: percentuale di utenti che ritornano ad utilizzare il Chatbot;

L'estrazione dei KPI resta possibile nel rispetto della politica di retention delle conversazioni definita per il progetto.

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:

Descrizione	prezzo iva esclusa
Canone Board of Experts	3.000,00 €
TOTALE (A)	3.000,00 €

Conduzione, Red Teaming, Backup ed estrazioni KPI	Durata (ore)*	costo orario	prezzo iva esclusa
Capo progetto	70	41,52 €	2.906,40 €
Esperto di tecnologia/specialista di tematica	176	34,41 €	6.056,16 €
TOTALE (B)	246		8.962,56 €
arrotondamento			- 2,56 €
TOTALE (B)			8.960,00 €

Attività sviluppo widget e sviluppo con ulteriore LLM	Durata (ore)*	costo orario	prezzo iva esclusa
Capo progetto	200	41,52 €	8.304,00 €
Esperto di tecnologia/specialista di tematica	120	34,41 €	4.129,20 €
Sistemisti/programmatore	32	26,65 €	852,80 €
TOTALE (C)	352		13.286,00 €
arrotondamento			- 6,00 €
TOTALE (C)			13.280,00 €

TOTALE Canoni (A)	3.000,00 €
TOTALE Attività (B)	8.960,00 €
TOTALE Attività (C)	13.280,00 €
TOTALE OFFERTA	25.240,00 €

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 ed avrà termine il 31/12/2026.

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

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato 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 30 dalla data odierna.

Distinti saluti

Firenze Smart
(SILFIspa)